

ARTIGO CIENTÍFICO

FUNDAÇÃO ARCADAS

GRUPO DE ESTUDOS TECNOLOGIA E PROCESSO

ANO ACADÊMICO 2.021

**TÍTULO : ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E O TRINÔMIO ACESSO À
JUSTIÇA, CELERIDADE E ECONOMIA**

**SUBTÍTULO: PLATAFORMAS DIGITAIS DE NEGOCIAÇÃO HOMOLOGADAS PELOS
TRIBUNAIS E NAS PLATAFORMAS AUTOMATIZADAS ALGORÍTMICAS (COM OU SEM
INTERMEDIÇÃO DO SER HUMANO) - REGULAÇÃO**

**AUTORA DO ARTIGO CIENTÍFICO: CÉLIA REGINA ALVARES AFFONSO DE
LUCENA SOARES**

SÃO PAULO/SP

CÉLIA REGINA ÁLVARES AFFONSO DE LUCENA SOARES

**TÍTULO : ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E O TRINÔMIO ACESSO À
JUSTIÇA, CELERIDADE E ECONOMIA**

**SUBTÍTULO: PLATAFORMAS DIGITAIS DE NEGOCIAÇÃO HOMOLOGADAS PELOS
TRIBUNAIS E NAS PLATAFORMAS AUTOMATIZADAS ALGORÍTMICAS (COM OU SEM
INTERMEDIÇÃO DO SER HUMANO) - REGULAÇÃO**

**ARTIGO CIENTÍFICO APRESENTADO À FUNDAÇÃO
ARCADAS – FACULDADE DE DIREITO DA
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO – ANO ACADÊMICO
2.021 – GEATEP – GRUPO DE ESTUDOS AVANÇADOS EM
TECNOLOGIA E PROCESSO**

COORDENAÇÃO:

**PROFESSOR TITULAR, DR. FLÁVIO LUIZ YARSHELL, E
PROFESSOR ASSOCIADO, DR. PAULO HENRIQUE DOS
SANTOS LUCON**

TUTORIA - PROFESSORES:

FRANCISCO DE MESQUITA LAUX

ADRIANO CAMARGO GOMES

ELIE PIERRE EID

MARIA GABRIELA GRINGS

GIONANI RAVAGNANI

SÃO PAULO/SP

SUMÁRIO

Introdução	4/5
1. Conceito e princípios da Online Dispute Resolution – “ODR”	6
2. Histórico.....	7
3. Objetivos da “ODR”	9
4. Tipos de ferramentas.....	12
5. Experiências de sistemas ODR principais de apoio à decisão	14
6. Funcionamento de algumas experiências de tecnologias de ODR principais de suporte, com base em fontes secundárias	15
7. Regulamentação das ODR.....	19
8. A questão do acesso à justiça.....	21
9. Conclusão.....	23
10. Bibliografia.....	24
11. Referências.....	26

Introdução

Este artigo científico, é resultado do estudo da funcionalidade digital *Online Dispute Resolution* – “ODR”, seu surgimento, evolução, sistemas inteligentes que a compõe mediante a “quarta parte” do mecanismo de resolução de conflitos e classificação, bem como a identificação do trinômio: acesso à justiça, celeridade e economia, nesse métodos de resolução de disputas, homologadas pelos tribunais e nas plataformas automatizadas algorítmicas (com ou sem intermediação do ser humano) e a necessidade ou não de regulação.

“ODR” é conceituado por ”(KATSH, Ethan; RULE, Colin What we Know and need about Online Dispute Resolution, South Carolina Law Review, vol. 67, p.329-344, 2016, https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_whitepaper.pdf, 5, segundo a “aplicação da tecnologia da informação e comunicação para prevenir, gerenciar e resolver conflitos).

Em linhas gerais, as “ODR” são plataformas digitais de negociação automatizadas com ou sem a presença de humano para decisões.

Acesso à justiça por sua vez, tem por definição a “concepção axiológica de justiça, o acesso à lei, não se reduz ao sinônimo de acesso ao Judiciário e suas instituições, mas a uma ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano, não restritos ao ordenamento jurídico processual” (CESAR, 2002, p.49).

Sublinha-se a lição de Mauro Cappelletti e Bryan Garth em “Acesso à Justiça”, traduzido por Ellen Gracie Northfleet, Sérgio Antonio Fabris Editora², qual seja, “acesso à justiça pode portanto, ser definido como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretende garantir e não apenas proclamar o direito de todos”.

A questão é portanto, a de investigar se a metodologia oriunda da justiça multiportas desse sistema de resolução de disputas por método algorítmico em plataformas digitais, automático ou trade systems permite ao interessado a plena garantia dos direitos buscados (dentro do Estado Democrático de Direito), para resolução da disputa ou se a falta da participação mínima do ser humano, ainda que em um primeiro momento do método de solução digital, pode acarretar **prejuízos** ao interessado, além da consagração da celeridade e economia nesse método de resolução de conflitos.

Presente as diversas ondas do acesso à justiça, o sistema jurídico que atua pelos métodos alternativos de solução de conflitos, conforme a justiça multiportas, produz a alternativa da resolução de conflitos por meio de plataformas digitais, a exemplo da Consumidor.gov e Mediação Digital (CNJ), sendo certo que, atinente às mencionadas plataformas, a regulação se dá por **Provimentos de Resolução de Conflitos**.

Anota-se que, diante de um número exorbitante e crescente de ações judiciais em trâmite nos Tribunais do planeta, em que o Brasil conta com aproximadamente 100 (cem) milhões de processos em andamento, é fato que esse universo judicializado poderia ser resolvido pelas plataformas digitais, reverenciando a celeridade e a economia.

O primeiro estudioso a tratar desse tipo de resolução de conflitos, na década de 90, foi KATSH, Ethan em *Dispute Resolution in Cyberspace*. *Connecticut Law Review*, vol. 28, p.953, 1996³(<http://www.umass.edu/legal/articles/unconn.html>.), Diretor do Centro de Tecnologia e Resolução de Conflitos da Universidade de Massachussets, por ocasião do acesso à internet por modem.

A primeira experiência registrada no mundo da solução de conflitos online foi feito por uma plataforma desenvolvida para solução de disputas do site americano de compras e vendas online eBay, em 1999, por intermédio da aplicação de algoritmos para ajudar as partes a se comporem de forma amigável, eliminando por completo o impasse.

Atualmente, o assunto está sob enfoque, especialmente nesse momento da pandemia da Covid 19, com a oferta dos mais variados meios de solução de conflitos disponíveis, por um lado, em virtude dos problemas decorrentes do necessário isolamento social que inclusive levou ao forçoso funcionamento remoto dos Tribunais e Varas Judiciais, especialmente diante da crise financeira gerada pela pandemia e a necessária solução financeira dos conflitos, pelos grandes players financeiros, para salvaguarda dos interesses econômicos no Brasil.

