

# **ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E REGULAMENTAÇÃO NOS TRIBUNAIS BRASILEIROS**

## **Laísa Fernanda Alves Vieira**

*É advogada (OAB/PR nº 88651) e mestranda em Direito das Relações Sociais pela Universidade Federal do Paraná, pós-graduada em Direito Público pela ESMAFE/PR e graduada pela Universidade Federal do Paraná. Atualmente, é integrante da Comissão de Inovação e Gestão da OAB/PR, e a de Advogados Iniciantes da OAB/PR.*

## **Lina Tieco Doi**

É advogada (OAB/PR nº 90.233), pós-graduada em Direito Penal pela Fempar e graduada em Direito pela Universidade Federal do Paraná. Atualmente, é integrante da Comissões de Inovação e Gestão e a de Advogados Iniciantes da OAB/PR.

**Resumo:** Com a era de transformação digital trazida pela revolução 4.0, os meios eletrônicos de solução de conflitos passaram a integrar o rol de serviços oferecidos por órgãos administrativos e pelos tribunais brasileiros. Por

meio de plataformas digitais, de natureza pública ou privada, os cidadãos podem ter acesso, de forma virtual, aos métodos adequados de resolução de conflitos. Fomenta-se a cultura do consenso e da pacificação social em detrimento da litigância. Diante da popularização da *Online Dispute Resolution* (ODR) no Brasil, cujas empresas do gênero são maioria no radar da Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L), torna-se relevante investigar a regulamentação que possibilita essa oferta, bem como os critérios exigidos. Para tanto, realizou-se uma pesquisa empírica perante os Tribunais acerca de eventual norma regulatória de ODR. Os resultados mostram que já há uma preocupação por parte do Judiciário para disciplinar as plataformas digitais de resolução de conflitos, a exemplo das Câmaras Privadas de Mediação On-line.

**Palavras-chave:** Resolução On-line de Conflitos. Tribunais brasileiros. Regulação.

## 1. Introdução

Com a oferta de serviços de mediação e conciliação on-line, os chamados métodos eletrônicos de solução de conflitos, os Tribunais de Justiça no Brasil passaram a admitir o cadastramento de Câmaras Privadas nessa modalidade. Tendo em conta o arranjo federalista, o Poder Judiciário de cada Estado tem elaborado o seu respectivo provimento, com as regras que disciplinam o credencia-

mento e a prestação do serviço em parceria com os órgãos. O movimento regulatório ainda é bastante recente. O TJ/SP saiu na frente ao dispor sobre a mediação e conciliação à distância a partir do Provimento do Conselho Superior da Magistratura (CSM) de nº 2289/2015<sup>1</sup>. Nessa mesma esteira, outros Tribunais já vêm discutindo e implementando as suas próprias normas.

Ante essa percepção, este artigo se propôs a realizar uma pesquisa empírica com todos os 27 Tribunais do país. As perguntas foram sucintas e direcionadas por e-mail ao Departamento de Assessoria de Imprensa de cada órgão: 1) Existe algum provimento específico de *Online Dispute Resolution* (ODR) no Tribunal?; 2) Se a resposta for sim, qual é a experiência ODR presente no respectivo Tribunal?; e 3) Se a resposta for não, há algum tipo de discussão sobre o tema em andamento? Primeiramente, entabularam-se os dados para uma análise quantitativa. Na sequência, a partir dos documentos enviados, realizou-se uma investigação qualitativa com base na literatura disponível sobre ODR.

Além dos *feedbacks* recebidos, houve uma preocupação de se buscar mais notícias e informações no *site* de cada Tribunal sobre eventual utilização de plataformas digitais, sejam elas públicas ou privadas, para resolver conflitos, ainda que não houvesse algum provimento a disciplinar o tema. O retrato dessa investigação aponta para um cená-

---

1 BRASIL. Provimento CMS nº 2289/2015. São Paulo: TJ/SP, 2015. Disponível em: <[http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ProvimentoCSM2289\\_2015.pdf](http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ProvimentoCSM2289_2015.pdf)>. Acesso em: 22 ago. 2018.

rio novo, porém promissor, que é fomentado pelo próprio Conselho Nacional de Justiça, que também lançou a sua plataforma de mediação on-line<sup>2</sup>.

