

# EXPERIÊNCIAS PRIVADAS DE ODR NO BRASIL

## Camila da Rosa

É advogada (OAB/PR nº 82.520), graduada pela Universidade da Região de Joinville (UNIVILLE) e pós-graduanda em Direito Digital e Compliance pela Damásio Educacional. Atualmente, é integrante da Comissão de Inovação e Gestão da OAB/PR.

## Mayara Guibor Spaler

É advogada (OAB/PR nº 90.458), graduada pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Atualmente, é integrante da Comissão de Inovação e Gestão da OAB/PR.

**Resumo:** A partir da primeira década dos anos 2000, o Brasil passou a registrar um fenômeno interessante no mercado jurídico: o surgimento de *lawtechs* e *legaltechs* que passaram a oferecer serviços inovadores de *Online Dispute Resolution* (ODR). Oferecendo mais eficiência e baixo custo em comparação aos métodos tradicionais de solução de controvérsias, as plataformas digitais estão se tornando cada vez mais populares em uma sociedade com conflitos cada vez mais crescentes e na qual o modelo de

litigância dá sinais de esgotamento. Contudo, as possibilidades desse novo campo de atuação ensejam a necessidade de estudos empíricos, que se ocupem de analisar mais a fundo o mercado, a fim de se verificar o que vem ocorrendo no Direito e na advocacia. Esta pesquisa aponta as principais empresas privadas de ODR em funcionamento no Brasil, cadastradas na Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L), bem como analisa os seus modelos de negócio e atuação.

**Palavras-chave:** *Online Dispute Resolution. Lawtechs. AB2L.*

## 1. Introdução

Em 2016, a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos, prevista na Resolução nº 125/2010, passou a dispor expressamente sobre os métodos eletrônicos de solução de conflitos a partir das alterações introduzidas pela Emenda nº 2. A partir da primeira década dos anos 2000, surgiram as primeiras plataformas no Brasil destinadas a resolver controvérsias de um jeito diferente, aproveitando-se das vantagens oferecidas pelas novas tecnologias da informações e comunicação. A modificação normativa do Conselho Nacional de Justiça buscou otimizar a solução de controvérsias, que passou dos tradicionais meios off-line, típicos da era analógica, para o cenário digital característico da Revolução 4.0.

Desde então, o mercado jurídico brasileiro vem experimentando uma efervescência de empresas de *Online Dispute Resolution* (ODR), como esse tema é conhecido na literatura internacional. As empresas privadas de ODR são albergadas pela Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L), que surgiu em 2017 e já conta com 17 *startups* jurídicas que se autointitulam como provedores de serviços nesse segmento. É um crescimento exponencial em pouco tempo, o que denota a força disruptiva da irrefreável marcha tecnológica.

O processo de surgimento das plataformas de ODR chama ainda mais atenção porque estamos diante da possibilidade de uma mudança de paradigma. O Brasil é um país com mais de 100 milhões de processos em andamento em um universo de 200 milhões de habitantes, ou seja, somos uma sociedade altamente litigante, que opta por judicializar os seus conflitos, sendo este o meio preponderante de solução de controvérsias em detrimento dos métodos adequados, que vêm sendo implementados, ainda sem resultados significativos, desde a propagação da 3ª onda de acesso à justiça. Com a ODR, surge uma possibilidade de se revigorar os métodos de *Alternative Dispute Resolution* (ADR) com mais eficiência e menor custo.

No intuito de acompanhar as mudanças vivenciadas pelo mercado jurídico, contudo, faz-se necessário realizar pesquisas empíricas que sejam capazes de compreender o atual momento de transição. O objetivo deste artigo é justamente poder oferecer um recorte das empresas pri-

vadas de ODR em atuação no Brasil. Os diferentes modelos de negócio são balizas concretas que podem indicar os desafios dos operadores do Direito em um cenário de inovação digital.

## **2. E-bay: primeira plataforma digital de solução de conflitos no mundo**

A Internet foi inventada em 1969, mas somente 30 anos depois surgiu o primeiro provedor de acesso à rede mundial de computadores<sup>1</sup> e, a partir de então, o uso da web aumentou consideravelmente, desconstituindo as fronteiras físicas e “modificando drasticamente a forma de se realizar negócios jurídicos entre particulares”<sup>2</sup>, principalmente, no que diz respeito ao comércio eletrônico (*e-commerce*).

Em razão disso, de acordo com os estudos desenvolvidos por Ethan Katsh e Janet Rifkin (2000), conclui-se que na medida em que o comércio eletrônico expande, aumentam-se as transações, e o número da ocorrência de disputas também se eleva<sup>3</sup>. Katsh (2016) afirma que, baseado no volume de transações por meio de *e-commerce* global, existem mais

---

1 AMORIN, Fernando Sérgio Tenório de. *A Resolução Online de Litígios (ODR) de Baixa Intensidade: Perspectivas para a Ordem Jurídica Brasileira*. Revista de Ciências Jurídicas Pensar. v.22. n. 2. p. 517. mai/ago. 2017.

2 AMORIN, Fernando Sérgio Tenório de. *A Resolução Online de Litígios (ODR) de Baixa Intensidade: Perspectivas para a Ordem Jurídica Brasileira*. Revista de Ciências Jurídicas Pensar. v.22. n. 2. p. 516. mai/ago. 2017.

3 KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. *E-Commerce, E-Dispute and E-Dispute Resolution: in the shadow of “eBay law”*. Ohio State Journal on Dispute Resolution. Vol. 15:3. 2000. p. 725.

de 700 milhões de disputas digitais por ano e esse número continua progredindo<sup>4</sup>. Desta forma, entende-se que esta é a razão para que os conflitos, advindos do ciberespaço, sejam resolvidos por meio de um sistema on-line<sup>5</sup>.

Diante do aumento significativo das disputas provin- das do *e-commerce*, a loja virtual de compras e vendas, e-Bay, criada em 1995, é considerada a pioneira nas trata- tivas de resoluções on-line de conflitos (independente de qual seja o problema, sobre pagamento, condições, entrega do objeto, entre outros), uma vez que criou uma plataforma digital para que os consumidores e vendedores pudessem resolver seus litígios amigavelmente e de forma on-line, sem a necessidade de ingressar com uma ação judicial.

Desta forma, consoante cita Daniel Becker (2017), “por meio de algoritmos, o software guia os usuários através de uma série de perguntas e explicações a fim de ajudá-los a alcançar uma solução amigável”<sup>6</sup>, ou seja, é um sistema totalmente automatizado em que as par- tes (compradores e vendedores) são sugestionadas a en- contrar uma forma de solucionar a disputa por meio da plataforma, sendo, portanto, considerado um método au- tocompositivo, sem a necessidade de intervenção de um

---

4 KATSH, Ethan; COLIN, Rule. *What we know and need to know about on- line disput resolution*. South Carolina Law Review. vol. 67. 2016. p. 333-334.

5 KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. *E-Commerce, E-Dis- pute and E-Dispute Resolution: in the shadow of “eBay law”*. Ohio State Journal on Dispute Resolution. v. 15:3. 2000. p. 725.

6 BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. *Online Dispute Resolution (ODR) e a Ruptura no Ecossistema da Resolução de Disputas*, 2017. p. 2.

terceiro. Contudo, o referido *software* permite que haja a contratação de um mediador, no ambiente virtual, pelo valor de US\$ 15,00 (quinze dólares), caso uma ou ambas as partes tenham interesse<sup>7</sup>.

