



## ONLINE DISPUTE RESOLUTION: DA VULNERABILIDADE AO ACESSO À JUSTIÇA EM TEMPOS DE PANDEMIA

Ana Lara Sardelari SCALIANTE<sup>1</sup>  
Matheus Dalta PIMENTEL<sup>2</sup>  
Luis Fernando NOGUEIRA<sup>3</sup>

**RESUMO:** Com a imposição do distanciamento virtual ocasionada pela pandemia do COVID-19, e conseqüentemente com o fechamento de fóruns, tribunais e outros espaços para resolução de conflitos (judiciais ou extrajudiciais), houve a necessidade de fazer uso ainda maior da resolução de disputas on-line (na sigla em inglês, ODR). Assim, o presente trabalho tem o escopo de descrever o conceito e a utilização desta ferramenta, sua regulamentação, e também apresentar o contexto de sua aplicação durante a pandemia, bem como os benefícios e óbices de seu estímulo à população e à pacificação social, em especial no que tange ao acesso à justiça e a vulnerabilidade. Para tanto, utilizar-se-á o método indutivo, revisão bibliográfica e estatística, e investigação jurídico-diagnóstica.

**Palavras-chave:** Online Dispute Resolution. Acesso à justiça. Pandemia. Distanciamento social.

### 1 INTRODUÇÃO

No ano de 1976, em seu discurso na *Pound Conference* em Harvard, o professor Frank Sander apresentou ao direito norte-americano a ideia posteriormente intitulada *Multidoor Courthouse System* (Justiça/Tribunal Multiportas). (SANDER, 1979, pp. 65-87).

<sup>1</sup> Discente do 4º ano do curso de Direito do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Bolsista de Iniciação Científica pelo Programa de Iniciação Científica da Toledo pelo Grupo de Pesquisa Novo Processo Civil Brasileiro: Garantias Fundamentais e Inclusão Social e do Grupo de Estudos Métodos de Solução de Conflitos e Acesso à Justiça na Sociedade Contemporânea. Membro do Grupo de Pesquisa Direito Sistemico e Métodos Adequados de Resolução de Conflitos (FURG). E-mail: lara.sardelari@hotmail.com

<sup>2</sup> Discente do 4º ano do curso de Direito do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Bolsista de Iniciação Científica e membro do grupo de estudos "Constitucionalismos e direitos fundamentais" pela mesma IES. E-mail: matheus\_dalta@hotmail.com

<sup>3</sup> Doutorando em ciências jurídicas civis pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Mestre em ciência do Direito - UNICESUMAR. Especialista em Direito Empresarial - UEL. Advogado. Mediador e Professor Universitário. Orientador deste trabalho. E-mail: fernando.nogueira@toledoprudente.edu.br

Esse dispositivo, no contexto do movimento pela democratização do judiciário nos Estados Unidos, visou disponibilizar à população os métodos alternativos de resolução de conflitos ou *ADRs* (*alternative dispute resolution*), que não se devia dar obrigatoriamente pela via adjudicada.

Assim, cada conflito existente era encaminhado para uma triagem a fim de identificar a “porta” (ou método) mais adequado para o seu tratamento, possibilitando que a controvérsia fosse sanada com celeridade e com menor impacto para as partes, visando a pacificação social e impedindo a propositura de novas demandas relacionadas àquele conflito.

Ainda na década de 70, os professores Mauro Cappelletti e Bryant Garth iniciaram o Projeto Florença, que teve por objeto de pesquisa a identificação dos entraves ao acesso à justiça de maneira empírica, com o intuito de buscar caminhos para superar essas dificuldades e promover a solução adequada dos conflitos da sociedade. (CAPPELLETI; GARTH, 2006)

Constataram três principais obstáculos, a saber: **a)** ausência de informação ou acesso à representação adequada; **b)** coletivização de direitos e **c)** o obstáculo processual, denominado pela inadequação da via adjudicada ao tratamento de determinadas espécies de conflitos (CURY, 2018, p. 498).

Apresentam como solução na terceira onda de acesso à justiça o emprego e o fomento das *ADRs*. Atualmente, no Brasil esses métodos são ditos adequados, e não mais alternativos, por uma questão semântica: a segunda expressão trata o processo litigioso/via judicial como principal, quando em verdade todos estão no mesmo patamar.

