

Como a ODR (*Online Dispute Resolution*) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário.

Autora: Fabíola Böhmer De Souza Ramos

Resumo: Este artigo tem por objetivo verificar de que forma o uso de mecanismos de ODR (*Online Dispute Resolution*) podem ser usados pelo Poder Judiciário brasileiro como política pública, a fim de facilitar o acesso à justiça. Num contexto de asoberbamento progressivo dos tribunais, tanto eles quanto o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) precisam criar e desenvolver mecanismos de desburocratização da atividade jurisdicional, por meio do incentivo à adoção cada vez maior de meios alternativos de solução de conflitos (MASC), como mediação, conciliação e arbitragem, o que de fato já tem sido feito há alguns anos. Ocorre que a universalização do uso da *internet* e o incrível desenvolvimento tecnológico ocorrido nos últimos tempos, especialmente com os avanços do uso da inteligência artificial, permitiram que a utilização dos MASC fosse ampliada sensivelmente, com grande redução de custos e aumento da celeridade. Nos Estados Unidos e na União Europeia já é bastante comum o surgimento de plataformas virtuais que permitem resoluções extrajudiciais de litígios com bastante segurança e rapidez, o que se convencionou chamar de ODR (*Online Dispute Resolution*). No Brasil, também já há iniciativas semelhantes, as quais ainda podem ser melhoradas e usadas pelo próprio Poder Judiciário, especialmente para facilitar a solução de demandas patrimoniais de direito privado, como litígios consumeristas.

Palavras-chave: Política pública – Solução alternativa de conflitos – Acesso à Justiça – ODR (*Online Dispute Resolution*).

Introdução

O Direito é, fundamentalmente, um mecanismo de pacificação social. Dado que vivemos em um mundo de escassez em que interagem, diariamente, bilhões de pessoas com diferentes interesses, desejos, necessidades, valores, pensamentos etc., é inevitável que eclodam conflitos de toda ordem, tornando absolutamente imprescindível a existência de normas jurídicas para a sua solução.

Ocorre que, por mais que exista um ordenamento jurídico, é impossível assegurar que todos os indivíduos se comportarão conforme suas determinações, isto é, conforme a lei, e é por isso que é também imprescindível a existência de instrumentos destinados a aplicar as normas em vigor, inclusive impondo as decisões, se necessário, por meio da força estatal.

Nesse sentido, os Estados Democráticos de Direito possuem um Poder específico para exercer tal função: o Poder Judiciário. Imprescindível para garantir que o Direito cumpra seu papel de pacificação social, esse Poder funciona como solucionador de conflitos, decidindo as disputas que lhe são submetidas e impondo tais decisões através de devidos processos legais (respeito ao contraditório, à ampla defesa etc.).

No entanto, o grau de complexidade que as sociedades contemporâneas atingiram colocou em xeque esse modelo tradicional de Estado-juiz: tribunais lotados de demandas, processos lentos que se arrastam por anos, burocracia com custos exponencialmente crescentes, dentre outras mazelas, tornaram imprescindível a criação e o desenvolvimento de

mecanismos alternativos de solução de conflitos.

Assim, institutos como a conciliação, a mediação e a arbitragem foram adquirindo força e ampliando progressivamente a sua utilização, sobretudo por ostentarem características que suplantam exatamente algumas vicissitudes do sistema judiciário estatal, notadamente a morosidade.

Quanto a esses mecanismos alternativos de solução de conflitos (conciliação, mediação e arbitragem), conhecidos pela sigla MASC, que já não são uma novidade no mundo todo, tampouco no Brasil, já existe vasta literatura jurídica, mas não é objeto desse trabalho tratar deles segundo a abordagem tradicional.

Nos dias atuais, em razão do incrível desenvolvimento da tecnologia e da *internet*, assiste-se a uma verdadeira revolução na própria utilização dos MASC, com o surgimento e ascensão do que se tem chamado de ODR, sigla da expressão inglesa *online dispute resolution* (em tradução livre, resolução *online* de disputas).

Assim, o presente artigo se dedicará a estudar esses mecanismos de ODR, inserindo-os no universo mais amplo dos MASC e discutindo formas de utilização deles pelo próprio Poder Judiciário, como forma de melhorar o acesso à Justiça.

Políticas Públicas no Poder Judiciário

O Poder Judiciário, como um poder público, tem o dever de pensar, elaborar, debater e implementar políticas públicas no âmbito de sua atuação administrativa, especialmente quanto às atividades de gestão, como ocorre com o Conselho Nacional de Justiça¹. Foi a partir de 2004, com a criação do Conselho, que se começou a pensar na gestão do Judiciário e nas possíveis formas de atender aos interesses da sociedade de maneira mais eficaz, principalmente através da conciliação.

Nesse sentido, o incentivo à conciliação é uma política pública adotada pelo CNJ desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação. Há doze anos o Conselho promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, momento em que os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e processual.

Dentre outras políticas públicas realizadas pelo Conselho Nacional de Justiça, podemos citar também a implementação da Resolução 125/2010, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. A propósito, foi por intermédio desta Resolução que foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC). Com certeza esta última política pública citada é a mais emblemática, pois busca cumprir o determinado na Constituição Federal, procurando trazer celeridade e eficiência à justiça nacional.

Nessa esteira, o Conselho Nacional de Justiça instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses (Resolução 125/2010), a qual consagra mecanismos alternativos para a solução de conflitos (conciliação, mediação e arbitragem), em consonância com as Leis 9.307/1996, 13.105/2015 e 13.140/2015.

¹ O Conselho Nacional de Justiça foi criado com o advento da Emenda Constitucional 45/2004, inseriu na Constituição Federal os arts. 92 e 103-B, criando basicamente três atribuições ao órgão: controle da atuação administrativa do Poder Judiciário; controle da atuação financeira do Poder Judiciário e controle do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes. Com o escopo de dar ao CNJ os meios necessários ao cumprimento de sua missão constitucional, a Constituição Federal lhe outorgou funções de cunho normativo, correccional e estatístico.