Por meio da plataforma de resolução de conflitos desenvolvida pelo e-Bay, a impressionante marca de mais de 60 milhões de disputas foi resolvida até o ano de 2010<sup>8</sup>. Assim, denota-se que essa plataforma digital tem funcionado muito bem, com significativo aumento pela procura de uma solução de disputas que não envolva o Poder Judiciário e que tem inspirado outras experiências de *Online Dispute Resolution* mundo afora, inclusive no Brasil.

### **3. Classificação dos meios eletrônicos para solução de conflitos (MESC)**

A sociedade atual está em constante mudança. O avanço das relações virtuais e a propagação de negócios jurídicos celebrados por meio da internet possibilitam significativa redução de tempo e custo para os usuários, de modo que há cada vez mais pessoas aderindo a meios on-line de compras, pagamentos, empréstimos, trocas, etc.

---

7 BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. *Online Dispute Resolution (ODR) e a Ruptura no Ecossistema da Resolução de Disputas*, 2017. p. 2.

8 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. set/dez. 2016. p. 60.

Diante do florescimento do comércio eletrônico, que inevitavelmente traz consigo novas formas de conflitos – gerados no meio virtual – adveio a necessidade de novos métodos, igualmente céleres e econômicos, para solucioná-los. Algumas das vantagens dessas novas técnicas, de acordo com Thomas Eckshmidt, Mario Magalhães e Diana Muhr, são as seguintes:

A utilização de meios eletrônicos permite que a discussão ocorra durante períodos de ociosidade das partes (quando o processo de resolução eletrônica é assíncrono) ou através de agendamento prévio (em casos de soluções síncronas), evitando perda de tempo e custo de deslocamentos. As soluções eletrônicas, por serem menos pessoais também contribuem para a minimização do impacto pessoal, evitando o escalamento dos ânimos e tensões das partes envolvidas<sup>9</sup>.

Os meios eletrônicos voltados à solução de conflitos (MESC) em geral eram entendidos como um ramo dos meios alternativos tradicionais de resolução de controvérsias (ADR), com o diferencial de que se beneficiariam da tecnologia para facilitação das tratativas.

No entanto, atualmente, para adeptos da teoria restritiva, os MESC são considerados métodos novos e próprios de resolução de controvérsias, que facilitam a comunicação e interação entre as partes conflitantes,

---

9 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 118.

que podem transacionar de qualquer lugar do mundo. Esta, evidentemente, é uma grande vantagem em relação ao modelo adjudicatório, o qual é também caracterizado pela morosidade e onerosidade.

Os MESC são um processo de solução de conflitos que se estrutura em ferramentas eletrônicas que promovem a comunicação, interação e formalização de maneira eficiente (p.e. baixo custo), conveniente (p.e. não presencial e previsível em custo e prazo) e aplicável (à questão em disputa), garantindo autenticidade (veracidade das partes envolvidas), e exequibilidade (o resultado do conflito é exequível e exigível perante a lei)<sup>10</sup>.

Para diferenciar um método eletrônico de outros meios de solução de conflitos, foi desenvolvida uma classificação, não taxativa, de acordo com alguns critérios, tais como: o grau de independência da decisão, a acessibilidade, sincronização, iniciativa, meio de comunicação, forma de resposta e poder de execução da decisão<sup>11</sup>.

O *grau de independência da decisão* diz respeito ao controle sobre a evolução e a decisão do conflito, podendo ser dividida em quatro pontos: (i) *independente*: as partes chegam a uma conclusão sem necessidade de interferência

---

10 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 106.

11 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 119.



de um terceiro, tal como ocorre na negociação direta; (ii) *parcialmente independente*: existe um terceiro, sem conhecimento técnico na área, que sugestiona às partes formas para solucionar o conflito, como normalmente ocorre na conciliação e em alguns tipos de mediação; (iii) *totalmente dependente*: há um terceiro, com conhecimento técnico na área, que resolve arbitrariamente o conflito, mesmo que isso não agrade a uma das partes, ou até mesmo a ambas, que é o que ocorre na arbitragem; e (iv) *escalonado*: é a combinação dos pontos anteriores, dos níveis mais independentes para os menos independentes<sup>12</sup>.

A *acessibilidade* trata do tipo de acesso viabilizado ao usuário ao sistema e pode ser dividida de três formas: (i) *acesso universal*: não existe a necessidade de *download* do programa, pois o acesso é obtido por qualquer navegador; (ii) *acesso privado*: há a necessidade de instalação do aplicativo para acessar o sistema; e (iii) *acesso misto*: o sistema pode ser acessado tanto por um navegador quanto por um aplicativo, a depender do interesse do usuário<sup>13</sup>.

A *sincronização* se refere à necessidade, ou não, de interação entre as partes para solucionar o conflito, podendo ser dividida de três formas: (i) *assíncrono*: a interação

---

12 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESOC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 120-122.

13 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESOC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 123.

independe da presença de todas as partes; (ii) *síncrono*: requer a presença de todos os envolvidos simultaneamente para haver interação; e (iii) *mista*: uma parte da comunicação pode ser assíncrona e outra pode ser síncrona<sup>14</sup>.

A *iniciativa* diz respeito a quem inicia o processo, sendo dividida em: (i) *reativa*: quando a parte contratante inicia o processo; (ii) *proativa*: quando a parte contratada inicia o processo; (iii) *mista*: qualquer uma das partes pode dar início ao caso<sup>15</sup>.

O *meio de comunicação* trata da forma de interação permitida pelo sistema para as partes, podendo se revestir das seguintes formas: (i) *imagens*; (ii) *texto*; (iii) *áudio*; (iv) *vídeo*; e (v) *múltipla*, na qual o sistema permite que as partes possam se comunicar por mais de um dos meios apresentados<sup>16</sup>.

A *forma de resposta* pode ser dividida em: (i) *resposta assistida*: existe uma pessoa que elabora a resposta para o conflito; (ii) *resposta automatizada*: as respostas são elaboradas pelo sistema de modo automatizado, de acordo com os dados apresentados, sem que haja necessidade

---

14 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESOC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 125.

15 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESOC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 126-127.

16 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESOC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 128-129.

de interferência humana; e (iii) *resposta mista*: o sistema combina respostas automatizadas e assistidas<sup>17</sup>.

Por fim, a classificação quanto ao *poder de execução da decisão*, que depende tanto da legislação vigente quanto do modo de execução da decisão, pode ser dividida em: (i) *execução obrigatória*: existe legislação que garante a execução da decisão, de modo que não há necessidade de ingresso perante o poder judiciário para seu cumprimento; e (ii) *execução vinculada*: não há legislação prevendo a execução da decisão, razão pela qual o ajuizamento de demanda judicial se faz necessário para a execução da decisão, se uma das partes se negar a cumprir voluntariamente o acordado<sup>18</sup>.

#### 4. Radar AB2L: empresas de ODR no Brasil

A Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs*, conhecida como AB2L, foi fundada em 06 de junho de 2017 e é uma das entidades mais representativas do setor de tecnologia no Brasil<sup>19</sup>. Atualmente<sup>20</sup>, a AB2L com

---

17 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESOC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 130.

18 ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESOC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 131.

19 FONSECA, Victor Cabral. Seis fatos que fizeram de 2017 um ano memorável. *Jota*. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/seis-fatos-que-fizeram-de-2017-um-ano-memoravel-07122017>> Acesso em 30 jun. 2018.

