

## **ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)**

Grupo: Anna Clara Oliveira, Karina Megre, Nicolas Pereira, Mariana Labouriau, Vinicius Braga

### **1.INTRODUÇÃO**

#### **1.1 CONTEXTO**

Neste trabalho comentaremos sobre a ODR (Online Dispute Resolution), começando pela origem do poder estatal nos seus primórdios até as vantagens e desvantagens de cada método virtual de resolução de litígio.

Antes de falar em acesso à justiça ou sobre a virtualização do judiciário, deve-se introduzir, ainda que brevemente, o começo da relação justiça-Estado. De antemão, sabe-se que ao vedar a justiça privada, o Estado chama para si o poder-dever de resolver os litígios com justiça e eficiência. Entretanto, de onde sequer surgiria a necessidade de um ente que resolvesse os conflitos em sociedade; afinal, por que abrir mão da autotutela?

#### **1.2 CONTRATO SOCIAL**

O homem fora do estado civil denomina-se homem natural. É um conceito teorizado por filósofos que buscavam entender quando surge o pacto, ou contrato social, celebrado entre o Estado e o homem. A resposta vai variar conforme o pensador, para Hobbes o homem em estado de natureza teme a morte violenta e, por isso pactuaria, por segurança. Para Locke o homem natural vive bem, mas pactua visando melhorar ainda mais sua condição e garantir direitos fundamentais como a propriedade. O fato é que o Estado assume a tutela dos indivíduos que nele vivem, e ele age por meio da jurisdição. A jurisdição vem recheada de garantias (o devido processo legal), e conforme as necessidades e falhas notadas, vem se atualizando por meio de ondas renovatórias de acesso à justiça.

#### **1.3 ACESSO À JUSTIÇA**

Inicialmente, deve-se atentar ao conceito atual do que é o “acesso à justiça”: não se limita somente ao acesso ao Poder Judiciário. Com a chegada da Terceira Onda Renovatória, tornou-se prioridade o desenvolvimento de novos métodos para a resolução de litígios, isto é, mecanismos privados ou informais de solução.

Seguindo os princípios de que (i) o sistema deve ser igualmente acessível a todos e (ii) o sistema deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos, foi reconhecida a necessidade de adaptar o processo civil às diferentes espécies de litígio. Não só os

juízes, que antes receavam a arbitragem por exemplo, passaram a aconselhar tal método reconhecendo a alta especificidade requerida em alguns julgamentos, mas também houve a ampliação do acesso à justiça para o mundo cibernético.

## 1.4 PREVISÕES LEGAIS

A partir da Emenda Constitucional nº 45/2004, houve a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). O CNJ criou e implementou uma série de políticas públicas relevantes visando o aprimoramento da prestação dos serviços judiciários. Destaca-se a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, que objetiva incentivar a utilização dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs). Para regulamentar a implementação desta política, o Novo Código de Processo Civil e a Lei de Mediação foram criados. Estas leis trouxeram, dentre suas inovações, a previsão de realização dos MASCs em meio virtual, de forma a confirmar também a política de virtualização do Judiciário. O procedimento via internet pelo qual se promove a realização dos MASCs é chamado de Online Dispute Resolution (ODR).

## 2. O QUE SÃO AS ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)

### 2.1 CONCEITO

"ODR" é uma sigla que remete ao termo "online dispute resolution", ou seja, resolução de conflitos online. Logo, pode-se definir as ODRs como plataformas digitais alternativas que auxiliam na resolução de conflitos sem a participação da Justiça e sem que as partes precisem se encontrar fisicamente. Dessa forma, é possível afirmar que a resolução de conflitos online é um novo paradigma para superação da judicialização, e tem ganhado espaço não apenas no Poder Judiciário, mas também no mercado privado. Tais plataformas de acordos são especializadas em gerir toda a documentação, automatizar negociações e visam facilitar a comunicação entre as partes.

Vale ressaltar que a materialização das ODRs se dá a partir do momento que os meios de negociar e chegar a um acordo, que normalmente são presenciais, acabam sendo substituídos pelo meio digital. Essas plataformas podem ser utilizadas para resolver diversos tipos de conflitos como: disputas comerciais; conflitos entre consumidores e empresas; conflitos trabalhistas; disputas familiares; entre outros.