As práticas de incentivo à conciliação e à mediação materializam uma forma de política pública do Poder Judiciário, já adotadas em diversos países do mundo, denotando maior participação da sociedade no negócio público, bem como maior transparência e eficácia no funcionamento da máquina estatal.

Paula Costa e Silva (2009, p. 19) proclama que o acesso à Justiça “deixou de ser um direito de acesso aos tribunais para ser um direito de acesso ao Direito, de preferência sem contato ou sem passagem pelos tribunais”.

Noutras palavras, o direito de acesso à Justiça não mais pode ser considerado como algo idêntico ao direito de acesso aos tribunais, devendo o exercício legítimo deste último ser antecedido por uma série de filtros, e é aqui que se destaca a importância da conciliação, da mediação, da arbitragem etc.

A esse respeito, de acordo com Kazuo Watanabe (2003, p. 56), afirma que quando se trata de solução adequada dos conflitos de interesses, “não se assegura apenas o acesso à Justiça, mas se assegura o acesso para obter uma solução adequada aos conflitos, solução tempestiva, que esteja bem adequada ao tipo de conflito que está sendo levado ao Judiciário”.

O novo modelo de acesso à Justiça deve, então, valorizar e fomentar a utilização de meios alternativos de resolução de conflitos, comunitários e/ou estatais, tais como a conciliação, a mediação e a arbitragem.

Movimento pela solução alternativa de conflitos

Segundo o relatório Justiça em Números (2017), do Conselho Nacional de Justiça, a cada ano, para cada dez novas demandas propostas no Poder Judiciário brasileiro, apenas três demandas antigas são resolvidas. Some-se a este preocupante dado que se encontram pendentes de julgamento cerca de 93 milhões de feitos. Sem dúvida, vivemos sério problema de *déficit* operacional.

Ainda segundo o relatório, aponta-se que um processo leva, desde a data de ajuizamento da ação, em média um ano e quatro meses para ser sentenciado (fase de conhecimento), mas demora mais do que triplo desse tempo – quatro anos e seis meses – para ter sua sentença efetivamente cumprida (fase de execução). Esse dado é coerente com o observado na taxa de congestionamento: 87% na fase de execução e 64% na fase de conhecimento. As maiores faixas de tempo estão concentradas no tempo do processo pendente, em específico na fase de execução da Justiça Federal (sete anos e seis meses) e da Justiça Estadual (sete anos e cinco meses).

Resta claro, portanto, que essa excessiva duração do processo potencializa a necessidade da desjudicialização. Nesse sentido, impõe-se a ruptura paradigmática da cultura demandista para a cultura da solução resolutiva consensual, por meio de mecanismos não judiciais como a conciliação e a mediação, por exemplo.

Como ensinava a saudosa jurista Ada Pellegrini Grinover (1998, p. 282), a crise da Justiça, representada especialmente por sua inacessibilidade, lentidão e custo, põe imediatamente em destaque o primeiro objetivo almejado pelo renascer da conciliação extrajudicial: a racionalização na distribuição da Justiça, com a subsequente desobstrução dos tribunais, pela atribuição da solução de certas controvérsias a instrumentos institucionalizados de conciliação, ainda que facultativos.

Seguindo essa tendência, a Lei da Mediação (Lei 13.140/2015) e o novo Código de

Processo Civil (Lei 13.105/2015) investem nos métodos consensuais de resolução de conflitos como forma de pacificar controvérsias.

O Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), a fim de promover a celeridade e efetividade ao acesso à justiça, considera a conciliação e a mediação como formas de solução de conflitos. O art. 334 desse diploma legal inovou ao prever a audiência de conciliação ou de mediação no início do processo comum. Tal medida já era algo corriqueiro no âmbito dos Juizados Especiais, a fim de evitar que o réu contrate advogado e conteste o pedido, antes mesmo de se buscar a solução amigável da causa.

O propósito de tal Lei foi reduzir a distância entre a propositura da demanda e a realização de audiência, que poderia ocasionar em um acordo final, poupando-se tempo e confirmando o objetivo da nova lei processual: a solução da causa.

Portanto, os meios de resolução consensual de conflitos, além de estarem consonância com os princípios da eficiência e da proporcionalidade, representam um importante meio de abreviação de disputas e economia de recursos, exigindo que a atuação do Estado se realize da forma menos onerosa para os cofres públicos e que acarrete menos transtornos ou sacrifícios de interesses legítimos dos particulares. E mais, ao estimularem a participação da sociedade na tomada de decisões, os meios de resolução consensual de conflitos tornam-se instrumentos aptos à ruptura da cultura demandista.

Principais Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASC) ou *Alternative Dispute Resolution* (ADR)

A resolução de litígios compreende duas categorias principais de processos ou métodos de solução, quais sejam, os processos/métodos heterônomos ou adjudicatórios e os processos/métodos autônomos ou consensuais (FRADE, 2003, p. 109).

Entendem-se por meios heterônomos/adjudicatórios aqueles nos quais a resolução do litígio é vinculativa e não deriva do mandato das partes, mas decorre da ordem jurídica: um terceiro neutro e imparcial tem legitimidade para impor uma decisão aos litigantes, situação típica das decisões judiciais e também das decisões arbitrais, embora estas tenham na sua base o consenso quanto à escolha do processo – convenção arbitral.

Os meios autônomos/consensuais, ao seu turno, são aqueles em que as partes têm o controle do resultado e dos termos do processo: o terceiro neutro não tem poder para proferir uma decisão vinculativa às partes, mas pode auxiliá-las a construir uma solução (MAYER, 2000, p. 142).

Essa tendência na solução de conflitos parece-nos uma forma de agilizar o sistema judicial, sem, contudo, perder a qualidade e a eficiência. Passa-se a adotar, portanto, a cultura da pacificação, deixando-se de lado a cultura do litígio.