A partir da década de 90, com a difusão do uso da internet e o fomento do *e-commerce*, observou-se uma discrepância na resolução dos conflitos derivados dessa relação de consumo: levava-se apenas alguns segundos para efetuar uma compra, e talvez anos para resolver alguma controvérsia relacionada à compra efetuada. Neste contexto, além da adoção de métodos de solução de conflitos presenciais, surgiram também métodos online de resolução de conflitos ou conhecidos também como *ODR: on-line dispute resolution*.

Inicialmente figurou como um “outro caminho” para atingir a “porta” da *ADR* e consistia em auxiliar e ampliar as *ADRs* por meio do uso da tecnologia de informação e da comunicação (CORTÉS, 2011, p. 01), mas o fato é que a tecnologia

possibilitou a criação de novos ambientes a partir da utilização de novos tipos de comunicação *on-line* (MARQUES, 2019, p. 03).

Neste sentido, e sob a ótica do contexto da pandemia ocasionada pelo *Sars-Cov-02*, este trabalho procurou abordar os benefícios e obstáculos que a utilização das *ODRs*, que se faz necessária principalmente no momento de distanciamento social, tem trazido à população.

Para tanto, o método de abordagem empregado foi o indutivo. Tratou-se de pesquisa exploratória e descritiva, através da revisão de bibliografia nacional e estrangeira com nuances estatísticas extraídas de dados disponibilizados pelo IBGE e Tribunais de Justiça.

## **2 TRIBUNAL MULTIPORTAS: *ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR)* E *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR)***

As mudanças provenientes da globalização do capital incendiaram o desenvolvimento exponencial do uso da tecnologia. O aumento no uso de novas tecnologias da informação e comunicação (chamadas TICs) revolucionou as relações interpessoais, trabalhistas e a forma de incidência da lei sobre os conflitos. Nas palavras de Colin Rule (2019, p. 26):

A ascensão da internet (...) estendeu a prática de *ADR* para uma nova disciplina, resolução de disputas *on-line (ODR)*, que alavanca a tecnologia da informação para ajudar as pessoas a encontrarem soluções para suas disputas.<sup>4</sup>

O uso massivo e difuso destas novas formas de comunicação criou um cenário propício para o surgimento das *ODRs* (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 54), delineados sobretudo com a mudança da forma como negociar, de se engajar em um conflito e na forma como resolver conflitos. (CARREL; EBNER, 2019, p. 2).

Essa mudança, principalmente, na utilização de tecnologia aplicada ao processo de resolução de conflitos trouxe abertura para novas aberturas de surgimento do conflito como de sua resolução. Se os negócios migraram para a via

---

<sup>4</sup> Tradução livre: "the rise of the internet (...) has extended ADR practice into a new discipline, online dispute resolution (ODR), which leverages information and communication technology to help people find resolutions for their disputes".

digital, então a solução também passou a ser repensada para atender esse novo modelo de negócio.

A resolução de disputas online se baseia na premissa de que os métodos de resolução de disputas envolvem geração, comunicação, valorização, processamento e administração de informações, agora presente nas relações ditas “presenciais” e nas relações “virtuais”.

Logo, houve uma espécie de fusão que juntou tanto os métodos de solução de conflitos como a mediação, por exemplo, e de outro lado, trouxe a resolução negocial fluída de sites de e-commerce que precisavam resolver com certa rapidez seus conflitos, na mesma velocidade com que vendiam seus produtos. Era inconcebível, com efeito, a utilização de vias judiciais (morosas e caras) para a resolução do conflito.

A resolução online pode ser utilizada nos casos em que as partes não pretendem ou não podem se encontrar pessoalmente, levando os métodos e suas técnicas para o ambiente virtual (KATSH, 2005, p. 425).