20 Radar de empresas associadas atualizado em 02 de agosto de 2018 - Versão 3.2.

aproximadamente 103 *startups*<sup>21</sup> associadas, que oferecem produtos ou serviços voltados ao universo jurídico e são agrupadas em 12 categorias<sup>22</sup>.

Além das *lawtechs* e *legaltechs* focadas no desenvolvimento de soluções tecnológicas para o mercado jurídico, também podem associar-se à AB2L profissionais autônomos interessados pelo direito e pelas novas tecnologias, que queiram participar ativamente da comunidade; prestadores de serviços para o mercado jurídico; e departamentos jurídicos ou escritórios de advocacia que tenham interesse em participar das discussões sobre a temática do grupo<sup>23</sup>.

A AB2L tem como objetivos contribuir para o desenvolvimento de um ecossistema de tecnologia e inovação na

---

21 Startup, de acordo com Eric Ries, é “uma instituição humana projetada para criar novos produtos e serviços sob condições de extrema incerteza”. (RIES, Eric. *A Startup Enxuta: Como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas*. São Paulo: Lua de Papel, 2012). Já para Steve Blank, “uma startup é uma organização temporária em busca de um modelo de negócio escalável, recorrente e lucrativo. No início, o modelo de negócio de uma startup caracteriza-se pela flexibilidade de ideias e suposições, mas não tem clientes e nada sabe sobre eles”. (BLANK, Steve; DORF, Bob. *Startup: Manual do Empreendedor: O Guia Passo a Passo para Construir uma Grande Empresa*. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2014).

22 Conteúdo, educação e consultoria; taxtech; compliance; inteligência artificial para o setor público; automação e gestão de documentos; regtech; monitoramento e extração de dados públicos; faça você mesmo; gestão de escritórios e departamentos jurídicos; redes de profissionais; analytics e jurimetria e resolução de conflitos online.

23 Informações disponíveis na página: <<https://www.ab2l.org.br/associe-se/>>. Acesso em: 30 jun. 2018.

prática jurídica; auxiliar na implementação e no aprimoramento da legislação, bem como na atuação junto à Administração Pública, de modo a fomentar a busca por soluções inovações; colaborar para o desenvolvimento de estudos e pesquisas, tanto para a informação da sociedade quanto para a qualificação dos profissionais interessados; e viabilizar a integração entre profissionais das áreas jurídica e tecnológica, de modo a criar um ambiente voltado à inovação<sup>24</sup>.

Dentre as diferentes categorias de *lawtechs* e *legaltechs* associadas à AB2L, destaca-se a de Resolução de Conflitos On-line, cujo radar conta com 17 empresas, quais sejam: i) Sem Processo; ii) Concilie Online; iii) Juspro; iv); Leegol; v) Find Resolution; vi) Justto; vii) Mediação Online; viii) Misc – Métodos Integrativos de Soluções de Conflitos; ix) Resolv Já; x) Juster; xi) Melhor Acordo; xii) Acordo Fechado; xiii) Acordo Net; xiv) MediarTech; xv) D’acordo; xvi) Itkos Mediação Inteligente; e xvii) Quero Reclamar.Com.

É de se ressaltar que a AB2L não emite *legal opinion* em relação ao modo de atuação de tais empresas, mas apenas proporciona um espaço, dentro do ecossistema de inovação, para que as *legaltechs* se desenvolvam na busca de soluções às dores do mercado jurídico e viabilizem a democratização do conhecimento jurídico, bem como a ampliação do acesso à justiça por meio do uso da tecnologia<sup>25</sup>.

---

24 Informações disponíveis na página: <<https://www.ab2l.org.br/missao-e-objetivos/>>. Acesso em: 30 jun. 2018.

25 Informações disponíveis na página: <<https://www.ab2l.org.br/missao-e-objetivos/>>.

## 4.1 Metodologia de pesquisa

O presente trabalho tem como escopo apresentar o resultado de pesquisa empírica realizada junto às plataformas – públicas e privadas - que oferecem serviços de resolução de conflitos on-line no Brasil.

Tal pesquisa baseou-se na metodologia desenvolvida por Daniel do Amaral Arbix<sup>26</sup> em seu estudo sobre os sistemas de resolução de controvérsias com mecanismos de ODR no cenário internacional.<sup>27</sup>

Em um primeiro momento foi elaborado um formulário (por meio da plataforma on-line denominada “Formulários Google”)<sup>28</sup> com a finalidade de coletar dados das plataformas de ODR, a respeito de sua natureza jurídica; de quais mecanismos utilizam para a resolução das disputas; de que tipos de conflitos são passíveis de solução pelo sistema; bem como sobre a sua automatização ou necessidade de envolvimento humano nas tratativas entre as partes, entre outros questionamentos (ANEXO 1).

---

-e-objetivos/>. Acesso em: 30 jun. 2018.

26 Diretor jurídico do Google, doutor pela Universidade de São Paulo (USP) e mestre em Law, Science & Technology pela Stanford.

27 O referido trabalho refere-se à tese de doutorado do autor, que foi objeto do livro “Resolução Online de Controvérsias”, publicado em 2017 pela editora Intelecto.

28 Formulário disponível em: <[https://docs.google.com/forms/d/13xM-GBrgpiFrD5yHEQmFvZ-t\\_3hdcDpiOCBkHRwuKyzM/edit?ts=5af20a11](https://docs.google.com/forms/d/13xM-GBrgpiFrD5yHEQmFvZ-t_3hdcDpiOCBkHRwuKyzM/edit?ts=5af20a11)>. Acesso em: 15 ago. 2018.

O formulário foi disponibilizado para dezenove plataformas participantes, sendo duas delas públicas - Consumidor.Gov e Mediação Digital do CNJ – e dezessete empresas privadas, que consistem nas referidas startups associadas à AB2L.

## **4.2 Plataformas de ODR e serviços oferecidos**

Dentre os dezessete sistemas privados de *Online Dispute Resolution* que integram a presente análise, treze deles – Acordo Fechado, Acordo Net, D’Acordo Mediações, Itkos, Juster, Justto, Leegol, Mediação Online, Melhor Acordo, MISC, Quero Reclamar.com, Resolv Já e Sem Processo – efetivamente responderam o questionário. Sendo assim, tais empresas, que aderiram à pesquisa, terão seus dados apresentados da maneira como se autoanalisaram. Por outro lado, as informações das demais plataformas serão exibidas a partir dos dados coletados de fontes secundárias, tais como folders, sites, notícias e outras referências.

O formulário enviado contou com os seguintes questionamentos para preenchimento por parte das empresas: i) nome da empresa; ii) natureza jurídica (se privada ou pública); iii) estado de origem (sede); iv) tempo de operação (ano); v) website; vi) se o diretor executivo da empresa é advogado; vii) se outros funcionários são advogados; viii) quais os mecanismos utilizados (se negociação, mediação, arbitragem, júri, entre outros); ix) como são os procedimentos de ODR

empregados, com ênfase no papel da tecnologia e das pessoas envolvidas; x) tipos de conflitos e áreas do direito passíveis de resolução (se comercial, remoção de conteúdo, nomes de domínio, comunitários, trabalhista, família, entre outros), xi) jurisdição (se restrita com atuação apenas no Brasil ou irrestrita com atuação no Brasil e no exterior); xii) automação (se plena ou parcial); xiii) modelo de negócio (se o custeio é pelo reclamante, pelas partes ou institucional); xiv) dados quantitativos e qualitativos da solução ODR (métricas de sucesso) e xv) espaço para as considerações finais.