Conciliação e Mediação

A conciliação e a mediação são métodos ou processos autônomos ou consensuais de solução de conflitos, nos quais as partes têm o controle do resultado e dos termos do processo: o terceiro neutro não tem poder para proferir uma decisão vinculativa às partes, mas pode auxiliá-las a construir uma solução (MORAIS, 1999).

O foco da conciliação é o acordo entre as partes. Contudo, nesse método, há a figura

do conciliador, o qual está autorizado a direcionar as partes e o procedimento, a fazer recomendações, sugestões e até mesmo a redigir propostas de acordo para estimular a resolução do litígio.

A mediação também tem como foco o acordo entre os litigantes, e embora também esteja entre os procedimentos não adversariais, isto é, em que as partes em um conflito escolhem um terceiro ou um painel de pessoas neutras para facilitar a conclusão de um acordo que resolva a controvérsia, o papel desse terceiro neutro é diferente.

Com efeito, ainda que existam diferentes modalidades de mediação, em todas elas, em regra, ao contrário do que ocorre na conciliação, o papel do mediador será sempre voltado a facilitar a comunicação e o entendimento quanto à pretensão das partes, mas sem aquele direcionamento que há na conciliação, ou seja, o mediador não adota uma postura proativa de instigar as partes a fazerem um acordo, limitando-se a aproximá-las.

Importante marco para a mediação no Brasil foi a Lei 13.140/2015, porque consolidou a autocomposição no âmbito da Administração Pública, prevendo a solução de conflitos tanto extrajudicialmente quanto judicialmente, através dos centros judiciários de solução consensual de conflitos, os CEJUSC, que são responsáveis pela realização de sessões e audiências tanto na fase pré-processual, quanto durante o curso do processo judicial, em qualquer grau de jurisdição².

A novidade da lei foi regulamentar a solução para o conflito entre órgãos e entidades da Administração Pública. O conflito, portanto, poderá ser resolvido através de *câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos* e enquanto não criadas, poderão ser utilizados mediadores como são feitos os procedimentos comuns.

Arbitragem

A arbitragem, como método heterônomo de solução de conflitos, não se confunde com a mediação nem com a conciliação. Na arbitragem, o árbitro julga o litígio a ele submetido e impõe às partes uma solução definitiva, tal como ocorre no processo jurisdicional.

A arbitragem é um procedimento que necessariamente é relativo a um conflito envolvendo direitos patrimoniais disponíveis e, no Brasil, é regulada pela Lei 9.307/1996 (com alterações trazidas pela Lei 13.129/2015, que expressamente autoriza o uso da arbitragem na Administração Pública). Nela, o árbitro ouve argumentos e evidências de cada parte e depois decide. Em arbitragens vinculantes, a adotada no Brasil, as partes acatam a decisão do árbitro como acatariam a sentença de um juiz, normalmente sem direito à recurso.

O novo Código de Processo Civil confirma a arbitragem como um instrumento jurisdicional autônomo, pondo fim à eterna discussão sobre legitimidade, validade, legalidade e aplicação da sentença arbitral. Além disso, inova ao estabelecer a possibilidade de integração entre juízo arbitral e juízo estatal para cumprimento de medidas liminares, cautelares e antecipações de tutelas, bem como para condução e oitiva de testemunha renitente, dando plena eficácia à Lei de arbitragem.

Outro ponto digno de nota é que o novo Código Processo Civil preserva uma das

² O Conselho Nacional de Justiça, na Resolução 125/2010, arts. 8º e 9º, já havia ficado incumbido de organizar um programa com objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios social por meio da conciliação e da mediação.

características básicas da arbitragem, que é justamente o sigilo, visto que a confidencialidade é essencial para a manutenção de certos negócios ou a formulação de estratégias empresariais e o desenvolvimento de novos produtos. Estamos tratando de uma flexibilização da administração pública com o objetivo de se tornar mais efetiva e eficaz.

Como visto, esse movimento que envolve a Justiça como um todo reflete o afastamento do Estado como ente de força e poder, dando lugar à sociedade organizada, que dispõe de outros métodos.

Mas esses métodos ainda podem se tornar mais eficientes quando aliados ao uso da tecnologia, através de *softwares* e plataformas virtuais na solução de conflitos.

Resolução *online* de conflitos (ODR ou *online dispute resolution*)

A ODR utiliza plataformas virtuais nas soluções alternativas de conflitos, como as já explicadas ADR ou MASC existentes no nosso ordenamento pátrio.

No MASC, há três partes: o requerente, o réu e a terceira parte neutra (um mediador ou árbitro, por exemplo). No entanto, a ODR difere desse sistema de três partes introduzindo computadores e *softwares* – uma parte independente que pode ajudar a gerenciar a disputa (KATSH e RIFKIN, 2001, p. 8). O sistema pode ajudar a resolver conflitos, especialmente quando as partes estão longe umas das outras e pode ser fundamental para gerenciar as relações com os clientes e a reputação comercial (LIMA e FEITOSA, 2016).

Esses métodos utilizam a tecnologia digital como forma de combinar métodos tradicionais já existentes (arbitragem, conciliação e mediação) de forma *online*, através de plataformas virtuais.

As plataformas digitais de solução de conflitos, além de permitirem uma resposta rápida aos casos que são avaliados – em média 60 dias para conciliação/mediação e 100 dias para arbitragem – podem se tornar uma maneira inovadora de amenizar o atual cenário em que se encontra o Poder Judiciário, que recebeu no ano de 2016 trinta milhões de casos novos, conforme o relatório Justiça em Números de 2017.

Ou seja, a ODR, utilizando os métodos tradicionais de resolução de conflitos, busca reconfigurar o sistema, introduzindo computadores e *softwares*, para uma forma mais célere, eficaz e econômica de solucionar disputas. A consequência principal é a autocomposição como modelo primário, e a judicialização como fonte secundária.

No livro *Tomorrow's Lawyers – An Introduction to Your Future*, Richard Susskind (2017, p. 112) defende que o futuro dos serviços legais será um mundo de tribunais virtuais, negócios jurídicos *online*, produção de documentos via *internet* e contratação de outras empresas para alguns serviços específicos. Para ele, o mercado legal acabará liberalizado com novos empregos e novos trabalhadores.