É fato que as “ODR” tem eficácia para solução de controvérsias consumeristas, segundo plataformas digitais do Mercado Livre e e-Bay, cujas tecnologias e mecanismos aplicados são: negociação, mediação, arbitragem, com resultados expressivos nas soluções de conflitos à taxa de mais de 90%.

Debruça-se então em saber quais as bases do acesso à justiça e suas garantias nessas plataformas algorítmicas, bem como, se em sentido amplo ou estrito, se os resultados de resolução de conflitos divulgados por essas plataformas digitais algorítmicas são eficazes do ponto de vista de conflitos sociais (substancial) - ordem jurídica econômica e socialmente justa? (LEITE, 2.003, p.251)⁶, céleres e econômicos.

1. Conceito e princípios da Online Dispute Resolution – “ODR”

1.1. Conceito:

De forma prática, pode-se definir **ODR** – *Online dispute resolution* como um recurso tecnológico por meio de **algoritmos** aplicado às metodologias de automação para solução pacífica de conflitos, existentes na prática jurídica, sendo uma alternativa da justiça multiportas, permitindo-se rápida solução do impasse, qualidade no procedimento, bem como, das decisões lançadas nos diversos tipos de conflitos que trata.

1.2.Princípios:

É certo, que a utilização desse recurso atende aos princípios da celeridade e da economia constitucional.

Comparando-se as decisões produzidas por intermédio das plataformas digitais e as emanadas do Judiciário e em conformidade com a principiologia processual, celeridade¹ e economia², temos que, não obstante os esforços do legislador da Lei nº 13.105/2015, com a introdução de um sistema de conciliação e mediação em audiências estabelecidas no artigo 165, parágrafos 2º e 3º do Novo Diploma Legal (CPC), bem como, da criação da política pública de solução de conflitos por intermédio da Resolução nº 125/2.015 do CNJ, que prevê a solução pacífica de conflitos pré-processual e processual em Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CEJUSCS), visando diminuir o estoque judicializado, é fato que até que haja prova contrária, as resoluções de conflitos por meio das “ODR” garantem o acesso à justiça, são céleres, válidas e eficazes.

¹ EC 45/2.004, art. 5º, LXXVII “o princípio assegura a todos no âmbito judicial e administrativo, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” – A celeridade processual, busca solução para o excesso de processos que se arrastam no Judiciário à espera de julgamento, inclusive por força da quantidade de recursos interpostos que atrasam a solução.

Art. 4º, CPC: “as partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral de mérito, incluída a atividade satisfativa”.

² o princípio da economia processual “orienta os atos processuais na tentativa de que a atividade jurisdicional deva ser prestada sempre com vistas a produzir o máximo de resultados, com o mínimo de esforços, evitando-se gasto de tempo e dinheiro...”

2.Histórico:

Pesquisas denotam que a tecnologia e a automação vem sendo utilizada na prática jurídica seguramente há mais de duas décadas, por ocasião do “boom” da rede internet em meados de 1.995.

A ferramenta “ODR” surgiu como resultado do avanço eletrônico, das facilidades de acesso da internet, por meio uma modalidade conhecida por “Alternative Dispute Resolution – ADR”(negociação, conciliação e mediação de conflitos).

Naquele momento, a funcionalidade era aplicada aos litígios de relações contratuais de massa virtuais. Mais adiante, a ferramenta “ODR” passou a ser aplicada às questões oriundas de conflitos familiares, coincidindo com a evolução da sociedade industrial para a era da informação e do uso frenético da tecnologia.

Estudos divulgados pelos pesquisadores Katsh e Rifkin (2001)¹, houve uma evolução das “ODR”, com transição em meados de 1998. Na ocasião, Jeff Bezos lançou a Amazon⁷ bem assim, Pierre Omidyar, que lançou o eBay, aumentando a utilidade da internet, surgindo, conseqüentemente os conflitos consumeristas (KATSH, 2012), que passaram a ser decididos em plataformas digitais desenvolvidas pelas empresas, para solucionar reclamações dos consumidores que adquiriam produtos para venda e compra no site.

Segundo histórico, o eBay pediu que o Center for Information Technology and Dispute Resolution da University of Massachusetts Amherst mediasse conflitos consumeristas dos seus usuários, cujo resultado foi a realização de mais de 200 acordos com sucesso, culminando na realização desses acordos como política institucional daquela empresa.

Igualmente ao que ocorreu com o eBay, os diversos empreendedores desse nicho de atuação, passaram a solucionar conflitos online entre os anos de 1999 e 2000.

Essa tendência expandiu-se à União Europeia, por intermédio de órgãos do Poder Judiciário estadunidense, como a National Mediation Board (NMB) e o Office of Government Information Services (OGIS); O Brasil criou a plataforma consumidor.gov.br e o aplicativo de conciliação pré-

processual do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e também adotou e promovendo a “ODR” como um instrumento de solução de conflitos (KATSH, 2012), com evolução dos MASCs (Métodos Alternativos de Solução de Conflitos).

Outra questão que culminou na evolução das formas de “ODR”, foi a evolução da Web 1.0 para a Web 2.0, conceituada por O’Reilly e Battelle (2009) como “uma cultura em que os softwares são criados para incentivar a criação de inteligência coletiva, de forma que melhorem à medida em que avance a aplicação pelos usuários.”

Constata-se então que, o processo evolutivo da metodologia a resolução de conflitos via plataformas digitais nasceu de transações consumeristas (e-commerce) em ambiente web, cujo conteúdo gerado pelas empresas e sites e oferecido para consumo, viu uma alternativa de solução amigável para reclamações decorrentes, em uma plataforma digital responsiva, para que os usuários envolvidos em conflitos, sejam atendidos, ouvidos e obtenham em tempo real, decisões.

O importante dessas funcionalidades é a de que, além de promoverem solução de conflitos, estabelecem um processo de confiança mútua, na qual o usuário tem conhecimento que, havendo problemas na transação, será atendido e a reclamação ouvida, obterá resposta e solução de forma amigável, com decisão eficaz, produzida ou não com auxílio de seres humanos. (KATSH, 2012). Observa-se pois, na ferramenta desse tipo de resolução de conflitos em plataformas digitais, com ou sem participação humana, o acesso da justiça, celeridade e economia.