Partindo das empresas que responderam o questionário, seguidas das que não o fizeram e finalizando com as plataformas públicas, temos o seguinte cenário de ODR no Brasil:

#### **4.2.1 Acordo Fechado<sup>29</sup>**

A empresa Acordo Fechado, de origem brasileira e sediada no estado do Rio de Janeiro, tem natureza jurídica privada e está em operação desde o ano de 2016. Sua jurisdição é restrita, eis que atua apenas no Brasil. Seu diretor executivo é advogado, bem como alguns de seus funcionários.

Utiliza como mecanismos a negociação, conciliação e mediação, os quais atendem conflitos referentes a questões cíveis, consumeristas, comerciais e trabalhistas, com destaque para conflitos bancários.

---

29 Resultados extraídos do website e de folder da empresa. Mais informações disponíveis em: <<http://acordofechado.com.br>>. Acesso em: 15 ago. 2018.



Conta com automatização plena, de modo que não se faz necessária a figura humana intervindo para o funcionamento do sistema. O custeio do serviço é de responsabilidade do contratante.

Em relação às métricas de sucesso, dos mais de cem mil casos tratados pela plataforma da empresa, 84% (oitenta e quatro por cento) dos conflitos bancários, 71% (setenta e um por cento) dos litígios envolvendo companhias aéreas e 65% (sessenta e cinco por cento) dos problemas com empresas telefonia foram solucionados.

#### **4.2.2 Acordo Net<sup>30</sup>**

A Acordo Net é empresa de natureza privada, de origem brasileira e sediada no estado de São Paulo. Está em operação desde o ano de 2016, com atuação no Brasil e no exterior, razão pela qual sua jurisdição é considerada irrestrita.

Seu diretor executivo é advogado e o mecanismo por ela utilizado é a negociação, que atende conflitos referentes a questões trabalhistas e cíveis. A automatização é parcial, ou seja, a intermediação feita entre as partes conta com participação humana. Em relação ao modelo de negócio, o custeio é feito pelas partes.

Seu funcionamento parte do cadastramento dos dados do processo judicial já em trâmite. Após essa etapa, a

---

30 Resultados extraídos do website e de folder da empresa. Mais informações disponíveis em: <<http://acordonet.com.br>>. Acesso em: 15 ago. 2018.

empresa entra em contato com a parte contrária à que se cadastrou e inicia as tratativas de acordo. Por atender casos já judicializados, a negociação conta com a assessoria dos advogados das partes. Firmado o acordo, o termo é submetido ao Poder Judiciário para homologação.

#### **4.2.3 D'acordo Mediações<sup>31</sup>**

A D'acordo, empresa de natureza privada, de origem brasileira e sediada em Belo Horizonte/MG, está em operação no mercado desde 2015. Sua jurisdição é restrita, eis que atua apenas no Brasil. Seu diretor executivo é advogado, bem como alguns de seus funcionários.

Os mecanismos utilizados são negociação e mediação, os quais atendem conflitos que envolvam questões consumeristas. Atendem as demandas repetitivas e de baixa complexidade. A automatização é parcial, ou seja, a intermediação feita entre as partes conta com participação humana. Em relação ao modelo de negócio, no caso de negociação o custeio é feito pela empresa reclamada, mediante êxito, e nos casos de mediação o custeio fica por conta de ambas as partes.

Ressalta-se que a D'acordo desenvolveu um Totem que fica posicionado em Procons e Juizados Especiais Cíveis, por meio dos quais o consumidor pode negociar diretamente com a empresa fornecedora, por videoconferên-

---

31 Mais informações disponíveis em: <[www.dacordo.com.br](http://www.dacordo.com.br)> Acesso em: 15 ago. 2018.

cia, antes de mesmo de abrir uma reclamação nos referidos órgãos. Além disso, a empresa possui uma Plataforma Digital, que pode ser acessada pelo site, que permite sessões on-line de negociação e mediação, com a contratação de um terceiro imparcial.

No que se refere às métricas de sucesso, a empresa destacou que aproximadamente 80% (oitenta por cento) dos consumidores atendidos pelo Totem optam por fechar acordo. Quanto à Plataforma de Mediação on-line, os dados ainda estão sendo mensurados.

#### **4.2.4 Itkos<sup>32</sup>**

A empresa Itkos é de natureza privada e de origem brasileira, com sede no estado de São Paulo. Está em operação no mercado desde 2014 e sua jurisdição é restrita, eis que atua apenas no Brasil. Seu diretor executivo não é advogado, mas possui funcionários que o são.

Os mecanismos por ela utilizados são os de negociação e mediação, os quais atendem conflitos que envolvam questões consumeristas, cíveis, trabalhistas, comerciais e de família.

Em relação ao modelo de negócio, o custeio é feito pelas próprias partes e a métrica de sucesso informada corresponde a 70% (setenta por cento).

---

32 Resultados extraídos do website da empresa. Mais informações disponíveis em: <<http://www.itkos.com.br>> Acesso em: 15 ago. 2018.

#### **4.2.5 Juster<sup>33</sup>**

A Juster é uma empresa de natureza privada, de origem brasileira e sediada no estado de São Paulo. Está em operação desde 2016, sua jurisdição é restrita - eis que atua apenas no Brasil - e seu diretor executivo é advogado, bem como alguns de seus funcionários.

Os mecanismos utilizados são negociação e mediação, os quais atendem conflitos que envolvam questões de natureza comercial, consumerista e trabalhista. A automatização é parcial, ou seja, a intermediação feita entre as partes conta com participação humana. O seu modelo de negócio é classificado como institucional e não foram disponibilizados dados relacionados às métricas de sucesso.

A plataforma é credenciada para atuação junto os principais Tribunais de Justiça do Brasil.

#### **4.2.6 Justto<sup>34</sup>**

A Justto é empresa de natureza jurídica privada e de origem brasileira, com sede no estado de São Paulo. Está em operação desde 2012, com atuação no Brasil e no exterior, razão pela qual sua jurisdição é considerada irrestrita.

---

33 Resultados extraídos do website e de folder da empresa. Mais informações disponíveis em: <<https://www.juster.com.br>> Acesso em: 15 ago. 2018.

34 Mais informações disponíveis em: <<https://justto.com.br/>> Acesso em: 15 ago. 2018.

Destaca-se que o seu diretor executivo é advogado, da mesma forma que alguns de seus funcionários.

Os mecanismos utilizados são negociação e arbitragem, os quais atendem conflitos que envolvam questões consumeristas, comerciais e trabalhistas. Sua automatização é plena, ou seja, não há uma pessoa que intervém no sistema. O custeio (modelo de negócio) depende da plataforma a ser utilizada, pois no caso da Arbitranet o custeio é feito por ambas as partes, mas se a negociação ocorrer pela Justto, o pagamento é realizado mensalmente pelo usuário assinante.

Em relação às métricas de sucesso, a empresa informou que somente no ano de 2017 obteve cerca de R\$ 200.000,00 (duzentos milhões de reais) negociados pela plataforma. Em relação à arbitragem, o histórico do Arbitranet é de aproximadamente 170 (cento e setenta) processos arbitrais.