No Brasil, a resistência em se adaptar a este “futuro” deve estar com dias contados, pois essas predições feitas por Susskind já começaram a ocorrer, a exemplo dos projetos *Dra. Luzia* e *Victor*, que serão abordados mais à frente. O primeiro passo já foi dado, com o abandono da máquina de escrever e a chegada dos computadores, bem como o abandono do papel por um sistema informatizado, como já ocorre com o PJe (processo judicial eletrônico). A tendência é que os *softwares* e robôs que estão chegando ao mercado envolverão o sistema Judiciário como um todo, reduzirão custos e aumentarão a eficiência em todos os setores.

ODR nos EUA

O sistema norte-americano destaca-se por ter suas disputas resolvidas de forma amigável, sem a procura do sistema judicial. Isso, talvez, tenha a ver com o alto custo do sistema judiciário, que envolve não só os custos com advogados, mas também custos judiciais e possível condenação em honorários sucumbenciais.

Tendo em vista o mercado crescente, principalmente o eletrônico, novos problemas também surgiram com o avanço deste mercado. Foi pensando nisso que a ODR surgiu como forma de solucionar problemas cotidianos advindos desse comércio eletrônico.

Como pioneiro no ramo das plataformas *online* de solução de conflitos, os Estados Unidos contam com uma plataforma denominada *Modria*. Ela seria um acrônimo para *assistência modular de implementação de resolução de disputa em rede*. Foi desenvolvido em 2011 por Colin Rule, que desenhou e executou o sistema de solução de conflitos da eBay, considerado o sistema ODR mais bem-sucedido do mundo.

Para entender o *Modria* em funcionamento, temos que analisar o processo de ODR do eBay, que é dividido em duas etapas: primeiro, as partes são encorajadas a resolver seu conflito por meio de negociação direta *online*, sendo assistidas na plataforma para evitar mal-entendidos e alcançar uma solução; em um segundo momento, caso o conflito não se resolva mediante negociação, o eBay oferece um serviço de resolução pela própria plataforma. As partes apresentam seus argumentos em uma “área de discussão” e, depois, um membro da equipe do eBay traz uma solução vinculante baseada na política de Garantia de Devolução de Dinheiro do *site*. Esse procedimento *online* é célere, dentro de limites temporais estabelecidos e deve ser realizado em até trinta dias após a data estimada da entrega.

Como visto, o objetivo do *Modria* é primeiramente fazer com que as pessoas tomem consciência de que são responsáveis por seus atos, e desta forma, são aptas a resolverem seus problemas. O que a plataforma proporciona é esse encontro, na tentativa de gerar uma negociação, um acordo entre as partes. Não há, necessariamente, a intervenção de um terceiro, o qual só atuará caso os interessados não cheguem a um acordo, decidindo a questão de forma vinculante para ambas as partes.

Outra plataforma muito conhecida é a *Cybersettle*, que desenvolveu um *software* para fornecer serviços de negociação às cegas, proporcionando um acordo de valores em disputas patrimoniais.

Em termos gerais, o requerente e o réu apresentam os valores mais altos e mais baixos que seriam aceitáveis para eles. Esses valores não são divulgados, e quando há o encontro de valores, um acordo pode ser alcançado, sendo a figura final geralmente uma divisão no meio.

A *Cybersettle* movimentou mais de 200.000 reclamações de valor agregado acima de US\$ 1,6 bilhão. Mais de 1.200 pedidos foram apresentados e houve uma taxa de liquidação de 66% no prazo de 30 dias após a apresentação, uma economia da máquina judicial que representou US\$ 11,6 milhões, com uma redução média do tempo de liquidação de 85%³.

Assim, como se pode ver, nos EUA a utilização de mecanismos de ODR já é uma

³ Disponível em: <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>. Acessado em 23.8.2018.

realidade, e as plataformas lá usadas podem e devem servir de modelo para outros países, como o Brasil, que precisam urgentemente se adaptar a essa nova realidade.

ODR na União Europeia

O comércio internacional e a livre circulação de mercadorias na União Europeia apresentam aos consumidores inúmeras vantagens (por exemplo, produtos mais baratos e uma gama mais ampla de produtos) e desvantagens (por exemplo, comerciantes que estão em diferentes jurisdições e que não são facilmente responsabilizados). O mercado *online* cada vez maior também traz novos e complexos desafios para os consumidores, incluindo a representação e a solução de uma queixa com comerciantes *online* localizados fora de seu país de origem.

Em 2013, a União Europeia promulgou duas leis destinadas a tornar a resolução de disputas mais fácil para os consumidores: a Diretiva 2013/2011, relativa à resolução alternativa de litígios ("Diretiva ADR"), e o Regulamento 524/2013, sobre resolução de disputas *online* para litígios de consumo ("Regulamento ODR").

O objetivo da Diretiva ADR e do Regulamento ODR é eliminar os obstáculos à livre circulação de mercadorias que existem devido as variações nos procedimentos de resolução alternativa de litígios (ADR) disponíveis nos Estados-membros da União Europeia, proporcionando o mesmo nível de proteção dos consumidores em toda a comunidade. Espera-se que a introdução da diretiva ADR e do regulamento ODR leve os consumidores a terem mais confiança ao comprarem de comerciantes fora do seu país de origem, abrindo assim o mercado europeu.

Nos termos do Regulamento ODR, em julho de 2015 foi criada a Plataforma de Resolução de Disputas *Online* para a União Europeia ("Plataforma ODR"). A plataforma ODR oferece um único ponto de entrada para os consumidores da União Europeia e comerciantes que procuram resolver disputas extrajudiciais que resultam de transações *online*, e o procedimento, em resumo, é o seguinte: as queixas podem ser realizadas eletronicamente e gratuitamente em todas as línguas oficiais da União Europeia, e a Plataforma ODR, posteriormente, transmite as reclamações *online* à entidade ADR competente para lidar com a disputa específica. Uma vez que o consumidor e o fornecedor concordam com o método a ser utilizado (mediação, conciliação ou arbitragem) e com a entidade de ADR para resolver o conflito, a plataforma de ODR transfere automaticamente a demanda à entidade, no que seria a terceira fase. Finalmente, a entidade de ADR lida com o caso exclusivamente por meio digital e chega a um resultado em até 90 dias.