Anteriormente, era considerada apenas uma forma de efetivar os métodos adequados de resolução de conflitos em ambiente virtual diante do grande apelo causado pelas novas formas de negócios, agora já virtualizados; prática que hoje se denomina *o-ADR* (nos mesmos termos, seria uma *ADR* realizada de maneira *online*). Neste sentido lecionam LIMA e FEITOSA (2016, p. 62):

Não se pode considerar virtualização a simples utilização de instrumentos da tecnologia da informação nas salas de audiência tradicionais e fóruns, tais como vídeo-conferências e computadores, ou mesmo a digitalização dos processos. O avanço na matéria da solução de conflitos *online* se dá não só no aprimoramento do processo eletrônico para que este passe a se desenvolver de forma cada vez mais virtualizada, mas, e principalmente, na elaboração de todo um novo procedimento para a solução online dos conflitos

Nos dias atuais, passou-se a inserir a tecnologia como o quarto elemento que compõe a relação processual. Esse conceito reconhece que a função e o valor do *software* à medida que a rede é usada mais que uma simples ferramenta. Essa classificação sugere um recurso *online* que colabore com os terceiros de uma forma diferente da tradicional (KATSH, 2005, p. 426).

A *ODR* busca tornar todo celular móvel um ponto de acesso à justiça, com algoritmos direcionando os casos de forma dinâmica para centenas ou milhares

de “portas” virtuais disponíveis para direcionar cada desacordo a um fórum especificamente criado e apropriado para a solução (RULE, 2019, p. 26).

Certo é que, nos anos 90 com a expansão do *e-commerce*, é lógico que o número de disputas cresceria ao mesmo passo que as atividades *online*, e foi aí que a ODR também passou a tomar lugar. Questionava-se como resolver controvérsias referentes à compra com um vendedor com quem não se tinha contato. Não existia um caminho rápido, justo e adequado para sanar essas questões. Deste modo, no ano de 1999, o eBay percebeu que ter um mecanismo para resolver disputas de forma *online*, como são suas compras, aumentaria a confiança dos consumidores na empresa e nos produtos oferecidos. Então, criou sua própria plataforma e neste interim, conseguiu a marca de resolução de 60 milhões de disputas por ano através da utilização de ODR (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 60).

Como bem colocado por Andressa Maia e Daniel Arbix (2019, p. 05), diretor jurídico do Google no Brasil, em todos os modelos de ODR, é importante que o resultado seja acompanhado de pacificação mental das partes, pois a ODR corre o risco de parecer menos conclusiva.

Percebe-se com efeito que os avanços tecnológicos alinhados aos novos formatos de consumo e negócios proporcionaram novas formas de manifestação do conflito. O sistema negocial dependente de novo fluxo criou mecanismos de resolução que fossem mais fluídos e rápidos. Houve a consequente fusão do ODR e da ADR e o próprio sistema de justiça também se adequou a esta nova realidade, por meio da utilização da tecnologia como instrumento auxiliar no desenvolvimento da prestação jurisdicional.

### **3 A REGULAMENTAÇÃO DA ODR NO BRASIL: DAS LEIS AOS REGRAMENTOS INTERNOS DOS TRIBUNAIS**

A regulamentação da resolução online de litígios possui gênese na conjuntura internacional, mais especificamente no âmbito da União Europeia, através do Regulamento nº 524, publicado pelo Parlamento Europeu em 21 de Maio de 2013; com vistas a instruir um diagrama de solução *on-line* de conflitos na seara consumeristas, com enfoque nas relações de consumo entabuladas pela *internet*:

O presente regulamento tem por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União. Esta plataforma deverá assumir a forma de um sítio web

interativo, com um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial. Deverá ainda prestar informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de venda e de serviços em linha. Deverá permitir que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrônico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e lhe juntem os documentos relevantes.<sup>5</sup>

Outro precedente de extrema importância para a estruturação da ODR no Brasil foi o Projeto PARLe, patrocinado *pelo Laboratoire de Cyberjustice do Centre de Recherches em Droit Public* da Universidade de Montréal, localizada na província de Quebec, no Canadá (AMORIM, p.12, 2017).