#### **4.2.7 Leegol<sup>35</sup>**

A Leegol é empresa de natureza privada e de origem brasileira, sediada no estado de São Paulo, que está em operação desde o ano de 2017. Seu diretor executivo não é advogado, mas possui funcionários que são.

Atua no Brasil e no exterior, de modo que sua jurisdição é irrestrita. Conta com automatização plena, eis que

---

35 Resultados extraídos do website da empresa. Mais informações disponíveis em: <<http://www.leegol.com>> Acesso em: 15 ago. 2018.

seu sistema não depende de intervenção humana. O custeio é feito pela parte requerente.

O mecanismo de resolução de conflitos por ela utilizado é a mediação, a qual atende controvérsias que envolvam questões consumeristas, cíveis, comerciais, trabalhistas e de família.

A plataforma também é cadastrada junto ao Tribunal de Justiça de São Paulo.

#### **4.2.8 Mediação Online (MOL)<sup>36</sup>**

A Mediação Online é empresa de natureza jurídica privada, de origem brasileira e sediada no estado de São Paulo, em operação desde o ano de 2014. Sua diretoria executiva não é composta por advogado, mas possui funcionários que são.

Os mecanismos por ela utilizados são mediação e negociação, que atendem conflitos que envolvam questões consumeristas, condominiais, trabalhistas, comunitárias, cíveis, empresariais, de direito de família e demandas relacionadas a remoção de conteúdo, nomes de domínio.

Atua no Brasil e no exterior, de modo que sua jurisdição é irrestrita. Conta com automatização plena, eis que seu sistema independe de intervenção humana. O custeio do serviço é feito pela parte contratante.

---

36 Resultados extraídos do website e de folder da empresa. Mais informações disponíveis em: <<http://www.mediacaonline.com>> Acesso em: 15 ago. 2018.

No que se refere às métricas de sucesso, destaca que já trabalhou com mais de quinze mil casos, totalizando mais de dez milhões de reais negociados em acordos.

#### **4.2.9 Melhor Acordo<sup>37</sup>**

A natureza jurídica da empresa Melhor Acordo é privada, sua origem é brasileira, com sede no estado de São Paulo, e encontra-se em operação desde 2017, com jurisdição restrita ao Brasil. Seu diretor executivo é advogado, da mesma forma que outros de seus funcionários.

O único mecanismo de resolução de conflitos utilizado pela empresa é a negociação. Os conflitos atendidos envolvam questões comerciais e trabalhistas. Sua automatização é plena, ou seja, não conta com um indivíduo intermediando as tratativas pelo sistema. O custeio é feito pela empresa contratante somente em caso de êxito do acordo.

Em relação às métricas de sucesso, a empresa destaca que reduziu em até 75% (setenta e cinco por cento) os custos processuais e encerrou até 45% (quarenta e cinco por cento) dos casos contratados. A redução do valor envolvido na causa pode chegar a até 52% (cinquenta e dois por cento) da previsão, e o procedimento todo se conclui em apenas 15 (quinze) dias.

---

37 Mais informações disponíveis em: <<https://www.melhor-acordo-online.com/>> Acesso em: 15 ago. 2018.

#### 4.2.10 MISC<sup>38</sup>

A natureza jurídica da empresa MISC – Métodos Integrativos de Soluções de Conflitos - é privada e sua origem brasileira, tendo como sede o estado de Goiás. Está em operação há aproximadamente 21 anos. Seu diretor executivo não é advogado, mas possui funcionários que são.

Atua no Brasil e no exterior, de modo que sua jurisdição é irrestrita. Conta com automatização parcial, eis que seu sistema depende de intervenção humana. O custeio é feito pelas partes.

Os mecanismos utilizados são conciliação, mediação e arbitragem, os quais atendem conflitos que envolvam questões consumeristas, empresariais, trabalhistas e de família.

#### 4.2.11 QueroReclamar.com<sup>39</sup>

A plataforma *QueroReclamar.com* é um portal onde pessoas podem descrever seu problema jurídico de forma gratuita e os advogados cadastrados na plataforma são indicados para os usuários, de acordo com suas especialidades e com o tipo da demanda. Em geral, os casos envolvem questões consumeristas e se assemelham mais ao mecanismo da negociação.

---

38 Resultados extraídos do website da empresa. Mais informações disponíveis em: <<https://www.misc.net.br>> Acesso em: 15 ago. 2018.

39 Resultados extraídos do website e do folder da empresa. Mais informações disponíveis em: <<https://www.queroreclamar.com>> Acesso em: 15 ago. 2018.



De acordo com as informações fornecidas pela empresa, ela é sediada no estado de São Paulo, está em operação desde 2017 e não possui advogados como diretoria executiva ou em seu quadro de funcionários. Atua com mediação em conflitos de natureza consumerista, comercial, comunitária, trabalhista e de família.

Sua jurisdição é restrita ao Brasil e a automatização é plena. Trata-se de plataforma de uso gratuito. Não há informações sobre métricas de sucesso.

#### **4.2.12 Resolv Já<sup>40</sup>**

A natureza jurídica da empresa Resolv Já é privada e sua origem brasileira, com sede no estado de São Paulo. Está em operação desde 2014, com atuação apenas no Brasil, de modo que se considera de jurisdição restrita. Seu diretor executivo não é advogado, mas alguns de seus funcionários sim.

Os mecanismos de solução de conflitos utilizados são negociação, mediação e arbitragem, que atendem casos envolvendo questões comerciais e trabalhistas. Sua automatização é parcial, ou seja, há uma pessoa que intervéem junto ao sistema on-line. O custeio do procedimento é feito pelo reclamante.

Segundo a empresa, o procedimento é feito através de acesso a um sistema seguro, com interações entre as par-

---

40 Mais informações disponíveis em: <[www.resolvja.com.br](http://www.resolvja.com.br)> Acesso em: 15 ago. 2018.

tes por meio de texto. A plataforma oferece os módulos de negociação, mediação e arbitragem a serem utilizados de acordo com a necessidade do cliente.

Quanto às métricas de sucesso, a empresa informou que a maioria dos conflitos – aproximadamente 90% (noventa por cento) – são solucionados até a mediação, sendo que a arbitragem só é acionada quando há cláusula compromissória.

#### **4.2.13 Sem Processo<sup>41</sup>**

A natureza jurídica da empresa Sem Processo é privada e sua origem brasileira, com sede no estado do Rio de Janeiro, com operação desde 2015. O único mecanismo por ela utilizado é o da negociação, voltada exclusivamente para advogados. Os conflitos que busca resolver referem-se a questões gerais tais como de cunho comercial, trabalhista, consumerista, comunitário, relacionados a remoção de conteúdo, nomes de domínio, dentre outros.

É a primeira plataforma, exclusiva para advogados, os quais negociam entre si por meio de um chat. O modelo adotado pode ser o *pré-contencioso*, no qual o advogado insere a petição inicial na plataforma antes de propor ação; ou *contencioso*, no qual a empresa busca o advogado para resolver casos já judicializados.

---

41 Mais informações disponíveis em: <<https://www.semprocesso.com.br>> Acesso em: 15 ago. 2018.

Seu diretor executivo é advogado, bem como outros de seus funcionários. Sua automatização é parcial, eis que seu sistema conta com intervenção humana. O custeio é feito pela empresa contratante.

Em relação às métricas de sucesso, a empresa salienta seus resultados qualitativos, relacionados ao trabalho de conexão de advogados com a finalidade de diminuir o número de conflitos no país.