Esta ferramenta da Comissão Europeia, até o momento, nos parece ter conseguido atingir seus objetivos, que seria fomentar um comércio *online* mais seguro e justo para consumidores e comerciantes, ao fornecer um mecanismo de resolução de litígios de qualidade, confidencial, célere e disponível em 25 línguas.

ODR no Reino Unido

Apesar de ainda fazer parte da Comunidade Europeia, o Reino Unido está em período de transição, com saída prevista para março de 2019, e, por isso, será abordado separadamente, assim como feito com os Estados Unidos, principalmente por fazer parte de um sistema de *common law*, diferente dos demais países da União Europeia, que adotam o sistema da *civil*

law (o adotado no Brasil).

Após a entrada em vigor do Regulamento 524/2013, o Reino Unido formou um grupo consultivo de Resolução de Disputas *Online* do Conselho de Justiça Civil para verificar o potencial da ODR para causas civis de valor inferior a £ 25 mil.

O resultado foi a recomendação de que os tribunais estabelecessem um serviço judicial baseado na *internet*, conhecido como *HM Online Court* (HMOC), dividido em três níveis: 1º) fornecer uma avaliação preliminar da reclamação para classificar e categorizar o problema, ficando a parte ciente de seus direitos e obrigações e compreendendo as opções e soluções disponíveis para o caso; 2º) fornecer a facilitação *online* através dos métodos alternativos de solução de conflitos; 3º) fornecer Juízes *online* – para decidir de forma virtual esses processos. O Reino Unido, após essa recomendação, investiu £ 700 milhões para modernizar e digitalizar por completo suas Cortes de Justiça. O resultado desse investimento foi o aumento

de casos e diminuição de custos judiciais.

No Reino Unido podemos mencionar uma importante plataforma virtual na solução de conflitos, a *MoneyClaimsUK*, que utiliza a ODR para disputas de dívidas, permitindo que todas as partes adicionem, visualizem e respondam ao conteúdo. Ela contém ferramentas que permitem a comunicação por escrito e discussões, incluindo bate-papo *online*, com trocas de mensagens de usuários no mesmo espaço de tempo, ou seja, as partes respondem imediatamente às mensagens umas das outras.

A *MoneyClaimsUK* oferece, também, painéis de discussão privados sem a exigência de que os usuários estejam *online* ao mesmo tempo. Além disso, é possível segmentar a plataforma *online* em espaços, de modo que o Espaço A seja acessível apenas a uma parte e ao mediador, o Espaço B seja acessível à outra parte e o mediador, e o Espaço C sejam acessíveis a ambas as partes e ao mediador. Dessa forma, a plataforma pode ser usada para replicar o procedimento de três salas por meio de reuniões virtuais em uma plataforma *online*.

A vantagem óbvia de tais reuniões virtuais é que elas podem ser realizadas à distância, evitando a necessidade de viajar, o que reduz consideravelmente os custos e tempo. Todos os documentos gerados durante o procedimento são armazenados eletronicamente, permitindo que sejam facilmente recuperados, exibidos ou impressos. Todas as quantias recuperadas são pagas diretamente ao usuário. Caso não se chegue a um acordo, a plataforma gera um formulário que servirá como uma petição inicial, apta a ser enviada ao tribunal.

Outro serviço oferecido, esse em parceria com o serviço público e instituições financeiras, é o *Financial Ombudsman Service*. Ele é mantido através de uma combinação de impostos estatutários e honorários de casos, que são pagos por empresas financeiras que são reguladas pela *Financial Conduct Authority* (FCA) ou licenciadas pelo *Office of Fair Trading* (OFT) e são automaticamente cobertas por lei através do pagamento de uma taxa a ser paga assim que uma reclamação é gerada. O serviço, no entanto, é gratuito para os consumidores.

O *Financial Ombudsman Service* do Reino Unido foi estabelecido por lei, em 2000, como o órgão de ADR no setor dos serviços financeiros. Sua função é resolver disputas entre consumidores e serviços financeiros, com rapidez e informalidade. Seu processo de tratamento de casos é projetado em torno do princípio de que uma disputa é geralmente melhor resolvida se solucionada mais cedo.

As empresas cobertas pelo *ombudsman* têm a oportunidade de resolver as reclamações prontamente – e sempre em menos de oito semanas. Uma vez que uma reclamação é

encaminhada ao serviço, seu processo é direcionado para resolução precoce e informal, e os responsáveis pelo caso (conciliadores, mediadores) tentam facilitar uma resolução do litígio entre as duas partes. Se ambas as partes concordarem (o que normalmente acontece em cerca de 90% dos casos), a disputa é resolvida. Mas qualquer das partes pode discordar e pedir que o caso seja encaminhado a um *ombudsman* para determinação definitiva e vinculativa. As determinações de um *ombudsman* podem ser aceitas ou rejeitadas por um consumidor, mas se um consumidor aceitar a decisão, então é obrigatório. Essas decisões não são passíveis de recurso, mas estão sujeitas a revisão judicial.

Se esse sistema, por exemplo, já fosse utilizado pelas instituições financeiras no Brasil, poderia significar a diminuição vertiginosa de processos que tramitam no país.

Isso porque o setor público federal e os bancos representam cerca de 76% do total de processos dos 100 maiores litigantes nacionais, enquanto o setor bancário corresponde a mais da metade do total de processos pertencentes aos 100 maiores litigantes da Justiça Estadual (54%).