Por outro lado, a resolução de conflitos de forma digital levou o Judiciário a promover a virtualização, gerando uma solução de forma digital, mesmo que em determinadas situações, as partes escolham o procedimento de forma presencial. Aqui também se enxerga acesso a justiça pleno, célere e eficaz, de acordo com a escolha do interessado, titular da autonomia da vontade, um dos princípios da política pública da paz, ínsita à Resolução nº 125/2015, do Conselho Nacional da Justiça (CNJ), presente no art. 2º, V, da Lei nº 13.140/2015³.

³-(Lei nº. 13.140/2015 -Dispõe sobre mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10/07/1997, e o Decreto nº 70.235, de 6/3/1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10/07/1997.

“Art. 2º. A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

V- autonomia da vontade das partes.”

3. Objetivos da “ODR”

“ODR” permite acesso ao ambiente virtual de comunicação entre as partes até final fase decisória, disponibilizando meio privado de solução de conflitos, no que trata ao sistema de solução de controvérsias.

A funcionalidade é célere, eficaz e menos custosa, pois aplica métodos qualitativos no sistema de atendimento, facilitando sobremaneira, o acesso à justiça, com simples comunicação das partes na plataforma, sem passar pelo Poder Judiciário, e caso as partes não consigam chegar a um acordo, podem solicitar auxílio de um mediador para a solução almejada.

Vê-se que a ferramenta permite o pleno acesso à justiça, celeridade e economia.

A “ODR” utiliza pois, tecnologia no processo de solução de conflitos, seja na totalidade do procedimento ou somente em parte deste.

Adotam “ODR” para solução de litígios: arbitragem, mediação, conciliação ou negociação, que o fazem por intermédio de ferramentas automatizadas (total ou parcialmente).

Os MASCs – Métodos Alternativos de Solução de Controvérsias podem ser graduados entre modelos que concentram maior ou menor controle do terceiro imparcial, na medida em que muito embora o terceiro possua poder de decisão, os procedimentos consensuais de conciliação e mediação, contam com o poder de decisão e o terceiro imparcial atua como facilitador do diálogo.

De forma mais detalhada, os procedimentos que podem ser encontrados no ordenamento jurídico brasileiro podem ser classificados como adjudicativos e consensuais.

Os procedimentos adjudicativos são o processo judicial e a arbitragem, em que o terceiro imparcial (juiz e árbitro) tem poder decisório vinculante.

Os procedimentos consensuais são a conciliação e a mediação, na qual o terceiro imparcial age como facilitador do diálogo podendo ou não oferecer sugestões de acordo, dependendo a natureza do conflitos apresentado.

Por fim, a negociação, se exime completamente da presença de uma terceira parte, sendo composta somente pelas duas partes envolvidas (CORTÉS, 2011). Katsh e Rifkin (2001) denominam a tecnologia no ODR de “quarta parte”, afirmando que esta passa a interagir com as partes envolvidas no conflito e o terceiro imparcial (quando presente). Eles afirmam que essa quarta parte melhora o processo de solução do conflito e age de forma mais decisiva do que simplesmente transferindo a informação por meio da Internet.

Ela se comporta como uma verdadeira aliada da terceira parte (árbitro, mediador ou conciliador).

Pode-se argumentar, que a utilização da “quarta parte” – aqui entendida como as TICs (tecnologias da informações e comunicação), que complementariam o procedimento – não se mostra eficaz pela falta de contato entre os envolvidos, na medida em que isola uns dos outros, bem como do terceiro imparcial, pois de acordo com Wing e Rainey (2012), um procedimento F2F (face-to-face), a exemplo da mediação presencial, facilita a empatia entre as partes, melhora a compreensão da posição oposta e reduz o preconceito, uma vez que tem como objetivo buscar “laços entre os envolvidos na contenda que possam amenizar a discórdia e facilitar a comunicação. [...] A mediação estimula, por meio do diálogo, o resgate dos objetivos comuns que possam existir entre os indivíduos que estão vivendo o problema” (SALES, 2004, p. 17).

De forma diferente Katsh (2012) se posiciona no sentido de que as soluções F2F conferirem ao processo oportunidade de comunicação rica e flexível, não são completas e nem perfeitas.

Sistemas baseados em negociação, por exemplo, não exigem qualquer tipo de intervenção humana e podem funcionar de forma totalmente automatizada, contando somente com a participação das partes diretamente envolvidas no conflito. Este modelo funciona através do envio de propostas por meio de preenchimento de espécie de formulário responsivo, comum no próprio sistema de “ODR”.

Cortés (2011) enumera como vantagens da utilização das ODR a economia financeira e de tempo, a conveniência do procedimento, os benefícios em comparação ao litígio e o controle das partes sobre o resultado.

Quanto às dificuldades do processo, o autor menciona a falta de comunicação humana “face-to-face” (F2F), os problemas tecnológicos que podem criar obstáculos ao processo e as dificuldades jurídicas geradas pela ausência de previsão legislativa regulando as soluções em ODR.

Em relação às dificuldades, o autor reforça e justifica a terminologia escolhida por entender que elas podem ser superadas ou diminuídas no decorrer da prática e com a experiência, tecnologia e leis apropriadas. Quanto questão de custos Cortés (2011) argumenta que as ODR oferecem gastos inferiores às soluções offline de conflitos, por se tratar de um formato mais informal, que possibilita

o acesso do usuário em qualquer lugar, pelo site, por aplicativo móvel, como smartphones, muitas vezes, apenas criando login e senha para discutir a solução do conflito por meio de videoconferência ou chat, facilitando o acesso à justiça, bem assim, a celeridade e economia, em especial, das pessoas envolvidas em disputas que possuem domicílio em locais distantes, sequer necessitando de arcar com despesas para audiências e/ou sessões de mediação ou conciliação.

Se conveniadas com o Poder Judiciário, essas soluções digitais em plataformas podem eliminar números expressivos de futuros processos judiciais, vez que a funcionalidade tem por diretriz a prevenção, gestão e solução de conflitos, com economia e razoável duração do processo.

Quanto a questão da economia financeira que esse tipo de ferramenta proporciona às partes envolvidas em conflitos, Cortés (2011) destaca a vantagem do tempo, proporcionando a consolidação constitucional da razoável duração do processo, na medida em que uma das tecnologias da informação e comunicação (TICs) é a de oferecer o benefício da flexibilidade de horários para atendimento, pois independem de um horário de funcionamento dos tribunais ou núcleos de soluções alternativas de conflitos. Acresça-se a isso que as “ODR” eliminam por completo audiências de conciliação, por exemplo, o que garantiria economia de tempo para os servidores judiciais e partes envolvidos, propiciando o desafogamento efetivo do Poder Judiciário.

Nesse sentido, Cortés (2011), defende veementemente a conveniência da ferramenta, se contrapondo também, assim como Katsh (2012), à teoria do contato que prioriza as soluções de conflitos por intermédio do contato (F2F) – face to face.