### 2.2 COMO FUNCIONA NA PRÁTICA

As ODRs são constituídas à base de tecnologias de comunicação, podendo incluir recursos como a apresentação de evidências eletrônicas. Em suma, as plataformas de resolução de litígios nada mais são do que uma reunião online, com auxílio e segurança jurídica, porém sem envolvimento do Poder Judiciário. Na prática, as partes envolvidas usam a tecnologia para se encontrarem em salas virtuais, o que, por sua vez, faz com que não precisem se deslocar por longas distâncias para uma reunião, uma vez que conduzem o processo todo remotamente.

## 2.3 IMPORTÂNCIA

Por fim, é necessário o reconhecimento do quão importante tais plataformas foram e continuam sendo para a sociedade nos últimos anos. Desde 2020, devido à pandemia da Covid-19 e de todas as medidas preventivas que tiveram que ter sido tomadas, os procedimentos para resolução de conflitos presenciais tornaram-se mais complicados. Nesse contexto, as ODRs foram fundamentais como forma de suprir essa necessidade, por meio totalmente remoto, graças aos avanços tecnológicos.

## 3. MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

### 3.1 PANORAMA

O sistema judiciário evidencia um cenário altamente sobrecarregado, a 19ª edição do “Justiça em números”, a principal fonte de mensuração da atividade judicial, registrou que o Poder Judiciário concluiu 26,9 milhões de processos em 2021, uma expansão de 11,1% no número de casos solucionados em relação a 2020. No mesmo período registrou-se o ingresso de 27,7 milhões de novas ações.

Com base no princípio da duração “razoável do processo” e a comum crítica da lentidão que um processo leva para ser resolvido, há um grande incentivo para adoção de meios alternativos para a resolução de litígios, o novo Código de Processo Civil de 2015 deixa bem evidente em diversas passagens o estímulo à utilização desses métodos. Desse modo, entram em cena novos mecanismos aptos para isso, como a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem.

#### 3.1.1 AUTOCOMPOSIÇÃO X HETEROCOMPOSIÇÃO

Antes de explicar esses métodos é necessário entender a autocomposição e a heterocomposição. A autocomposição tem a observância do princípio da autonomia e busca uma decisão consensual com o comum acordo entre as partes.

Já na heterocomposição quem tem a decisão é o terceiro imparcial e as partes não podem intervir nela.

### 3.2 NEGOCIAÇÃO

A negociação é um método consensual em que as partes decidem a situação final do conflito, ela é preparada e estruturada para a persuasão diretamente entre as partes. Entretanto, pode ser realizada mediante a utilização de um facilitador, negociador, que irá auxiliar as partes a buscarem os seus interesses e verificar a melhor alternativa para um acordo.

### 3.3 CONCILIAÇÃO

A conciliação é um meio autocompositivo de resolução de litígio, a conciliação pode ser utilizada em conflitos de diversas naturezas, mas tende ser mais eficaz quando se trata de relação não afetiva e não continuada. A finalidade é identificar os verdadeiros interesses envolvidos e trabalhá-los da forma mais adequada, o conciliador busca e propõe soluções mais harmoniosas e adequadas para o caso, mas a palavra final é das partes.

### 3.4 MEDIAÇÃO

A mediação também se trata de um meio autocompositivo, entretanto a sua principal utilização é em conflitos que envolvem relação afetiva e continuada. O objetivo do mediador é estabelecer a continuação do diálogo entre as partes, logo ele fica no meio do conflito como

uma figura imparcial, ele não profere sentença e não sugere soluções para o conflito, mas conduz a descobrir as suas causas, de forma a possibilitar a sua remoção e assim cheguem por si só a solução do conflito.

### 3.5 ARBITRAGEM

A arbitragem é um meio heterocompositivo, as partes escolhem um terceiro imparcial, o árbitro, que será responsável por decidir o conflito, o árbitro tem a decisão impositiva, que significa dizer que a resolução se dá independente da vontade das partes, logo é necessário a utilização de cláusula arbitral. A arbitragem é a alternativa que muitas empresas escolhem para resolver seus conflitos, isso se deve a especialização, já que as partes têm o poder de buscar um árbitro especialista no assunto que se trata o litígio, a celeridade, a confidencialidade e a flexibilidade que esse meio garante.