ODR no Brasil

Os litígios envolvendo o direito do consumidor, que, na maior parte das vezes, tem como pano de fundo questões de fato e de direito extremamente simples, representam uma grande fatia do acervo judiciário. Para se ter uma ideia, de 2006 a 2012, o número de processos envolvendo questões consumeristas quadruplicou no Supremo Tribunal Federal, conforme apontou estudo da Fundação Getúlio Vargas⁴. Infelizmente, o Poder Judiciário está superlotado, e a máquina pública à beira de um colapso.

No Brasil, timidamente, *softwares* de ODR vem ganhando espaço, segundo dados da Associação Brasileira de *Lawtechs & Legaltechs* (AB2L). Em pesquisa nacional sobre o cenário de tecnologias para o mercado jurídico, realizada pela referida associação, verificou-se que a demanda do mercado por plataformas de negociações de acordo é de apenas 2%⁵.

Talvez esse baixo número de acordos ainda seja pequeno devido a falta do conhecimento e divulgação aos potenciais usuários acerca dos benefícios de resolver suas controvérsias através de uma plataforma *online*.

Diversas plataformas *online* de solução de conflitos disponíveis.

A mais antiga plataforma virtual de negociação no Brasil é a *Reclame Aqui*. Nesta plataforma *online*, os consumidores podem registrar suas queixas em um ambiente virtual, relacionadas a produtos, serviços ou empresas. Depois disso, as empresas são convocadas para responderem às reclamações, apresentando as soluções disponíveis, podendo ser aberto um canal privado para a solução e transmissão de dados (documentos) entre o queixante e a empresa. Por fim, o consumidor registra sua avaliação sobre a atitude da empresa e informa

⁴ Valor Econômico. Supremo em Números mostra explosão de ações de consumidor. Disponível: <http://www.valor.com.br/legislacao/3243360/supremo-em-numeros-mostra-explosao-de-aco-es-de-consumidor>. Acessado em 3.9.2018.

⁵ AB2L apresenta primeira pesquisa nacional sobre o cenário de *lawtechs* e *legaltechs*. Disponível em: <https://startupi.com.br/2017/07/ab2l-apresenta-primeira-pesquisa-nacional-sobre-o-cenario-de-lawtechs-e-legaltechs/>. Acessado em 3.9.2018.

se seu assunto foi claramente resolvido ou não, valendo destacar que em tal procedimento as partes não são ajudadas por um terceiro e a participação de advogados é dispensada.

Contudo, analisando os dados que o *site* oferece, verifica-se um total descaso dos entes públicos em responderem tais questionamentos, mesmo existindo parceria oficial entre o *site* e o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle.

Outra plataforma existente é a *Sem Processo*. Em contraste com a *Reclame Aqui*, a negociação neste caso é praticada por advogados, e não pelas próprias partes. Para começar o procedimento de negociação, o advogado deve iniciar o processo enviando uma demanda ao *Sem Processo*, que, por sua vez, comunica a demanda à equipe jurídica da empresa envolvida. O *site* abre então um espaço virtual para a negociação eletrônica.

O uso do *Sem Processo* é gratuito para os advogados dos consumidores, com os custos transferidos para as empresas demandadas. A plataforma se concentra na criação de um ambiente que permite ao advogado resolver os problemas do consumidor diretamente com a empresa. Os termos negociados são assinados pelos advogados de ambas as partes, e de acordo com os termos do artigo 784, inciso IV do Código de Processo Civil, a plataforma gera um título executivo extrajudicial.

Outro mecanismo de negociação eletrônica disponível é o *eConciliar*, similar ao *Cybersettle*, cujo conceito envolve facilitar a negociação de uma questão envolvida em um processo judicial em curso. Da mesma forma que o *Sem Processo*, o acesso a esta plataforma só é possível através de um advogado.

Primeiramente, o advogado deve se cadastrar no *site* e indicar o processo que deseja conciliar. Pode-se indicar, também, para facilitar, os dados do advogado da parte adversa para que seja feito contato via *e-mail*. A partir do cadastro do processo e do ingresso do advogado da parte contrária, será iniciada a fase de negociação. Nesse momento, o advogado do requerente informará quanto deseja receber para efetivar a conciliação. Já o advogado do requerido informará quanto pode pagar, inclusive adicionando informação sobre o modo de pagamento (à vista ou em parcelas).

Durante a negociação (que se dará em um total de três rodadas), os usuários não visualizam o valor do lance contrário. Assim, apenas receberá a informação de que o lance foi aceito ou de que será iniciada nova rodada de negociação. Essa negociação é feita “às cegas”, e os usuários recebem a notificação do *match* quando o usuário representante da parte requerida efetuar um lance igual ou maior que o lance do usuário requerente.

Havendo o referido *match*, automaticamente é disponibilizado pelo sistema *eConciliar* um Termo de Acordo Extrajudicial (assinado por meio de Certificado Digital), o qual estará pronto para ser protocolizado nos autos do processo. O *eConciliar* fará jus a um percentual do valor do acordo e 80% desse percentual será rateado igualmente entre os advogados do processo conciliado.

O *eConciliador* é um *software* inteligente de negociação orientado por dados, que resolve disputas legais civis e trabalhistas, bem como solicitações de atendimento ao cliente em menos de cinco minutos. Essa plataforma totalmente automatizada permite que as partes negociem e resolvam litígios 24 horas por dia, 7 dias por semana, com ou sem advogado, e em qualquer fase da disputa.

As empresas com interesse em negociar seus volumes de ações consumeristas enviam os dados ao sistema e sua política de régua de acordos. A partir desses dados é criado um algoritmo customizado para a realização das negociações. No momento seguinte é enviado

um convite via *email* para que o advogado ou a parte em causa própria acesse o sistema e faça sua proposta de acordo. Na hipótese de não haver acordo via sistema, ainda há a possibilidade de a negociação ocorrer por meio de *chat*, *email* ou telefone.