Cortés(2011) defende a conveniência da funcionalidade “ODR”, mas se contrapõe como KATSH (2012), expondo que a comunicação remota, possui vantagens como uma preparação antecipada para a elaboração da melhor resposta possível e um pensamento e análise mais profunda durante a comunicação. Enumera contudo, desvantagens geradas pela ausência do face-to-face (F2F), que possibilita percepção de formas não-verbais de comunicação, tais como, a linguagem corporal e expressões faciais para identificação dos motivos do conflito, que facilitam o diálogo das partes em conflito, propiciando aumento das possibilidades de acordo.

Há porém instrumentos tecnológicos que mitigam as desvantagens da falta do face-to face (F2F), a exemplo da videoconferência e chamada por whatsapp, ou aplicativos baixados nas lojas google play ou apple, que podem diminuir essa desvantagem, na medida que tais instrumentos de comunicação, geram por outro lado, troca de mensagens assíncrona, que possibilita que ambas as partes pensem de forma mais cuidadosa o texto que enviarão para o interlocutor, buscando racionalizar mais a mensagem, realizando, inclusive, uma auto-análise das emoções estimuladas pelo conflito.

Outra dificuldade apontada por Cortés(2011), dessa outra facilitação, é a dificuldade no uso e conhecimento da tecnologia, por usuários, cabendo o desenvolvimento de uma política pública educacional nesse sentido, propiciando a todos, indistintamente o conhecimento e utilização de ferramentas tecnológicas.

Em relação a esse aspecto, cabe um contraponto: as funcionalidades da ODR existentes utilizam-se de mecanismos de troca de mensagens de texto, o que não demanda alta qualidade de conexão à internet, tampouco vasto conhecimento da tecnologia ou modernidade do equipamento tecnológico.

No que tange à habilidade das partes para lidar com esse tipo de tecnologia, as ODR com sistema de mensagens em chat ou por meio de aplicativos concedem prazos para envio de respostas/manifestações, permitindo-se aos que não tem ou buscar auxílio para o fim de se manifestarem.

As “ODR” permitem acesso ao ambiente virtual de comunicação entre as partes até a produção de decisões, disponibilizadas tanto para o meio privado de solução de conflitos, quanto o sistema público de solução de controvérsias.

Além disso, a ferramenta permite a solução de conflitos de forma rápida, eficaz e menos custosa, pois aplica métodos qualitativos no sistema de atendimento, facilitando sobremaneira, o acesso à justiça, celeridade e economia.

4. Tipos de ferramentas

4.1. Alternative Dispute Resolution “ADR”:

A “ADR” é um tipo de procedimento de resolução de conflitos externo ao poder estatal, também chamado de MASCs – Métodos Alternativos de Solução de Controvérsias, ou Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias (MESCs), podendo tratar de direitos disponíveis e de indisponíveis, regulada pela Lei nº 13.140/2015 e do Código de Processo Civil em vigor, nos respectivos artigos 165 a 172 do referido Diploma Legal.

Distinguem-se do procedimento litigioso, por meio de diversas modalidades de “ADR”, tais como, negociação, arbitragem, mediação e conciliação (as duas últimas tanto na forma estatal quanto privada).

Benefícios da ADR: economia de tempo, e custos, consolidação dos princípios da lei de mediação, a saber:confidencialidade, autonomia da vontade das partes, flexibilidade na resolução do conflito.

Técnicas: empatia gerada na sessão, restabelecimento de relações, satisfação das partes e efetividade na resolução de conflitos.

4.2. ODR - Online Dispute Resolution:

Por seu turno, ODR utiliza *softwares* para auxiliar o ser humano na tomada de decisão, seja ela resultado de um processo judicial ou extrajudicial, heterocompositivo ou autocompositivo.

A metodologia digital é importante meio de solução, diferente da forma de solução apresentada na ADR (ARBIX, 2015, p. 221), certo que, todo e qualquer método de solução de litígios digital se classifica como sistema instrumental (ou de primeira geração) e sistema principal (ou de segunda geração).

4.3. ODR Instrumentais:

ODR instrumentais são plataformas virtuais simplificadas, cuja função é a facilitação do diálogo entre as partes, visto que partilham informações entre si ou por intermédio de uma das partes (SELA, 2018, p. 100).

4.4. ODR Principais:

ODR principais facilitam o diálogo entre as partes, o acesso às informações necessárias, exercendo papel eficaz na solução de disputas, mediante aplicação da inteligência artificial para identificação das formas de comunicação, sugerindo soluções consensuais e apontando o resultado mais útil ao conflito. (SELA, 2018, p. 100).

Por força disso, os *softwares* principais permitem às partes a decisão resolutiva da disputa. Nessas recomendações os algoritmos conferem com exatidão e em menor tempo as informações, no entanto, o ser humano detém a palavra final para a decisão na pacificação social dos conflitos.

A aplicação da tecnologia e automação como a inteligência artificial e a aplicação dos algoritmos para apoio em decisões (ANDRADE, CARNEIRO e NOVAIS, 2010, p. 11), não se influencia por uma parte neutro (árbitro, mediador ou juiz) na solução do conflito, pois assessora o processo (BRANNIGAN, 2007, p. 6916).

4.5. Inteligência Artificial (IA)

A “inteligência artificial” (IA) tem por definição “o que computadores ainda não conseguem fazer” ou “tentar resolver por computador um problema que um humano consegue resolver mais rápido” (LODDER e ZELEZNIKOW, 2005, p. 288).

John McCarthy em 1956, conceituou o tema, quando descreveu Inteligência Artificial (IA) como “ciência e engenharia de fazer máquinas inteligentes” (MCCARTHY, 2007, p. 1).

A definição de inteligência artificial é atividade de automação da inteligência, entendendo-se a inteligência, a qualidade de uma entidade funcionar de forma adequada em seu ambiente (EZTIONI e EZTIONI, 2017, p. 32).

Foi a partir dos anos 80 que apareceram experiências na área da inteligência artificial, conhecido como a primeira onda de ODR principal.

Estudiosos do assunto produziam sistemas periciais, conhecidos igualmente por sistemas *expert* ou de representação (ANDRADE, CARNEIRO e NOVAIS, 2010, p. 3).

Esses *softwares* substituíam os seres humanos no momento de decidir, mediante entendimento que podiam traduzir normas e os princípios de um sistema jurídico em proposições lógicas de linguagem de programação para eliminar os conflitos.

Algoritmos de sistemas *expert* buscariam em bancos de dados de legislação e jurisprudência, normas e os princípios adequados à questão de fato, produzindo a solução jurídica cabível.