### 3.6 MÉTODOS ON-LINE

Nas ODR há a aplicação desses métodos alternativos, só que de forma totalmente on-line, desse modo o encontro físico é deixado de lado e substituído por encontros em plataformas virtuais que utilizam de áudio, vídeo e outros meios que a facilitação eletrônica oferece. Como já foi demonstrado, o Brasil é um país altamente litigante, que tem o comum costume de judicializar os seus conflitos, desse modo, as plataformas on-line surgem como uma possibilidade de utilizar meios mais eficientes e econômicos.

## 4. PLATAFORMAS

### 4.1 DESTAQUES

Dentre as plataformas de resolução de litígios on-line, duas estão se destacando cada vez mais no mundo jurídico, são elas a ODR da União Europeia e a Modria.

### 4.2 ODR DA UNIÃO EUROPEIA

Em maio de 2018, a Comissão Europeia divulgou a ODR com o intuito de facilitar a resolução de conflitos entre consumidores e comerciantes quando há disputas relacionadas com compras on-line. A plataforma permite, ainda, a criação de uma relação de confiança e fidelidade, a longo prazo, entre o comerciante e o consumidor. Assim, é uma componente estratégica de atendimento e apoio ao cliente que os comerciantes (com vendas online) devem conhecer e oferecer. Além de ser uma plataforma eficiente e neutra para comerciantes e clientes resolverem disputas, melhora o comércio eletrônico transfronteiriço (entre duas empresas ou uma empresa e o consumidor), possui utilização gratuita, incentiva a resolução de disputas de forma mais barata, mais rápida e mais orientada para o cliente, está disponível em 25 idiomas, é fácil de usar e confidencial, e por ser aprovada pela União Europeia, transmite mais confiança e segurança na sua utilização.

#### 4.3 MODRIA

Já a Modria, Desenvolvido por Colin Rule, é uma plataforma de resolução de conflitos online capaz de processar um grande volume de disputas simultaneamente e aceita todos os tipos de casos, desde variados conflitos de consumo a casos complexos de execução fiscal e direito de família. A plataforma acelera o tempo decorrido até a decisão final por meio de um processo simples e direto.

Os fundadores da Modria foram os responsáveis pela criação dos sistemas de ODR do eBay e PayPal em meados dos anos 2.000, o que permitiu a essas empresas processar cerca de 60 milhões de conflitos por ano, 90% dos quais solucionados pela automação. Entidades de Resolução Alternativa de Conflitos e Câmaras de Mediação e Arbitragem de todo o mundo estão adotando cada vez mais a Modria para incrementar sua receita.

A solução ODR da Modria combina o direito, a economia e a psicologia com informações intuitivas e tecnologia da comunicação para ajudar o cidadão na prevenção, gestão e resolução de seus conflitos. É de grande importância para os tribunais, com sua rápida resolução de todos os tipos de caso, sem sacrificar a exatidão, tais como conflitos entre consumidores e de pequenas causas, entre locador e locatário, família e guarda, cobrança de débitos, processos civis limitados e ilimitados, dentre outros. Além de reduzir a pressão sobre os tribunais, permite que as partes resolvam seus conflitos on-line, a qualquer hora, em qualquer lugar. E possui uma comunicação assíncrona, que permite um intervalo de tempo para resposta (como no caso do e-mail), dando às partes tempo para pensar na resposta e evitar uma reação emocional apressada.

A Modria integra-se perfeitamente com a arquitetura tecnológica, de front-end e back-end, fornecendo uma experiência online altamente intuitiva para pessoas físicas, advogados, pessoas jurídicas, oficiais de justiça, mediadores e árbitros. É uma solução abrangente e eficiente que engloba consultoria sofisticada, suporte e outras infraestruturas, e com assistência 24/7 que inclui atendimento ao usuário final por chats e telefone. Se tornando assim, uma das plataformas de maior sucesso no mundo para resolução de conflitos on-line.