A *Vamos Conciliar* é uma Câmara de Conciliação e Mediação com foco em resolução de conflitos. Ao acessar o *site*, o requerente se cadastra, inserindo seus dados pessoais, principalmente *e-mail*, identifica o problema, a forma de solução esperada e o valor aproximado do caso, informando, ainda, os dados da parte contrária a quem será aberta a tentativa de conciliação/mediação. Dessa forma, a *Vamos Conciliar* envia um convite para o requerido, no endereço de *e-mail* informado. As negociações ocorrem em ambiente seguro e confidencial. O acesso é feito exclusivamente pelo usuário, através de *login* e senha. O mediador ou conciliador tentará, então, buscar a solução do conflito.

Havendo acordo, o procedimento será encerrado com o Termo de Acordo. Caso não seja possível a resolução do conflito pela conciliação ou mediação, será emitido o Termo de Não Acordo. Ainda, caso a outra parte não aceite o convite, não responda, ou ainda, não participe da reunião *online*, será emitida uma Declaração de Tentativa Frustrada.

A *Juspro* - Justiça Sem Processo é a primeira câmara privada de solução de conflitos cadastrada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Sua equipe é composta por profissionais habilitados e certificados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do Poder Judiciário.

Por meio da mediação e da conciliação, presencial ou virtual, a *Juspro* promove o contato entre as partes com o objetivo de auxiliá-las a chegar a uma solução (acordo) que, posteriormente, será homologada pelo Poder Judiciário.

Pessoas físicas e empresas encaminham suas demandas através do *site* (formulário ou *chat*) ou do aplicativo para dispositivos móveis (*app*) para a *Juspro* que agendará uma audiência com a participação de um mediador ou conciliador. A audiência poderá ser presencial ou *online*. Se a solução for encontrada, o acordo é celebrado e um processo judicial é evitado. Em média a solução do caso se dá em 15 dias.

Outra plataforma, muito similar ao *Reclame Aqui*, em termos de negociação, mas com o diferencial de ser uma plataforma ligada ao governo, a *Consumidor.gov* 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* são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do *Consumidor.gov*, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam na consecução dos objetivos do serviço.

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. Assim, como as demais plataformas, o requerente, no caso, o consumidor, verifica se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no *site*. Ele então registra sua reclamação, e a empresa tem até 10 dias para analisar e responder. Em seguida, o consumidor tem até 20 dias para avaliar a resposta recebida, classificar sua reclamação como *Resolvida* ou *Não Resolvida* e indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir de indicadores, que disponibilizam a quantidade de reclamações finalizadas pela empresa, percentuais de solução, de satisfação do consumidor com o atendimento, prazo médio de resposta e percentual de resposta. O módulo de indicadores permite ainda pesquisar o conteúdo das reclamações, respostas das empresas e comentário final dos consumidores.

Como visto, a principal aplicação da solução de conflitos eletrônica neste contexto é o campo das relações de consumo, das questões patrimoniais. A eficiência da ODR é extremamente útil na resolução de problemas do consumidor antes que eles enfraqueçam a confiança e a lealdade do cliente ou borbulhem nas mídias sociais. Não é necessário ter a ameaça de execução judicial para tornar esses processos extrajudiciais de solução de conflitos eletrônica bem-sucedidos, porque as partes são mais do que adequadamente incentivadas por seu desejo de preservar a forte confiança entre comprador e vendedor (RULE e FRIEDBERG, 2005, p. 196).

O uso de mecanismos eletrônicos de solução de conflitos é especialmente interessante quando não há conflito de interesses explícito entre as partes ou quando o conflito ainda está em um estágio inicial. Essas plataformas *online* destinam-se a facilitar a comunicação entre as partes na primeira ocorrência de um possível problema e a promover resoluções mutuamente aceitáveis em um caminho extrajudicial. No entanto, os disputantes nem sempre possuem a força psicológica ou emocional para se envolver em uma negociação sem a ajuda de terceiros. Nessas situações, a mediação eletrônica pode ser um processo mais adequado para se chegar a um acordo.

Outras inovações no campo da inteligência artificial.

Além das plataformas virtuais de solução de conflitos, estão sendo desenvolvidos, tanto para a advocacia quanto para o Poder Judiciário, *softwares* de inteligência artificial.

A *startup* brasileira *Legal Labs* criou um sistema de inteligência artificial projetado para acelerar a tramitação de processos de execução fiscal. Batizada de *Dra. Luzia* – cujo nome foi escolhido em homenagem às mulheres e ao primeiro fóssil humano encontrado nas Américas – passou a ser aplicado na Procuradoria-Geral do Distrito Federal (PGDF). A robô já está gerando petições⁶. Com isso, os processos podem ser feitos em uma velocidade que o ser humano não consegue alcançar. Além disso, também se diminui a quantidade de erros que humanos poderiam cometer.

Outro sistema em teste no Poder Judiciário é o *Victor*. Um projeto de inteligência

⁶ Na primeira semana, o *Dra. Luzia* gerou 668 petições de um total de 773, o que representa 85%, 90% de todo o trabalho, sem nenhum contato humano, para depois a equipe do órgão conferir. Disponível em: <https://conteudo.startse.com.br/startups/isabela/legal-labs-lawtech/>. Acessado em 4.9.2018.

artificial desenvolvido em parceria com a Universidade de Brasília (UnB), para o Poder Judiciário e está sendo aplicado no Supremo Tribunal Federal. O nome do projeto, *Victor*, é uma homenagem ao Ministro Victor Nunes Leal, principal responsável pela sistematização da jurisprudência do STF em Súmula, o que facilitou a aplicação dos precedentes judiciais aos recursos – basicamente o que será feito por *Victor*.

Na fase inicial, o projeto irá ler todos os Recursos Extraordinários e pré-processar os recursos, o que visa antecipar o juízo de admissibilidade quanto à vinculação a temas com repercussão geral, o primeiro obstáculo para que um recurso chegue ao STF. Essa ação representa apenas uma parte – pequena, mas importante – da fase inicial do processamento dos recursos no Tribunal, mas envolve um alto nível de complexidade em aprendizado de máquina. O objetivo inicial é aumentar a velocidade de tramitação dos processos por meio da utilização da tecnologia para auxiliar o trabalho do Supremo Tribunal. Para se ter uma ideia do impacto desse projeto, 80.000 processos chegam ao STF todo ano, dos quais, 50% são devolvidos à origem por estarem associados a temas com Repercussão Geral. O que antes demandava em média 30 minutos de trabalho de um servidor, agora é feito em 10 segundos. Algo que representou uma economia, apenas no último semestre de R\$ 3 milhões⁷.