Várias ondas tecnológicas ocorreram a partir do final dos anos 90, com evolução das ferramentas de ODR (LIMA e FEITOSA, 2016), à reafirmação dogmática da relevância dos mecanismos de ODR para o acesso à justiça (FUJITA e ALMEIDA, 2019)⁸, à conclamação a uma adaptação cultural em favor da disseminação das técnicas de ODR (ZANFERDINI e OLIVEIRA, 2015) e à contextualização do tema em face da pandemia de COVID-19 (SOUZA NETTO, FOGAÇA e GARCEL, 2020).

5. Experiências de sistemas ODR principais de apoio à decisão

ODR principais para o auxílio à decisão foi inicialmente financiada por universidades e centros de estudos. Na primeira fase o financiamento recaía sob projetos experimentais, mais adiante empresas passaram a investir em ODR e a terceira fase despertou o interesse de público-privadas para a institucionalização e o aprimoramento de ODR.

Sistemas ODR de apoio à decisão executam funções variadas e são empregáveis em procedimentos de negociação, mediação, conciliação, arbitragem e até mesmo no processo judicial.

6. Funcionamento de algumas experiências de tecnologias de ODR principais de suporte, com base em fontes secundárias

6.1. Modelo de negociação de Lodder-Zeleznikow

O modelo Lodder-Zeleznikow, foi projetado para negociação, podendo ser aplicado também nos casos de mediação e conciliação, que tem por base a teoria da negociação por princípios (negociação baseada em interesses ou integrativa), introduzindo ferramentas de raciocínio dialógico concebidas por Arno Lodder com as técnicas automatizadas de maximização de utilidade desenvolvidas por John Zeleznikow com base na teoria dos jogos.

Este modelo é diferente da distribuição distributiva, em que o foco do impasse é a distribuição de um conjunto fixo de itens de modo a aumentar a satisfação das partes.

Negociações distributivas são jogos de soma zero ou trocas ganha-perde.

As questões principais são utilidade e resistência. Utilidade é o valor que cada parte atribui a um item, enquanto resistência é a propensão da parte de alterar a utilidade de um item (CARNEIRO *et al.*, 2013, p. 793).

Em negociações integrativas, as partes negociam para obter algo que não poderiam obter de outro modo. São jogos de soma não zero ou trocas ganha-ganha, pois se espera que o problema tenha mais soluções do que se imaginava a princípio.

As partes trazem a pauta para a negociação no maior número possível de itens sobre os quais pretendem negociar, a fim de alcançar o equilíbrio de Nash ou ótimo de Pareto, em que a situação de todas as partes após a negociação é melhor do que sua situação anterior (CARNEIRO *et al.*, 2013, p. 794).

A negociação por princípios é orientada por cinco diretrizes (CARNEIRO *et al.*, 2013, p. 794): separe as pessoas do problema; foque nos interesses, não nas posições; invente opções para ganho mútuo; insista em critérios objetivos; e conheça sua melhor alternativa à negociação do acordo (MANA).

Além da MANA, são importantes também os conceitos de pior alternativa à negociação do acordo (PANA), mais provável alternativa à negociação do acordo (MPANA) e zona de possível acordo (ZOPA).

Lodder e Zeleznikow (2005, p. 290) propõem uma negociação em três passos: (1) o sistema informa a cada parte, de maneira confidencial, quais são as suas MANA, PANA e MPANA; (2) o sistema fornece um canal de comunicação para as partes trocarem proposições justificadas; e (3) o sistema sugere ofertas-pacote com base em um algoritmo de alocação de pontos.

Nesse tipo de negociação utiliza-se a tecnologia do sistema para reconhecer evidências e analisar documentos, mas há limitações intransponíveis. A assistência de um profissional do direito, é essencial durante o processo.

O algoritmo de alocação de pontos, denominado Adjusted Winner, realiza a distribuição em duas etapas: a fase do vencedor e a fase do ajustamento (CAFÉ *et al.*, 2010, p. 6). Na primeira, cada item vai para a parte que mais pontos a ele atribuiu. Na segunda, os itens são fracionados conforme uma hierarquia de decomposição (itens menos disputados são divididos primeiro), até que as partes tenham o mesmo número de pontos.

O método conhecido como oferta cega (*blind bidding*), preserva o sigilo das propostas iniciais, impedindo a revelação do ponto de reserva das partes (valor mínimo pelo qual um lado está disposto a fechar o acordo), e desfaz o dilema da primeira oferta

O sistema pode, ainda, identificar as preferências iniciais das partes para gerar novas ofertas pacote mais propensas de aceitação (**BRAEUTIGAM, 2006**, p. 285).

Além da opção pela submissão de novas propostas pacote, as partes podem escolher retornar à fase dialógica para retomar a comunicação, repetir o procedimento de alocação de pontos ou abandonar a negociação. Mesmo que não se chegue a um consenso sobre todos os itens sob disputa, a troca de proposições fundamentadas, os resultados da distribuição de pontos e a sucessão de propostas propiciados pelo método Lodder-Zeleznikow são um ponto de partida no tratamento do conflito e podem ser aproveitados na continuação da resolução da controvérsia por outro método.

6.2. UMCourt

Um grupo de pesquisadores da Universidade do Minho, em Portugal, desenvolveu uma nova abordagem de ODR que utiliza inteligência de ambiente para detectar emoções, estilos pessoais de

lidar com conflito e níveis de estresse das partes. Trata-se do *software* UMCourt, cujo modo de funcionamento se assemelha ao do modelo Lodder-Zeleznikow e que já vinha sendo testado na Universidade do Minho no tratamento de conflitos trabalhistas, de família e sucessórios, foi integrado ao *software* VirtualECare, plataforma de leitura do ambiente de resolução do conflito.

Os desenvolvedores do projeto partiram da premissa de que a perda de informação em ODR ocorre não pelo fato de ser o suporte de comunicação digital, mas por ser majoritariamente textual (CARNEIRO *et al.*, 2017, p. 1).

O sistema VirtualECare produz, em tempo real e por meio de métodos não invasivos, três tipos de informação ambiental sobre as partes: emoções, estresse e estilo pessoal de negociação (CARNEIRO *et al.*, 2017, p. 2). A coleta desses dados é útil principalmente em procedimentos de mediação e conciliação guiados por um terceiro neutro humano em que as partes se encontram a distância. As intervenções do mediador ou do conciliador ao longo da sessão serão mais eficazes para facilitar a resolução da disputa em função da posse de informação contextualizada sobre o comportamento das partes.