#### **4.2.14 Concilie Online<sup>42</sup>**

A empresa Concilie Online, tal como as demais que serão a seguir analisadas, não respondeu ao formulário de pesquisa elaborado, de modo que os resultados que serão adiante apresentados foram extraídos de fontes secundárias.

A Concilie Online é empresa de natureza privada, de origem brasileira, com sede no estado do Rio de Janeiro. Está em operação desde o ano de 2012. Os mecanismos utilizados são conciliação e mediação, os quais atendem quaisquer conflitos que envolvam direitos patrimoniais disponíveis.

A partir o envio do caso para o sistema, é feito agendamento com as partes para realização da sessão de conciliação ou mediação. Se após a tentativa de autocomposição as partes entram em consenso em relação ao conflito,

---

42 Resultados extraídos do website e de folder da empresa. Mais informações disponíveis em: <<https://www.concilie.com.br>> Acesso em: 15 ago. 2018.

edita-se um termo de acordo contendo as conclusões do que foi pactuado.

A plataforma da empresa já atendeu mais de 300.000 (trezentos mil) casos, dos quais 72% (setenta e dois por cento) foram exitosos.

#### **4.2.15 Find Resolution<sup>43</sup>**

A Find Resolution é empresa de natureza privada e de origem brasileira, sediada no estado do Rio de Janeiro. Ela oferece plataformas digitais de resolução de disputas, negociação estratégica, mediação, Avaliação Prévia de Terceiro (“Fact-finding”), “Partnering”, Revisão da Estratégia de Contencioso, Desenho de Governança Corporativa com melhores práticas de Resolução de Conflitos, Treinamento em Negociação, Mediação e Facilitação de Diálogos.

#### **4.2.16 JusPro<sup>44</sup>**

A Juspro é empresa de natureza privada e de origem brasileira, com sede em São Paulo/SP. Os mecanismos por ela utilizados são os de conciliação e mediação, que buscam solucionar em especial demandas consumeristas e cíveis. No que toca ao modelo de ne-

---

43 Resultados extraídos do website da empresa. Mais informações disponíveis em: <<http://www.findresolution.com.br>> Acesso em: 15 ago. 2018.

44 Resultados extraídos do website da empresa. Mais informações disponíveis em: <<https://www.juspro.com.br>> Acesso em: 15 ago. 2018.

gócio, o modo custeio é decidido pelas próprias partes, sendo que o valor do procedimento pode ser atribuído a uma delas ou dividido entre ambas.

Para adesão ao sistema, pessoas físicas e empresas encaminham suas demandas por meio do site – por formulário ou chat on-line – ou de aplicativo para dispositivos móveis (APP) da empresa, que agendará uma audiência com a participação de um mediador ou conciliador. A audiência poderá ser presencial ou on-line. Se a autocomposição for alcançada, o termo de acordo é firmado.

Ressalte-se que a Juspro é a primeira Câmara Privada on-line de solução de conflitos cadastrada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). O acordo realizado entre as partes é homologado digitalmente pelo Poder Judiciário.

#### **4.2.17 Mediartech<sup>45</sup>**

A Mediartech é empresa de natureza privada e de origem brasileira. Os mecanismos utilizados são conciliação e mediação, os quais atendem conflitos que envolvam questões consumeristas, contratuais, de direito das famílias, de saúde privada e instituições de ensino privadas e de trânsito.

---

45 Resultados extraídos do website da empresa. Mais informações disponíveis em: <<http://www.mediarcbm.com.br>> Acesso em: 15 ago. 2018.

## **5. Plataformas públicas**

### **5.1 Consumidor.Gov<sup>46</sup>**

A plataforma brasileira denominada Consumidor.Gov é de natureza pública e foi criada para solucionar de modo célere e eficiente conflitos de caráter consumerista, oferecendo a negociação como mecanismo de resolução de controvérsias.

Possui diversas empresas – instituições financeiras, operadoras de telefonia, corretoras de seguros, companhias aéreas, varejistas, etc. - cadastradas em sua plataforma, que assumiram o compromisso de receber, analisar e responder reclamações de seus consumidores em um curto prazo, de até dez dias. Após a resposta do fornecedor, o consumidor pode, em até vinte dias, comentar a resposta recebida e classificar a demanda como resolvida ou não resolvida, bem como indicar seu nível de satisfação com o atendimento da empresa. A partir das informações das reclamações registradas, é criada e alimentada uma base de dados pública, que apresenta os índices de resolução por parte dos fornecedores, a quantidade de reclamações, prazo médio de respostas, etc.

O Consumidor.Gov atualmente possui quatrocentas e cinquenta e cinco empresas cadastradas e já conta com aproximadamente um milhão e trezentas mil reclamações

---

46 Resultados extraídos do website da plataforma. Mais informações disponíveis em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1530491837931>> Acesso em: 15 ago. 2018.

finalizadas. As regiões do país em que tem maior atuação são, respectivamente: Sudeste (49,4%), Sul (20,3%), Nordeste (16%), Centro-Oeste (9,6%) e Norte (3,6%).

Em relação às métricas de sucesso, estima-se que 80% (oitenta por cento) das reclamações registradas na plataforma são solucionadas com acordo.

## **5.2 Mediação Digital CNJ<sup>47</sup>**

A plataforma brasileira Mediação Digital é pública, de iniciativa do Conselho Nacional de Justiça, de modo que sua sede é Distrito Federal. Ela está em operação desde 2016 e foi criada para diminuir a demanda de grandes litigantes. É voltada para a resolução de questões consumeristas por meio de negociação direta entre as partes. Atualmente atende em especial questões relacionadas a instituições bancárias previamente certificadas e cadastradas no sistema. O cidadão, ao tentar resolver um conflito dessa natureza, acessa o sistema e registra sua demanda. Esta pode ser de natureza pré-processual, ou seja, que não tenha sido judicializada, ou de natureza litigiosa.

Sua jurisdição é restrita, eis que só permite o cadastro de instituições brasileiras, e a automatização é plena, pois todo o procedimento é intermediado apenas pela platafor-

---

47 Resultados extraídos do website da plataforma. Mais informações disponíveis em: <<http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>> Acesso em: 15 ago. 2018.

ma. Em relação ao modelo de negócio, trata-se de plataforma de uso gratuito. Por enquanto, não há informações sobre as métricas de sucesso.

## **6. Câmaras privadas de mediação on-line: parceria com tribunais**

Existe a possibilidade de Câmaras Privadas - que utilizem mecanismos de solução de conflitos on-line - realizarem parcerias diretamente com Tribunais, para que os acordos realizados pela plataforma on-line sejam submetidos à homologação judicial.

Isso certamente traz grande vantagem em relação à eficácia do procedimento alternativo de resolução de conflitos adotado, eis que ao final lhe será conferido a eficácia de título executivo judicial, podendo eventualmente a parte que for lesada pelo descumprimento do acordo – ou da sentença arbitral – ingressar diretamente com demanda executiva sob o rito do cumprimento de sentença para ver satisfeito o seu direito.