A plataforma objetiva o aprimoramento do acesso à justiça e a restauração da confiança nas instituições judiciais na América Latina, apontada pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD como a região mais desigual de todo o planeta<sup>6</sup>;

No América Latina alguns países também houve avanços no que tange a regulamentação e implementação políticas ligadas ao uso da ODR conciliado aos ADR como a mediação, por exemplo. Na Argentina, importante citar A resolução ministerial 118/12 e na sequência as Resoluções 83/2015, 110/2015 e 3/2016 que ditaram, dentre outras coisas, o uso da mediação em ambiente online. Destaque também para o México com implementação da autocomposição em ambiente virtual. (ELISAVETSKY, 2019, pp. 10-11).

Já no contexto brasileiro, altamente afetado pelo fenômeno do demandismo e da judicialização em massa, fez-se necessária a implementação de medidas que visassem a diminuição de demandas e solucionem os conflitos de maneira efetiva. Foi nessa celeuma que nasceram os métodos alternativos de conflitos, hoje regulados pelo Código de Processo Civil e também por legislações próprias, como as leis nos 9.307/1996 e 13.129/2015, disciplinadoras da arbitragem. Destaque ainda para a Lei Marco de Mediação (13.140/2015), que dispôs no artigo 46 a possibilidade de a mediação ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de

---

<sup>5</sup> Disponível em: [https://eur-lex.europa.eu/legal\\_content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011](https://eur-lex.europa.eu/legal_content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011). Acesso em: 05 set 2020.

<sup>6</sup> Disponível em: <https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/presscenter/articles/2019/pnud-apresenta-relatorio-de-desenvolvimento-humano-2019-com-dado.html>. Acesso em: 01 Set 2020

acordo. Inolvidável a instituição da mediação judicial por meio da nova regulamentação promovida pelo atual Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015).

Não obstante, a pandemia ocasionada pela disseminação em massa do *Sars-Cov-2* e a necessidade de instauração de medidas de afastamento social para conter a disseminação do vírus, provocaram intensas mudanças nas instituições públicas que se prestam a solver conflitos, como o Judiciário.

Nessa toada, a utilização de plataformas de resolução de litígios on-line tornaram-se uma necessidade para que o Estado continuasse a assegurar o acesso à justiça, mantendo incólume o axioma da inafastabilidade da jurisdição, previsto no artigo 5º, inciso XXXV da Carta da República: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Nota-se que, em conformidade com os dados extraídos dos portais Consumidor.Gov e do PROCON do Estado de São Paulo, a crise gerada pela pandemia aumentou a litigiosidade e os conflitos administrativos. Essa situação se dá devido à grande procura de determinados serviços, principalmente os disponibilizados por plataformas online, que foram surpreendidas por um aumento repentino na demanda<sup>7</sup>.

Assim, além dos instrumentos estritamente processuais, é salutar que se pontue acerca das *startups* e plataformas de conciliação e mediação extrajudicial tecnológicas, como as patrocinadas pela AB2L – Associação Brasileira de *Lawtechs* & *Legaltechs*. A principal expoente na solução online de conflitos é a MOL – Mediação Online, plataforma pioneira na mediação realizada por vias digitais no Brasil. De acordo com o sítio da plataforma, desde a sua fundação em 2014, a instituição já tratou mais de 54 mil casos, tendo como participantes grandes companhias do mercado nacional; como o Itaú Unibanco S/A, Caixa Econômica Federal (CEF) e a Magazine Luiza S/A<sup>8</sup>.

Neste contexto, o Código de Processo Civil prevê, em seu artigo 334, § 4º a possibilidade da audiência de conciliação e mediação realizar-se por meio eletrônico, desde que haja manifestação de interesse pelas partes, facultando-lhes a seleção de qual ferramenta utilizarão para a composição pela via da mediação ou da conciliação (SILVA; VASCONCELLOS, 2020). Além disso, o *códex* também elenca

---

<sup>7</sup> Disponível em: <https://ab2l.org.br/lawtech-mol-acquire-startup-especializada-em-automatizacao-de-negocios/> Acesso em: 02 Set 2020

<sup>8</sup> Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/> Acesso em: 03 Set 2020

outras situações em que os meios tecnológicos (videoconferência ou quaisquer outros recursos que possibilitem a transmissão de sons e imagem em tempo real) poderão ser utilizados para a prática de atos inerentes ao direito processual civil, quais sejam: *i)* Art. 236, §3º - prática de atos processuais; *ii)* Art. 385, §3º - colheita de depoimento pessoal; *iii)* Art. 453, §1º - oitiva de testemunhas; *iv)* Art. 461, §2º - acareação entre testemunhas, ou de alguma delas com a parte; *v)* Art. 937, §4º - realização de sustentação oral em sede de recursos interpostos aos tribunais.