#### 5. CONSUMIDOR.GOV.BR

## 5.1 DEFINIÇÃO

O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br responde a demanda em até 7 dias.

## 5.2 PREMISSAS

O Consumidor.gov coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

- Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
- As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
- O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

## 5.3 PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de

empresas no Consumidor.gov, só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada. A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça é a responsável pela gestão.

## 6. VANTAGENS

A ODR, ou Online Dispute Resolution é um dos diversos tipos de resolução de litígios e traz consigo inúmeras vantagens muito bem vistas por todo o meio jurídico, sendo considerada como um desenvolvimento do acesso às disputas judiciais.

### 6.1 RAPIDEZ

De início, vale ressaltar a rapidez como uma das vantagens da ODR, sendo na maioria das vezes mais ágil do que os processos judiciais tradicionais e trazendo um conforto para as partes de conseguirem resolver de forma mais imediata e flexível possível, levando em consideração que na plataforma, é possível escolher a maneira que melhor se adeque às exigências do processo (negociação, mediação ou arbitragem eletrônica).

## 6.2 ACESSIBILIDADE

Ademais, a acessibilidade da plataforma digital também é de suma relevância e merece um destaque, permitindo que as partes tenham a oportunidade de se encontrarem de forma remota, evitando o transtorno de precisarem se locomover e ocorrer um possível imprevisto, além da economia de tempo que se tem quando não é necessário que as partes se desloquem para se encontrarem presencialmente.

## 6.3 EFICÁCIA

Outrossim, a ODR frequentemente tem maior eficácia, dado que possibilita que as partes envolvidas no litígio alcancem um acordo de forma mais ligeira e passiva possível, podendo ser utilizada em uma variedade enorme de tipos de disputas, como por exemplo online, de consumidor ou comercial.

## 6.4 CUSTOS

Por fim, a redução de custos dessa plataforma digital é visivelmente notória, uma vez que pessoas naturais ou empresas costumam ter elevados custos em processos judiciais, sejam eles longos ou curtos, além dos honorários advocatícios (devidos pela prestação de serviços da OAB de cada estado).

## 7. DESVANTAGENS

De fato a ODR veio com um intuito claro de trazer mais eficiência e rapidez na resolução de conflitos, de maneira a tornar mais fácil o acesso à justiça, não se limitando apenas ao Poder Judiciário. Entretanto, apesar das grandes vantagens, existem também impasses em relação ao método virtual de resolução de conflitos. Dessa forma, é importante apontar as desvantagens presentes na utilização da ODR.

### 7.1 POPULAÇÃO HIPOSSUFICIENTE

Exclusão da parte da população brasileira hipossuficiente, devido à limitação tecnológica. O fato dessas pessoas não terem acesso a um smartphone ou computadores cria uma barreira no acesso dessas pessoas a essas plataformas, prejudicando mais uma vez a eficácia do processo.

### 7.2 COMPLEXIDADE DO LITÍGIO

Limitações no escopo das disputas também é um fator importante de abordar, pelo fato dessas plataformas ainda terem uma limitação em disputas complexas e não ser tão eficaz como é em

disputas mais simples. Problemas mais complexos podem exigir a atuação de um advogado ou até um julgamento judicial.

### 7.3 FALTA DE COERÇÃO

Além das desvantagens citadas, a falta de coerção também no meio virtual acaba sendo um problema. A coerção é uma característica do poder judiciário, isso que o difere dos meios alternativos, desse modo há uma maior eficiência no cumprimento de uma decisão. Com isso, no meio digital, caso uma das partes se recuse a cumprir uma decisão, devido à escassez da coerção será necessário acionar o Poder Judiciário.

## 8. CONCLUSÃO

Para concluir este trabalho, é possível observar que as ODR's são uma evolução de todos os métodos já criados para o acesso à justiça. Mas para recapitular, desde o início da história o homem utiliza de sua própria força para resolver problemas pessoais, e a autotutela era comum entre a população. Foi então que pensadores como Hobbes e Locke trouxeram consigo metodologias para resolver litígios sem o uso de tal coercitividade, apenas praticando a razão e ética.