Dentre as empresas analisadas, são cadastradas pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ/SP) a Juspro, Leegol e ITKOS. Cabe ressaltar que, para que se efetive essas parcerias, é necessário que as câmaras privadas cumpram os requisitos estabelecidos nas regulamentações de cada tribunal.<sup>48</sup>

---

48 A título exemplificativo, cita-se o Provimento nº 2.287/2015, aprovado pelo Conselho Superior da Magistratura do Estado de São Paulo,



Ainda, salienta-se que Juizados Especiais e Órgãos de Defesa do Consumidor também já contam com o auxílio de plataformas de resolução de conflitos on-line, que ajudam a resolver controvérsias de modo bastante célere.

Evidentemente, o serviço on-line não minimiza a importância do trabalho desempenhado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor e Juizados Especiais. No entanto, abre uma nova possibilidade dentro do sistema multipor-tas, para que se resolvam conflitos de modo eficaz.

## **7. Síntese dos dados apresentados**

Por meio da pesquisa realizada, constatou-se que as empresas voltadas à resolução on-line de conflitos são relativamente novas – em geral com operação a partir do ano de 2012 - e todas de origem nacional, com maior concentração na região sudeste do país, em especial no estado de São Paulo.

---

que regulamenta a atuação de conciliadores e mediadores e das câmaras privadas de mediação e conciliação perante o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ/SP).

## TEMPO DE ATUAÇÃO



■ 1 ANO ■ 2 ANOS ■ 3 ANOS ■ 4 ANOS ■ 5 ANOS ■ 6 ANOS ■ Sem informação

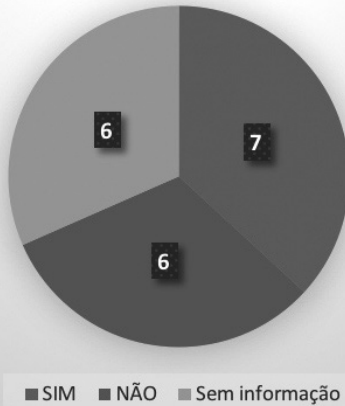
## ESTADO DE ORIGEM (SEDE)



■ SP ■ RJ ■ DF ■ GO ■ MG ■ RS

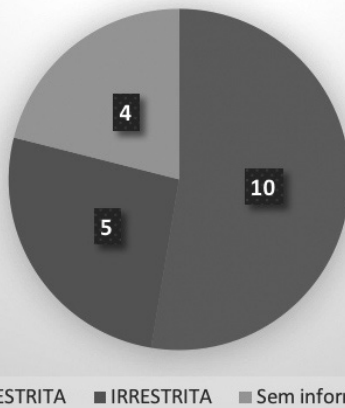
Em geral, os diretores executivos das empresas que aderiram à pesquisa são advogados e os que não o são contam com advogados integrando seu quadro de funcionários.

## CEO ADVOGADO



A maioria das empresas estudadas possuem jurisdição restrita, atuando apenas no Brasil, com exceção de cinco – Acordo Net, Justto, Leegol, Mediação Online e MISC – as quais também atuam no exterior.

## JURISDIÇÃO



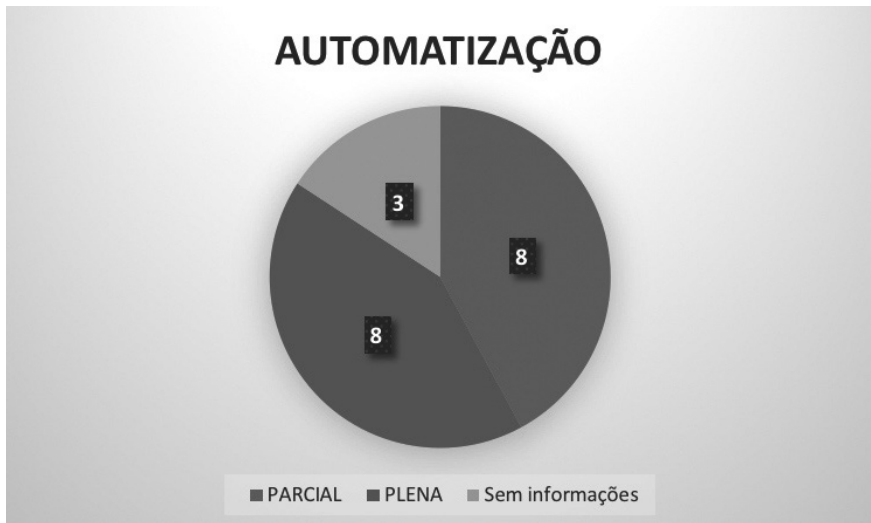
Sobre o modelo de negócio dessas empresas, conclui-se que a forma de custeio da plataforma varia muito, eis que em algumas o custo é arcado pelo contratante, em outras por ambas as partes, em alguns casos apenas em hipótese de êxito. Há ainda plataformas que permitem que as partes decidam sobre como encaminhar o assunto, de modo que pode ser de um jeito ou de outro.

Diante dessa variedade de posicionamentos, não foi possível chegar a uma conclusão abrangente sobre o ponto em questão – até porque a algumas das empresas não responderam ao formulário e as informações constantes em *websites* e folders não abordam claramente tais dados. No entanto, o que mais se verifica é o custeio pela parte requerente, ou a possibilidade de rateio dos custos entre ambas as partes.



Talvez um dos pontos mais relevantes do presente estudo seja o da automatização da plataforma, eis que tal informação revela a tendência de atuação das empresas de resolução de conflitos on-line no Brasil.

De acordo com os resultados objetivos, o modo de automação da plataforma – se parcial ou plena – está equivalente, ou seja, metade delas possui automatização parcial e metade plena. Ressalte-se que a automatização, segundo Daniel Arbix, classifica-se em *plena* ou *parcial*, de acordo com o detalhamento das tecnologias empregadas e, se houver, do envolvimento de pessoas<sup>49</sup>.



Em relação às métricas de sucesso, evidenciou-se que as empresas têm alcançado bons números. Como isso, de-

49 ARBIX, Daniel do Amaral. *Resolução Online de Controvérsias*. São Paulo: Editora Intelecto, 2017. p. 222.

sencadeia-se a procura, por parte dos usuários, por plataformas que possibilitem a resolução de seus conflitos de modo mais célere e efetivo, em relação à litigiosidade.

Em sua maioria, as plataformas são privadas, mas já se verifica iniciativas públicas quanto à adesão da ODR, inclusive por meio de parceria com os Tribunais de Justiça.

## **7.1 Mecanismos de solução de conflitos adotados e áreas do Direito mais recorrentes**

Conforme se observou na pesquisa realizada, as plataformas que oferecem serviços de resolução on-line de conflitos, em geral, operam com os métodos alternativos de solução de controvérsias (ADR), tais como a negociação, conciliação, mediação e arbitragem.

É notório que a *negociação* é livre, pois é realizada diretamente pelos envolvidos em determinada disputa, sem a interferência de terceiros. Por outro lado, estabelece o Código de Processo Civil (CPC) que os casos envolvendo relações continuadas devem ser resolvidos pela *mediação*, eis que se trata de procedimento mais complexo que tem como objetivo a manutenção do vínculo existente. Já a *conciliação* é indicada para conflitos entre partes que não tenham necessariamente um vínculo prévio. A *arbitragem*, por sua vez, é recomendada para casos de alta complexidade envolvendo direitos patrimoniais e totalmente disponíveis.

É importante ressaltar que os métodos alternativos podem também ser denominados métodos adequados de

resolução de conflitos, haja vista que, de acordo com entendimento doutrinário contemporâneo, cada tipo de conflito corresponde a um mecanismo que pode ser considerado mais adequado para sua resolução.