Uma inovação legislativa que merece destaque é a Lei nº 13.994/2020, batizada de “Lei Luiz Flávio Gomes”, que autoriza a realização de conciliações não presenciais por meio de recursos tecnológicos no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, estendendo as hipóteses já previstas pelo CPC.

Todavia, conforme dissertam Isadora Werneck e Livia Losso Andreatini (2020, p. 03), a nova legislação não incorpora, essencialmente, o ODR ao Judiciário, haja vista que o *online dispute resolution* demanda uma verdadeira intervenção das tecnologias no litígio; criando um ambiente apto para solver o conflito. Contudo, é indiscutível que a instituição da Lei ampliará ainda mais a utilização dos meios tecnológicos para a solução adequada dos litígios, principalmente durante esse período de afastamento social.

Cortes Online não podem ser confundidas com a Online Dispute Resolution. O que há em comum entre elas é tão somente o emprego de moderna tecnologia para conter disputas. Enquanto as Cortes Online estão inseridas no âmbito da justiça tradicional, exercendo a atividade jurisdicional, com o poder de impor uma decisão às partes (em decorrência da coercibilidade) a *Online Dispute Resolution* figura em um ambiente virtual com o objetivo de evitar que conflitos cheguem ao poder judiciário, através de acordos (SOARES, 2020, p.11).

Assevera-se que o Poder Judiciário já vinha regulamentando a realização de audiências e demais atos processuais online desde 2010, por meio da Resolução nº 105/2010, do Conselho Nacional de Justiça. Ato contínuo, em 2015, o mesmo órgão instituiu o Sistema Nacional de Videoconferência, visando a uniformização segura do uso da tecnologia nas comarcas e tribunais brasileiros. Todavia, foi no contexto pandêmico que a aplicação de métodos da *alternative dispute resolution* tornou-se mais latente.

No âmbito dos tribunais, é oportuno citar a experiência realizada no Tribunal de Justiça de São Paulo, que ainda no ano de 2015 editou o Provimento nº 2289/2015, responsável pela regulamentação da mediação online, *in verbis*:

Artigo 1º - É viável a homologação de composições celebradas em procedimentos de conciliações e mediações por vias eletrônicas, por entidades cadastradas perante o Tribunal de Justiça do Estado, observados os dispositivos deste provimento.

Nota-se que o Provimento em comento deu azo ao credenciamento da já citada plataforma MOL, habilitada em 17/04/2020 como uma das plataformas de mediação conveniadas à Corte<sup>9</sup>, tendo em vista a necessidade de novos instrumentos digitais para gerar uma prestação jurisdicional adequada durante a suspensão das atividades físicas nas comarcas do estado de São Paulo.

Segundo dados disponibilizados pelo Conselho Nacional de Justiça, desde a suspensão dos trabalhos presenciais nas entrâncias do Judiciário brasileiro até o início do mês de agosto, foram realizadas 366.278 mil videoconferências na plataforma *Webex/CISCO*, tendo sido abertas 13.689 mil salas de reuniões nos Tribunais de Justiça; 4.871 nos Tribunais Regionais do Trabalho; 1.361 no âmbito dos Tribunais Regionais Federais; 278 nos Tribunais Regionais Eleitorais e 52 nos tribunais superiores. Ainda, de acordo com o juiz coordenador do projeto de audiências on-line no CNJ, Bráulio Gusmão, foram realizadas 9.142 audiências apenas no dia 04 de agosto<sup>10</sup>.