Dessa forma, o passar dos séculos modificou e organizou as sociedades para que essas utilizassem tais metodologias na justiça. Como por exemplo as ondas renovatórias, as quais facilitaram o acesso à justiça para os cidadãos. Nesse contexto, a terceira onda renovatória trouxe uma nova Emenda Constitucional, que por sua vez criou o CNJ com o objetivo de melhorar a prestação de serviços judiciários. Logo, como umas das prestações de serviços do CNJ, nota-se as MAC's que podem ser encontradas no meio virtual funcionando perante as ODR's, ou seja, as plataformas digitais conhecidas como ODR's funcionam como uma espécie de meio virtual para a execução das MAC's

As ODR's, existem para trazer rapidez e facilidade para aqueles que possuem dificuldades para acessar a justiça de maneira presencial, e principalmente ocorreu com a criação da medição digital. O mediador presente para cooperar, possui as mesmas características de um mediador que trabalha presencialmente, logo mantém-se neutro durante as negociações. Somado à isso as ODR's, como dito ao longo deste trabalho, são a base para as tecnologias de comunicação que incluem a apresentação de evidências eletrônicas. Entre seus serviço, estão

a Negociação (as partes decidem o final do conflito), Conciliação (busca-se um conciliador que irá apresentar as soluções cabíveis para cada caso), Mediação (o mediador concilia as partes, para que estas achem em acordo a melhor solução), Arbitragem (as partes



escolhem um árbitro para que este decida qual será o rumo do caso, e sua sentença torna-se coisa julgada) .

Porém, nem sempre as ODR's são algo vantajoso principalmente para aqueles que possuem dificuldade de renda, consequentemente limitando o uso de tecnologias. Portanto o andamento do processo eletrônico, torna-se algo praticamente impossível para esta parcela da população. Em contrapartida, as vantagens das ODR's estão na facilidade de acesso, conforto, rapidez processual, passividade e eficácia.

Para concluir, é necessário reafirmar a importância das ODR's da União Europeia e a Modria. O uso das ferramentas online para a União Europeia funcionam com o foco em litígios relacionados a compras on-line, tratando de possíveis problemas entre comerciante e consumidor. A Modria, vem com o objetivo de abordar uma grande quantidade de disputas ao mesmo tempo, variando entre as mais diversas áreas. No Brasil, o Consumidor.gov.br trabalha de forma similar às ODR's da União Europeia, onde o consumidor e o empreendedor tenham relações diretas para resolverem possíveis problemas. Trabalhando com bastante eficácia e rapidez, a plataforma brasileira é oferecida pelo Estado de forma totalmente gratuita na qual o Ministério da Justiça e sua Secretaria de Consumidor a gerem.

Com isso, ao decorrer deste trabalho foi dissertado desde a criação ao funcionamento das ODR's e como estas tornaram-se meios tão importantes para a sociedade atual, quando se trata de acesso à justiça.

## 9. REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. Revista Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/agosto 2017.

FABIANNE. MEIOS ALTERNATIVOS de RESOLUÇÃO de CONFLITOS | Direito Do Futuro. [direitodofuturo.uff.br/2020/11/17/meios-alternativos-de-resolucao-de-conflitos/](http://direitodofuturo.uff.br/2020/11/17/meios-alternativos-de-resolucao-de-conflitos/).

Fachini, Tiago. ODR “: O Que é E Como Funciona a Online Dispute Resolution?” Projuris a Única Plataforma de Inteligência Legal Do Brasil, 3 Maio 2023, [www.projuris.com.br/blog/odr/](http://www.projuris.com.br/blog/odr/). Accessed 24 Maio 2023.

lawvision. “ODR: Como Funciona a Resolução de Conflitos Online?” LawVision, 8 Nov. 2022, [lawvision.com.br/odr-como-funciona-a-resolucao-de-conflitos-online/](http://lawvision.com.br/odr-como-funciona-a-resolucao-de-conflitos-online/).

Nacional, Corregedora, et al. Justiça Em Números 19º Edição. CONSELHO NACIONAL de JUSTIÇA Presidente Ministro Luiz Fux.

Neves, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito Processual Civil (15º Edição). Editora JusPODIVM, 2023.