A classificação do estilo de resolução do conflito das partes feita pelo sistema se baseia nas categorias propostas por **Thomas e Kilmann (2008, p. 3)**. Segundo os autores, as combinações de assertividade e cooperação geram cinco tipos de comportamento humano diante de situações de conflito: competição, colaboração, concessão, evitação e acomodação. Um indivíduo competitivo é assertivo e não cooperativo, persegue seus interesses às custas das necessidades do outro. Uma pessoa colaborativa é, ao mesmo tempo, assertiva e cooperativa, tenta encontrar uma solução que satisfaça os interesses da outra sem abrir mão dos seus próprios. A atitude concessiva exprime um nível intermediário de assertividade e cooperação; tipicamente, busca um meio-termo e não se engaja tanto na resolução do problema. A parte que evita conflitos não é assertiva nem cooperativa, pois não tenta satisfazer seus interesses nem os da outra pessoa, mas tão somente adiar o tratamento do conflito. O estilo acomodado é não assertivo e cooperativo; negligencia suas próprias necessidades para atender às do outro.

O *software* VirtualECare categoriza o estilo pessoal de cada parte com base nas propostas trocadas no processo de negociação (CARNEIRO *et al.*, 2017, p. 3).

O método de classificação é dito não invasivo, pois não exige que as partes preencham questionários extensos e abstratos. Muitos negociadores alteram o estilo de negociação durante a

sessão, sendo certo que o sistema identifica uma tendência principal e outra secundária de cada parte e uma estratégia de intercalação de estilos.

A emoção e o stress das partes são identificados a partir de sinais fisiológicos, intensidade e a duração do toque em telas *touchscreen* e a quantidade e a aceleração do movimento, capturadas por câmeras de vídeo.

Essas formas de coleta de informações são vistas como não invasivas, pois, são utilizadas mediante prévio consentimento que é informado às partes, não requerendo aparelhos de interface adicionais aos que normalmente já seriam empregados no procedimento virtual (CARNEIRO *et al.*, 2017, p. 5).

A integração entre os *softwares* UMCourt e VirtualECare objetiva enriquecer a comunicação entre as partes, e entre as partes e o terceiro neutro, em um procedimento de mediação ou conciliação virtual. Além de ampliar a diversidade de canais de troca de informação, adicionando as funcionalidades vídeo e áudio, o sistema mune o mediador ou conciliador de dados relevantes para orientar sua atuação como facilitador na resolução do conflito.

6.3. Outros modelos

Além do algoritmo Adjusted Winner, utilizado na resolução de casos de direito de família e sucessório na Austrália (ANDRADE, CARNEIRO e NOVAIS, 2010, p. 26), e do *software* UMCourt, empregado no tratamento de conflitos comerciais, trabalhistas, de família e sucessórios em Portugal (CAFÉ *et al.*, 2010, p. 4), outras experiências de aplicação prática de sistemas ODR merecem menção.

A plataforma Resolution Center, desenvolvida pela empresa de comércio virtual eBay, resolve mais de 60 milhões de disputas B2C (*business to consumer*, ou entre comerciante e consumidor) por ano (SELA, 2018, p. 93), que se utiliza do preenchimento de um formulário com respostas à perguntas, o qual preenche o papel do conciliador, coleta de informações, preferências e sugere opções de resolução. O algoritmo detecta padrões de surgimento de disputas (a maior parte dos casos diz respeito a atraso na entrega ou defeito no produto) e de resolução (devolução de parte do valor pago ou reposição da mercadoria, por exemplo), que alimentam uma árvore de decisão. Em 90% dos casos, as partes aceitam o resultado sugerido pelo sistema. Nos outros 10%, a disputa é levada à decisão de um humano, que arbitra a controvérsia de posse das informações já produzidas pelo sistema na fase automatizada anterior (SELA, 2018, p. 103).

Conflitos não resolvidos são tratados como formas de aprimoramento e à resolução de litígios de comércio virtual em seu âmbito como “eBay law” (KATSH, RIFKIN e GAITENBY, 2000, p. 729 e 731).

ODR são também utilizados por órgãos governamentais, em virtude da globalização e da digitalização que modificaram a dinâmica das relações sociais e tensões decorrentes, gerando modificações no sistema de solução de conflitos de acordo com a cultura da pacificação.

7.Regulamentação das ODR

O Reino Unido mantém duas plataformas de resolução de conflitos, Money Claim Online e Traffic Penalty Tribunal, implementadas em 2017 e 2014, sistemas de submissão voluntária, em que a parte decide se vai se utilizar das funcionalidades virtuais ou se judicializará o conflito.

Money Claim Online é uma funcionalidade virtual de solução de conflitos com limite de valor para conflitos (inferior a 100 mil libras esterlinas), bem como, para questões que tenham um requerente e um requerido, ambos legalmente capazes e domiciliados no Reino Unido. O interessado tem o direito de se manifestar na plataforma, fazendo uso de um espaço virtual de até 1.080 caracteres para justificar a sua solicitação.

A outra parte é notificada pelo correio e envia sua defesa, de preenchimento automático em formulário às perguntas geradas pelo sistema, pois apresenta opções de contestação comuns às questões em conflitos: pagamento já efetuado, divergência quanto ao valor do débito, etc). As alternativas das partes são: concordar em levar o assunto à mediação presencial, do contrário, a disputa é decidida por um juiz na corte de pequenas causas (HM COURTS & TRIBUNALS SERVICE, 2017, p. 4).

O Traffic Penalty Tribunal é um sistema administrativo virtual voltado à interposição de recursos contra penalidades de trânsito. A plataforma restringe as matérias que podem ser alegadas para cada tipo de ilícito. O recorrente pode fazer o *upload* de provas documentais de diferentes suportes (vídeo, áudio, imagem, texto). A autoridade administrativa decisória pode solicitar uma ligação telefônica com o recorrente, e a decisão é prolatada no próprio sistema (**REINO UNIDO, 2014**, p. 1).

A Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional (UNCITRAL, sigla para United Nations Commission on International Trade Law) publicou em 2017 uma nota técnica sobre a resolução *on-line* de disputas, em que recomenda aos Estados-membros da Organização das

Nações Unidas (ONU) que implementem sistemas ODR para dirimir conflitos oriundos de transações comerciais transnacionais de baixo valor (UNCITRAL, 2017, p. 9).

A União Europeia (UE) no ano de 2013, publicou o Regulamento n.º 524/2013 a respeito da resolução de litígios consumerista, com aplicabilidade na solução de litígios relativos a obrigações contratuais derivados de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços celebrados em linha entre um consumidor residente na União e um comerciante estabelecido na União” (UE, 2013, p. 1), apesar de a territorialidade do regulamento excluir acesso dos consumidores que residem em outras localidades.(**ALBORNOZ, 2019**, p. 41-42).