Não obstante, o uso da inteligência artificial nos tribunais também não pode ser esquecido, já que constitui um meio tecnológico com vistas a diminuir a carga processual que alça às instâncias superiores. Nessa linha, pode-se citar o projeto Victor, que tem por objetivo inicial a identificação do requisito da repercussão geral nos recursos extraordinários que alçam à Suprema Corte. A outro giro, há no âmbito do Superior Tribunal de Justiça o Projeto Sócrates, que triará os recursos no âmbito do Tribunal da Cidadania<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Conciliacao/Nucleo/PlataformasDigitaisPrivadas> Acesso em: 03 Set 2020

<sup>10</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/com-mais-de-366-mil-videoconferencias-justica-eleva-productividade-na-pandemia/>. Acesso em 02 Set 2020

<sup>11</sup> Disponível em: <https://blog.sajadv.com.br/inteligencia-artificial-justica/>. Acesso em 02 Set 2020

#### 4 OBSTACULARIZAÇÃO PARA A EFETIVAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE: JUSTIÇA ATÓPICA E VULNERABILIDADE DAS PARTES

Dito isto, cumpre destacar que a ODR procura conferir à justiça um olhar atópico, do grego “sem lugar, deslocado”, reforçando a ideia de que ela não existe apenas dentro dos tribunais. Colin Rule (2019, p.27) ressalta que “*justice is a thing, justice is not a place*”, expressão apropriada para asseverar que o acesso à justiça consiste na disponibilização de estruturas ou métodos que garantam a solução democrática dos conflitos, não significando acesso físico ao tribunal, obstáculo já superado desde a referência da primeira onda de renovação do Processo Civil em Mauro Cappelletti.

Outrossim, com a disseminação deste método de resolução de conflitos, criam-se também outros óbices, agora de ordem tecnológica, como pacote de dados, locais apropriados para acesso e lugares adequados para a participação em audiências.

No contexto da pandemia, com as recomendações de distanciamento social e intensificação de interações sociais através da internet, também os atos judiciais têm se dado desta forma, e mais do que isso, é crescente o uso de plataformas online de resolução de conflitos para a resolução pré-processual.

Neste sentido, acertada a lição da professora Fernanda Tartuce ao sistematizar o conceito de vulnerabilidade. Em sua obra “Igualdade e Vulnerabilidade no Processo Civil” (2012, pp. 183-184), retrata a hipossuficiência como uma espécie de vulnerabilidade – a econômica. Ainda, elenca a vulnerabilidade processual como sendo:

suscetibilidade do litigante que o impede de praticar atos processuais em razão de uma limitação pessoal involuntária ensejada por fatores de saúde e/ou de ordem econômica, informacional, técnica ou organizacional de caráter permanente ou provisório.

Assim, as circunstâncias particulares das partes envolvidas no conflito têm de ser consideradas. Ainda, dentre os quatro tipos de vulnerabilidade elencados pela autora, destaca-se a terceira, fática ou socioeconômica: fragilidade pela grande disparidade de posição, seja pelo monopólio, pelo grande poderio econômico ou pela essencialidade do serviço (TARTUCE, 2012, p. 190).

Neste sentido, dados disponibilizados em abril deste ano pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) destacam que 20,9% da população

brasileira não tem internet em seu domicílio. Os dados correspondem a informações obtidas pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC) durante o último trimestre de 2018.

Vale ressaltar, ainda, que tais dados permitem concluir que a ausência de acesso à internet decorre da vulnerabilidade econômica exposta anteriormente: o rendimento real médio per capita dos domicílios em que havia utilização da Internet (R\$ 1.769) foi quase o dobro do rendimento dos que não utilizavam a rede (R\$ 940)<sup>12</sup>. Não sendo o acesso à internet integral e efetivo, a aplicação do instituto às partes fica prejudicada. Utilizar as ferramentas da *ODR* para conflitos *offline* é muito mais complicado (e delicado) do que aplicá-las aos conflitos *online* (RULE, 2019, p. 26).

## 5 CONCLUSÃO

Infere-se que os tribunais brasileiros, com o intuito de continuar a solver as controvérsias que alçam ao Poder Judiciário, regularam-se a partir de dispositivos legais já existentes e também instauraram outros, mais recentes e contextualizados com a pandemia de *Sars-cov-2* deflagrada ao redor do mundo.

Todavia, apesar dos instrumentos tecnológicos terem surtido bons resultados, não se pode afirmar que constituem autênticos elementos incorporadores das técnicas de *online dispute resolutions* no Brasil, haja vista que os mecanismos digitais não foram (ainda) utilizados como quarto sujeito na relação jurídico-processual durante o período de afastamento social.