A pesquisa demonstrou que os mecanismos mais recorrentes nas plataformas de ODR são, respectivamente, negociação (13 plataformas atuantes), mediação (13 plataformas atuantes), conciliação (5 plataformas atuantes) e arbitragem (3 plataformas atuantes).



Dentre as áreas do direito que foram expressamente oferecidas pelas plataformas, constatou-se que a consumista é a que mais se destacou (13 plataformas), seguida dos campos que versam sobre as áreas trabalhista (12 plataformas), comercial (11 plataformas), cível (9 plataformas), e família (6 plataformas).

Importante salientar que muitas dessas empresas atuam com mais de um mecanismo, ou seja, contam com uma metodologia híbrida.



Diante dos resultados obtidos, é possível verificar que as plataformas de ODR no Brasil têm buscado abranger os conflitos mais recorrentes na sociedade, dentre os direitos disponíveis, em especial abarcando empresas. No entanto, não parecem observar a teoria dos meios *adequados* de resolução de conflitos, eis que em geral oferecem quaisquer dos mecanismos que possuem, para qualquer tipo de demanda que esteja em seu escopo.

A título exemplificativo, destaca-se que há plataformas de mediação que são oferecidas não apenas para casos envolvendo relações continuadas, mas ofertam seus serviços indistintamente a todos os conflitos privados que lhe forem submetidos.



## 7.2 Plataformas de negociação automatizadas

De acordo com Daniel Arbix, que adota o conceito clássico de Ethan Katsh em relação à *Online Dispute Resolution* (ODR), esta corresponde à:

Resolução de controvérsias em que tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflito.<sup>50</sup>

Segundo esse conceito restritivo, as plataformas que oferecem serviços de resolução de controvérsias on-line e apenas inserem os mecanismos tradicionais existentes – tais como a negociação, mediação, conciliação e arbitragem – no ambiente virtual, não poderiam ser classificadas como ODR, eis que trabalhariam com uma espécie de E-ADR.

As empresas de ODR propriamente ditas seriam, portanto, aquelas com plataformas plenamente automatizadas, que contam com robôs, ou algoritmos, que participam ativamente das negociações, como se fossem uma “quarta parte” na busca da resolução da disputa.

Na pesquisa realizada, observou-se que a grande maioria dos provedores de ODR analisados utilizam os já conhecidos mecanismos de ADR (*Alternative Dispute Resolution*), trazendo-os ao ambiente virtual. Apenas qua-

---

50 ARBIX, Daniel do Amaral. *Resolução Online de Controvérsias*. São Paulo: Editora Intelecto, 2017. p. 58.

tro das dezenove plataformas pesquisadas possuem plena automatização, ou seja, oferecem serviço de resolução de conflitos sem a intermediação de um ser humano.

No entanto, ainda assim não se sabe se a automação plena está relacionada de fato à existência de uma “quarta parte” ou se apenas corresponde a sistemas que estão automatizados para receber cadastros de pessoas e demandas que poderão interagir com outros indivíduos previamente cadastrados.

Os dados obtidos demonstram que na prática, ainda prepondera no Brasil a concepção ampla de ODR, que abarca tanto os casos de resoluções de conflitos que utilizam os meios alternativos tradicionais por meio de uma plataforma on-line, quanto as plataformas de negociações plenamente automatizadas. A percepção da tecnologia como *quarta parte*, portanto, ainda não tem sido explorada de modo representativo no país.

## **8. Conclusão**

A possibilidade de se resolver conflitos de forma rápida – e com custos reduzidos – por meio de uma plataforma eletrônica é um exemplo claro de como a tecnologia pode atuar em benefício das pessoas para ampliar o acesso à justiça. Formas alternativas de resolução de controvérsias migram do mundo off-line para o on-line e são beneficiadas pela eficiência típica das novas tecnologias da informação e comunicação.

O mercado de ODR está em expansão no Brasil e cada plataforma possui diferentes ferramentas de funcionamento e peculiaridades próprias, de modo que não se pode afirmar que oferecem o mesmo tipo de serviço. Isso significa dizer que cada uma atua de forma independente, possibilitando uma experiência única de *Online Dispute Resolution*, cujos modelos precisam ser analisados em estudos empíricos, a exemplo deste, bem como validados pelo próprio mercado.

A proliferação de plataformas digitais é um fenômeno recente no Brasil, a partir da primeira década dos anos 2000, que tem potencial para implementar uma mudança de cultura jurídica, da litigância à consensualidade e pacificação social. O incentivo para o surgimento de tantas *lawtechs* de ODR tem relação com a própria eficiência tecnológica característica do atual momento da Revolução 4.0.

Além disso, observa-se que a tendência está em consonância com a Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos, instituída pelo próprio Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que incentiva a adoção dos métodos eletrônicos de solução de controvérsias. Apesar do elogioso trabalho que tem sido desenvolvido em prol das soluções consensuais de conflitos e redução da litigiosidade, ainda é preciso avançar no debate público acerca dessa nova modalidade, envolvendo todos os setores da sociedade. É salutar que a garantia de acesso à justiça seja respeitada e levada a sério, sem violação de direitos.

Por fim, não se pode ignorar a importância da atuação dos advogados nesses novos meios tecnológicos para que se qualifique o debate jurídico nessas plataformas digitais, principalmente nessa nova sociedade, na qual o paradigma litigante vem, aos poucos, sendo substituído por meios mais eficientes, menos custosos e mais rápidos de solucionar demandas.

### **Referências bibliográficas**

AMORIN, Fernando Sérgio Tenório de. *A Resolução Online de Litígios (ODR) de Baixa Intensidade: Perspectivas para a Ordem Jurídica Brasileira*. Revista de Ciências Jurídicas Pensar. v.22. n.2. p. 514-539. maio/ago. 2017.

ARBIX, Daniel do Amaral. *Resolução Online de Controvérsias*. São Paulo: Editora Intelecto, 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECH E LEGALTECH. *Associe-se*. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/associe-se/>>. Acesso em: 30 jun. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECH E LEGALTECH. *Missão e Objetivos*. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/missao-e-objetivos/>>. Acesso em: 30 jun. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECH E LEGALTECH. *Associe-se*. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/associe-se/>>. Acesso em: 30 jun. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECH E LEGALTECH. *Missão e Objetivos*. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/missao-e-objetivos/>>. Acesso em: 30 jun. 2018.

BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. *Online Dispute Resolution (ODR) e a Ruptura no Ecossistema da Resolução de Disputas*. 2017.

CONSUMIDOR.GOV. *Indicadores*. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>>. Acesso em: 01 jul. 2018.

ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016.

FONSECA, Victor Cabral. *Seis fatos que fizeram de 2017 um ano memorável*. Jota. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/seis-fatos-que-fizeram-de-2017-um-ano-memoravel-07122017>> Acesso em: 30 jun. 2018.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. *E-Commerce, E-Dispute and E-Dispute Resolution: In The Shadow Of “Ebay Law”*. *Ohio State Journal On Dispute Resolution*. Vol. 15:3. 2000.

KATSH, Ethan; COLIN, Rule. *What We Know and Need to Know about Online Disput Resolution*. *South Carolina Law Review*. Vol. 67. 2016. 329.

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. set/dez. 2016. p. 53-70.

RIES, Eric. *A Startup Enxuta*: Como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas. São Paulo: Lua de Papel, 2012.