A criação dessa uma plataforma de ODR no âmbito da União Europeia, que funciona de acordo com o regulamento, é vista com positividade pois é uma evolução que gera confiança em transação comercial transfronteiriças dentro do bloco europeu, além de fortalecer o mercado interno (**VIÑALS, 2014**, p. 398).

O meio de solução de conflitos de propriedade intelectual de um domínio de nome registrado, no âmbito do ICANN, é regido pela Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy (UDPR).

Em razão da especialização da matéria, com contestações padronizadas sobre domínio de nome registrado, as decisões são proferidas em média após 45 a 60 dias da submissão do pedido inicial (**BENYEKHLEF e GÉLINAS, 2005**, p. 126).

A execução da decisão é automática, sendo certo que a ICANN tem controle sobre todas as empresas responsáveis por registrar nomes nos domínios com sufixos genéricos, tais como “.com”, “.net” e “.org”, e, portanto, obriga-as contratualmente à aplicação da UDPR (**BENYEKHLEF e GÉLINAS, 2005**, p. 4).

No Brasil, a regulamentação dos meios alternativos de disputas é regulada pela Resolução n.º 125/2015 do Conselho Nacional de Justiça que criou a política pública de solução pacífica de conflitos com base na cultura da paz e para desafogar o Poder Judiciário.

Também a regulação é feita pela lei n.º 13.140/2015, o Código de Processo Civil, lei 13.105/2015, nos artigos 165 a 172, e a lei n.º 13.129/2015, que regula a arbitragem.

8. A questão do acesso à justiça

A justiça multiportas permite ao interessado na solução de controvérsias a escolha do método mais adequado de resolução, ADR ou ODR, e nos dizeres de ARBIX, 2015, pág. 221, “mecanismos eficientes de ODR podem viabilizar mais acesso à justiça, por darem resposta a conflitos que, por suas peculiaridades, dificilmente seriam levados aos meios de resolução tradicionais”.

A justiça procedimental, traz exigências de natureza formal e se expressa, em cada método de resolução de conflito, por um conjunto de princípios.

Aos litigantes no processo judicial são garantidas a persuasão racional do juiz e a motivação das decisões judiciais, por exemplo.

Aos participantes da mediação e conciliação, tanto na esfera judicial quanto na extrajudicial, são assegurados os princípios da confidencialidade, imparcialidade e autonomia da vontade das partes, que pressupõe que o acordo é resultado da expressa manifestação da vontade do interessado, não podendo ser imposto por ninguém, sob pena de nulidade.

Por conseguinte, a arbitragem leva em consideração o livre convencimento do árbitro e a obrigatoriedade da cláusula arbitral, entre outros princípios.

Comum a todos os procedimentos é o direito constitucional do devido processo legal, com imparcialidade do terceiro (juiz, mediador, conciliador ou árbitro) e na isonomia das partes.

O acesso a justiça se assenta no prisma material e formal, especialmente por força do art. 5º da Constituição Federal que estabelece que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.”, aspecto formal do acesso à justiça, impondo-se a função social de assistência jurídica realizada pela Defensoria Pública.

O amplo acesso a justiça, se relaciona ao fenômeno da hiperjudicialização, conforme o relatório do Conselho Nacional de Justiça, divulgado no anos de 2.018, “Justiça em números 2018”, denotando que há de forma crescente a judicialização e a interposição de recursos, muitas vezes protelatórios, implicando na demora das decisões judiciais de mérito.

A transferência do cunho decisório judicial para a manifestação das partes por autonomia da vontade, expressa relevância dos meios alternativos de solução de conflitos estabelecida no art. 3º

do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), que exalta o art. 5º, XXXV da Constituição Federal e o dever de ADR como arbitragem (§ 1º), conciliação e mediação (§ 3º).

Com a solução de conflitos por intermédio da combinação das ferramentas da tecnologias e de comunicação, os métodos alternativos de solução de resolução de conflitos modificaram o acesso à justiça, levando-o do plano formal em que o Poder Judiciário decide a respeito de fatos e provas produzidas pelas partes em juízo, para o campo material em que há decisão, segundo o princípio da autonomia da vontade das partes, ou seja a livre vontade da parte em realizar o acordo, seja por intermédio dos meios de solução previstas na ADR (negociação, conciliação, mediação e arbitragem), seja por meio das funcionalidades tecnológicas e de comunicação virtuais, presentes nas plataformas digitais com ou sem a presença humana.

No Brasil, as plataformas digitais de solução de controvérsias, a exemplo do consumidor.gov, D'Acordo, Sem Processo, entre outras, possuem a função do restabelecimento do diálogo das partes, resultado dos conflitos gerados muitas vezes pelo aumento das transações em rede, permitindo-se a geração do acordo que ponha fim ao impasse, de forma amigável.

No ano de 2.018, foram solucionadas 81% das reclamações recebidas na plataforma Consumidor.gov, em tempo médio de 7 (sete) dias.

9. Conclusão:

Os métodos pacíficos de solução de controvérsias por intermédio das plataformas digitais com ou sem humano interagindo com as partes em conflito (“ODR”), minimizam o tempo para uma decisão final, reduzem custos e garantem satisfação e confiança mútua entre as partes, uma vez que os interessados passam a ter a certeza que serão atendidos, ouvidos e contarão com uma decisão no sistema. Por força da confiança mútua que a funcionalidade gera, o resultado é o restabelecimento das relações.

Essas plataformas são portanto, aliadas do acesso à justiça, apresentando uma nova metodologia para a solução pacífica de controvérsias, sendo certo que a virtualização do diálogo na plataforma e portanto, a falta do elemento face-to-face (F2F), não significa óbice algum para utilização da plataformas, visto que permitem o contato por videoconferência ou do diálogo por meio de envio de mensagens via chat, aplicativos ou sites responsivos.

Diante disso, submeter a ODR à regulação é subsumi-la aos princípios constitucionais e infraconstitucionais regentes de cada subsistema procedimental (litígio, mediação, conciliação e arbitragem).

Nesse patamar, “ODR” cumpre a garantia fundamental de acesso à justiça prevista na Constituição Federal, que não pode mais ser entendida apenas pelo acesso formal ao Poder Judiciário, especialmente, pelo fato de que a metodologia rompe as barreiras temporais e geográficas das partes envolvidas no conflito, permitindo a elas, decisão célere e economia.

Essas plataformas são aliadas do acesso à justiça, apresentando uma nova forma de solução de conflitos, sendo certo que a falta do face-to-face (F2F), não é obstáculo para a utilização de plataformas, visto que permitem o contato por videoconferência ou de mensagens via chat, em aplicativos ou sites.

Diante disso, um dos desafios para a regulação de ODR no Brasil é submetê-las aos princípios constitucionais e infraconstitucionais regentes de cada subsistema procedimental (litígio, mediação, conciliação e arbitragem).