A suspensão das atividades presenciais do Judiciário e dos demais centros de solução de conflitos existentes no Brasil provocaram uma alta demanda de conexão *internet* para a manutenção dos serviços extrajudiciais e judiciais.

Essa carência evidenciou a maior das mazelas brasileiras: a desigualdade, já que nem todos possuem acesso à rede. Quando essa dessemelhança social afeta o conflito, há uma imediata reação em cadeia: torna uma das partes economicamente vulnerável e impede a ministração adequada da prestação jurisdicional, maculando o acesso à justiça.

---

<sup>12</sup> Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/27515-pnad-continua-tic-2018-internet-chega-a-79-1-dos-domicilios-do-pais>. Acesso em 06 Set 2020.

Estes fatores exigiram um repensar dos sistemas de *ODR* para melhor atender às necessidades do amplo espectro dos jurisdicionados e tipos de disputas (RULE, 2019, p. 28)<sup>13</sup>.

Logo, há de se concluir que os construtores do direito, quando do emprego desta ferramenta para resolver conflitos, deve ter um olhar que preze pela isonomia material e atento à realidade fática das partes, não se impondo a *ODR* aos jurisdicionados que não possuem condições econômicas de acesso ou afinidade com a tecnologia.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira.**

Pensar: Revista de Ciências Jurídicas, Fortaleza, CE, 2017, v.22, n. 2.

ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. **Uma introdução à resolução on-line de disputas.**

In: Revista de Direito e as Novas Tecnologias, vol. 03/2019, DRT/2019/35391.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça.** Trad. Ellen Graice Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2006.

CARREL, Alyson. EBNER, Noam. Mind the gap: bringing technology to the mediation table. In: **Journal of Dispute Resolution**, Vol. 2019, Issue 2, Article 5, 45 p.

Disponível em <https://scholarship.law.missouri.edu/jdr/vol2019/iss2/5>

CORTÉS, Pablo. Online dispute resolution for consumers in the european union, Londres, 2011.

ELISAVETSKY, Alberto I. **La mediación a la luz de las nuevas tecnologías.**

Buenos Aires : Erreius, 2019.

KATSH, Ethan. **Online Dispute Resolution.** In: MOFFITT, Michael L.; BORDONE, Robert C. (Ed.). The handbook of dispute resolution. San Francisco : Jossey-Bass, 2005, pp. 425-437.

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.

---

<sup>13</sup> Tradução livre. Texto original: "These factors required a re-think of ODR systems to better meet the needs of the wide spectrum of court users and dispute types."

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. *In: Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, vol. 05/2019, DRT/2019/42405.

RULE, Colin. Using Online Dispute Resolution to Expand Access to Justice. *In: The Oklahoma Bar Journal*. Volume 90 – No. 6 – August 2019, p. 26.

SANDER, Frank E. A. **Varieties of Disputing Processing**. In: LEVIN, A. Leo; WHEELER, Russell R. *The Pound Conference: perspective on justice in the future*. Minnesota : West Publishing, 1979, pp. 65-87.

SILVA, Lucas Cavalcanti da; VASCONCELLOS, Fernando Andreoni. **Audiência do artigo 334/CPC na pandemia: o existente, o possível e o desejável**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-18/opiniaao-audiencia-artigo-334cpc-pandemia>. Acesso em: 04 Set 2020.

SOARES, Marcos José Porto. Uma teoria para a resolução online de disputas (online dispute resolution – ODR). *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, vol. 08/2020, DRT/2020/11436.

TARTUCE, Fernanda. **Igualdade e vulnerabilidade no Processo Civil**. Rio de Janeiro, Forense, 2012.

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE**. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011>. Acesso em: 05 set 2020.

WERNECK, Isadora; ANDREATINI, Lívia Losso. **Resolução online de disputas em tempos de COVID-19: considerações sobre a Lei nº 13.994/20**. Disponível em: <https://processualistas.jusbrasil.com.br/artigos/846588460/resolucao-online-de-disputas-em-tempos-de-covid-19-consideracoes-sobre-a-lei-n-13994-20>. Acesso em: 07 Set 2020.