Possíveis soluções para a implementação da ODR no Brasil.

Os conflitos consumeristas são a segunda causa mais recorrente de processos na justiça estadual, principalmente em relação à responsabilidade do fornecedor e indenização por danos morais. Isso significa dizer que focar nesses tipos de ações tornaria possível desenvolver estratégias para gerenciar e prevenir futuras demandas no intuito de desafogar o Judiciário.

Pesquisa encomendada pelo Conselho Nacional de Justiça, realizado pela Associação Brasileira de Jurimetria, apontou que bancos e empresas de telecomunicações e energia aparecem no topo dos maiores litigantes em conflitos consumeristas, responsáveis por mais de 50% de volume de processos em todo país. Uma das possíveis soluções encontradas para diminuir o número de processos consumeristas está na aplicação da plataforma *Consumidor.gov* como meio alternativo de solução de conflitos.

Para reduzir a entrada de novos casos, a solução principal foi a integração do Poder Judiciário com o *Consumidor.gov* por ser tecnicamente viável e de baixo custo.

A Associação Brasileira de Jurimetria propôs nessa pesquisa que o fluxo de demandas seja direcionado para a plataforma *Consumidor.gov* antes de levar o problema a juízo. O objetivo seria a promoção do diálogo entre as partes, para só então judicializar a demanda. Se o conflito for resolvido pelo *Consumidor.gov*, o processo é encerrado. Em caso de o conflito não ser resolvido em um prazo fixo, o procedimento no *Consumidor.gov* é encerrado e o processo judicial corre normalmente⁸.

Segundo a pesquisa, entre as vantagens da adoção deste modelo, estariam: a resposta rápida das empresas em resolverem o problema; as ações que podem ser resolvidas extrajudicialmente não entrariam no sistema, diminuindo o congestionamento de feitos no

⁷ Palestra proferida por Edmundo Veras Filho, Secretário de TIC do STF, no II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia, dia 27 de setembro de 2018, em Brasília.

⁸ Disponível: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/04/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>. Acessado em 6.9.2018.

Poder Judiciário; redução da entrada de litigantes e advogados oportunistas, uma vez que o *Consumidor.gov* terá registro das discussões travadas entre reclamante e empresa.

Além de existir esse filtro prévio de demandas através do *Consumidor.gov*, poderia se pensar em firmar parcerias entre plataformas virtuais e os tribunais, como já ocorre no Tribunal de Justiça de São Paulo e o *Juspro* - Justiça Sem Processo. Teríamos, assim, um sistema similar ao existente na União Europeia.

Outra possível opção a ser adotada no Brasil seria a utilização do *ombudsman* bancário. Se esse sistema, por exemplo, já fosse utilizado pelas instituições financeiras no Brasil, significaria a diminuição vertiginosa de processos que tramitam no país.

A ideia é que um órgão de representação da sociedade, não vinculado nem ao sistema bancário, nem aos órgãos de proteção ao consumidor, que, de modo imparcial, iria analisar o caso concreto e oferecer uma solução para o conflito, e caso, tal decisão não fosse aceita pelo consumidor, poderia, ainda, se socorrer do Poder Judiciário.

Como vimos, essas soluções administrativas, para reduzir a entrada de novos casos no Poder Judiciário, são apenas algumas entre tantas políticas públicas que podem ser adotadas.

A Resolução *Online* de Conflitos (ODR) tem potencial para realizar as expectativas geradas pela terceira onda de acesso à justiça, que permitiu um novo enfoque a partir da compreensão de que cada tipo de conflito tem um meio adequado de solução. A chamada ADR ou MASC, que antecedeu a ODR, não conseguiu diminuir o número de processos no Brasil, que continua em escalada crescente. Sem dúvidas, a difusão em massa dos métodos de ODR servirá para melhorar o acesso à justiça e aumentar a pacificação social, uma vez que eles seriam capazes de reduzir a judicialização de conflitos corriqueiros e de natureza mais simples, mas que representam parte substancial da massa de litígios.

Lembramos que esse trabalho apenas traz algumas possíveis soluções e não tem o condão de exaurir o tema, ainda tão novo no nosso cenário nacional, e que, ainda, trará muitas discussões para possível otimização do sistema judicial brasileiro.

Referências

BRASIL. Justiça em Números 2017: ano base 2016. Conselho Nacional de Justiça. Brasília: CNJ, 2017.

COSTA e SILVA, Paula. A nova face da justiça: os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias. Coimbra: Coimbra Editora, 2009.

COUTINHO, Diogo. O direito nas políticas públicas. In: A política Pública como campo multidisciplinar/ Eduardo Marques, Carlos Aurélio Pimenta de Faria (org.). São Paulo: Editora Unesp; Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013.

FRADE, Catarina. A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobre endividamento. Coimbra: Revista Crítica de Ciências Sociais, volume 65, 2003.

GRINOVER, Ada Pellegrini. A conciliação extrajudicial no quadro participativo. In: Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998, p. 282.

KATSH, Ethan; RIFKIN Janet. *Online Dispute Resolution – Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acessado em 22.8.2018.

MAYER, Bernard. *The Dynamics of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey Bass, 2000.

MORAIS, José Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 1999.

RULE, Colin.; FRIEDBERG, Larry. *The appropriate role of dispute resolution in building trust online*. Artificial Intelligence and Law, v. 13, 2005. p. 196). Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10506-006-9011-3>. Acessado em 4.9.2018.

SUSSKIND, Richard. *Tomorrow's Lawyers – An Introduction to Your Future*. 2ª. ed. Oxford: Oxford University Press, 2017.

WATANABE, Kazuo. *Modalidade de Mediação*. In *Mediação: um projeto inovador*/José Delgado et al. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, CJF, 2003.