O óbice da utilização da ferramenta das “ODR” é no campo de conflitos sociais, tendo em vista a transferência da autoridade dos interessados para os algoritmos, situação que pode ser revista, por meio de atuação humana e o oferecimento das garantias constitucionais do acesso à justiça.

10. Bibliografia

- 1.1 ANDRADE, Francisco; CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo. A inteligência artificial na resolução de conflitos em linha. *Scientia Iuridica*, v. LIX, n. 321, p. 1-28, 2010.
- 1.2 ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução on-line de controvérsias: tecnologia e jurisdições. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015.
- 1.3 CAPPELLETTI, Mauro e GARTH, Bryan - “Acesso à Justiça”, traduzido por Ellen Gracie Northfleet, Sérgio Antonio Fabris Editora, 1988
- 1.4 CARNEIRO, Davide; GOMES, Marco; COSTA, Ângelo; NOVAIS, Paulo; NEVES, José. Enriching conflict resolution environments with the provision of context information. *Expert Systems*, v. 34, n. 5, out. 2017.
- 1.5 CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo; ANDRADE, Francisco; ZELEZNIKOW, John; NEVES, José. Using case-based reasoning and principled negotiation to provide decision support for dispute resolution. *Knowledge Information Systems*, v. 36, p. 789-826, 2013.
- 1.6 CELLA, José Renato Gaziero. Controle das decisões jurídicas pela técnica do autoprécédente: lógica deôntica paraconsistente aplicada em sistemas especialistas legais.
- 1.7 CESAR, Alexandre. “Acesso à justiça e cidadania”. Cuiabá: Ed. UFMT, 2.002,
- 1.8 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Justiça em Números 2018 (ano-base 2017). Brasília: CNJ, 2018a.
- 1.9 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 125/2015
- 1.10 CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. New York, Routledge, 2011. Disponível em:
<https://oopen.org/download?type=document&docid=391038~.Acesso> em 14.07.2021
- 1.11 GLOBAL DIGITAL REPORT. Essential insights into internet, social media, mobile, and ecommerce use around the world. 2018. Disponível em:
<https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018> Acesso em: 12 fev. 2021.
» <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>
- 1.12 HM COURTS & TRIBUNALS SERVICE. Money Claim Online – User Guide for Claimants. 2017. Disponível em:
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/762843/mcol-userguide-eng.pdf
- 1.13 INTERNET CORPORATION FOR ASSIGNED NAMES AND NUMBERS (ICANN). Online Dispute Resolution Standards of Practice. 2009. Disponível em:
<https://www.icann.org/en/system/files/files/odr-standards-of-practice-en.pdf> Acesso em: 14/07/2021
» <https://www.icann.org/en/system/files/files/odr-standards-of-practice-en.pdf>

- 1.14 KATSH, Ethan; RULE, Colin What we Know and need about Online Dispute Resolution, South Carolina Law Review, vol. 67, p.329-344, 2016, https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_whitepaper.pdf
- 1.15 KATSH, Ethan em Dispute Resolution in Cyberspace. Connecticut Law Review, vol. 28, p.953, 1996 (<http://www.umass.edu/legal/articles/unconn.html>).
- 1.16 KATSH,Ethan e Rifkin, HJanet; GAITENBY, Alan. E-commerce, e-disputes and e-dispute resolution. In the shadow of “e-Bay law” Ohio State Joournal On Dispute Resolution, Ohio, v.15, n.3, p. 705-734, set. 2000. Disponível em <https://umass.edu/cyber/kaths.pdf>. Acesso em 14/07/2021
- 1.17 LEITE, Carlos Henrique Bezerra. “Direito e processo do trabalho: na perspectiva dos direitos humanos. Rio de Janeiro, Renovar, 2003.
- 1.18 LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. Revista do Direito, v. 3, n. 50, p. 53-70, 2016.Disponível em:<https://online.unisc.br/ser/index.php/direito/article/view/8360> doi:<http://dx.doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>. Acesso em 14/07/2021
- 1.19 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/dez.2016
- 1.20 REINO UNIDO. Traffic Penalty Tribunal. 2014. Disponível em: <https://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/> Acesso em: 14/07/2021
» <https://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/>
- 1.21 SELA, Ayelet. Can computers be fair? How automated and human-powered online dispute resolution affect procedural justice in mediation and arbitration. Ohio State Journal on Dispute Resolution, v. 33, n. 1, p. 91-148, 2018.
- 1.22 UNIÃO EUROPEIA (UE). Regulamento n. 524, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32013R0524> Acesso em: 12 fev. 2021.
» <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32013R0524>
- 1.23 UNITED NATIONS COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW (UNCITRAL). Uncitral Technical Notes on Online Dispute Resolution. 2017. Disponível em: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf Acesso em: 14/07/2021
» https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf

11.REFERÊNCIAS

- ¹KATSH, Ethan; RULE, Colin What we Know and need about Online Dispute Resolution, South Carolina Law Review, vol. 67, p.329-344, 2016,
https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_whitepaper.pdf,
- ² Mauro Cappelletti e Bryan Garth em “Acesso à Justiça”, traduzido por Ellen Gracie Northfleet, Sérgio Antonio Fabris Editora
- ³KATSH, Ethan em Dispute Resolution in Cyberspace. Connecticut Law Review, vol. 28, p.953, 1996 ³(<http://www.umass.edu/legal/articles/unconn.html>
4. KATSH,Ethan e Rifkin, HJanet; GAITENBY, Alan. E-commerce, e-disputes and e-dispute resolution. In the shadow of “e-Bay law” Ohio State Journal On Dispute Resolution, Ohio, v.15, n.3, p. 705-734, set. 2000. Disponível em <https://umass.edu/cyber/kaths.pdf>. Acesso em 14/07/2021
5. KATSH, Ethan; RULE, Colin What we Know and need about Online Dispute Resolution, South Carolina Law Review, vol. 67, p.329-344, 2016,
https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_whitepaper.pdf
6. LEITE, Carlos Henrique Bezerra. “Direito e processo do trabalho: na perspectiva dos direitos humanos. Rio de Janeiro, Renovar, 2003.
7. ARBIX, DANIEL de, Resolução online de controvérsias – Tecnologias e jurisdições, tese de doutorado, Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, São Paulo/SP, 2015, p. 221
- 8.FUJITA; Maira de Oliveira Lima Ruiz; ALMEIDA, Bianca Santos Cavalli – Meios de Solução Digital de Conflitos – Online Dispute Resolution (ODR), Organização Comitê Científico, aprov. 07.12.2019, Index Law Journal, Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça, E-INSS, 2525-9814.