Os métodos ODR abrem possibilidade para revitalizar as promessas da 3ª onda de acesso à justiça, que compreendeu que cada tipo de controvérsia necessita de um meio adequado de resolução e não propriamente o inevitável caminho de judicialização. Oportuniza-se um novo canal, agora digital, de acesso à justiça. Contudo, na esteira dos arranjos tecnológicos disruptivos, que podem determinar o futuro da solução de controvérsias, também se faz necessário avaliar e fiscalizar a oferta desses serviços, a fim de se garantir as melhores práticas.

## **2. Metodologia**

A opção metodológica desta pesquisa por uma análise empírica é motivada pela necessidade de entender com maior profundidade o atual momento da resolução de conflitos no Brasil, que passa por uma mudança de paradigma característica da transição da era analógica para a digital. Dos métodos alternativos de resolução de controvérsias típicos do mundo off-line para as vantagens propiciadas pelo mundo on-line: torna-se necessário compreender esse novo cenário e a maneira que ele impacta a oferta dos serviços prestados pelos Tribunais.

---

2 BRASIL. Plataforma de Mediação Digital. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>>. Acesso em: 27 ago. 2018.

Cada vez mais existem iniciativas e estudos que se propõem a analisar aspectos estruturais do sistema judiciário brasileiro e suas inter-relações com o desempenho econômico, social e político<sup>3</sup>. Sendo assim, optou-se por inquirir diretamente os órgãos jurisdicionais e, a partir desses dados quantitativos, ter elementos para buscar respostas qualitativas capazes de embasar análises mais detidas, disponíveis neste parecer.

Em se tratando de uma pesquisa que busca lançar um olhar sobre uma realidade que se faz digital, optamos também por uma comunicação virtual, mais prática e ágil. A pesquisa foi realizada a partir de e-mails enviados a todas as Assessorias de Imprensa dos Tribunais de Justiça dos 26 Estados e Distrito Federal ou, quando autorizado pelo referido setor, pelo contato direto com os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), responsáveis pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

De forma bem objetiva e sucinta, as indagações feitas foram as seguintes:

1) Plataformas digitais de resolução de conflitos, sejam elas públicas ou privadas, estão sendo utilizadas pelo respectivo tribunal?

---

3 CASTRO, Alexandre Samy de. O método quantitativo na pesquisa em direito. In: MACHADO, Máira Rocha (Org.). *Pesquisar empiricamente o direito*. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017. cap 2, p. 43.

2) Se sim, existe algum tipo de provimento que respalda e disciplina a oferta desses serviços eletrônicos?

Conforme Samy Alexandre de Castro<sup>4</sup>, a matéria prima fundamental da pesquisa quantitativa são os dados em formato numérico. Entretanto, como a coleta dos dados se deu de forma textual, foi necessário transformar as informações não-estruturadas<sup>5</sup> em dados numéricos codificados. Ademais, faz-se importante frisar que a pesquisa empírica não se finda a simples coleta de dados relacionados ao fenômeno da ODR no Brasil: pesquisar empiricamente nos remete a um processo de cognição ativo pelo pesquisador, pautado de um rigor metodológico<sup>6</sup>.

Portanto, as respostas fornecidas pelos tribunais, permitiram oferecer um panorama da resolução on-line de conflitos, que é um campo recente no Brasil, dentro do judiciário nacional, principalmente acerca de eventual norma regulatória. Além disso, foi possível entender quais são os critérios legais exigidos para a oferta de serviços por plataformas digitais.

---

4 Ibidem, p. 40.

5 Considera-se dados estruturados os bancos de dados produzidos e organizados por instituições, tal qual o CNJ e tribunais. Esses dados já estão codificados para a análise estatística, ao contrário dos dados não-estruturados. Já os dados não-estruturados são as informações no estado da linguagem natural, não codificado. Ibidem, p. 41.

6 CAPPI, Ricardo. A “teorização fundamentada nos dados”: um método possível na pesquisa empírica em Direito. In: MACHADO, Maira Rocha (Org.). *Pesquisar empiricamente o direito*. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017. cap 2, p. 391.

Na ausência de informações fornecidas pelo próprio tribunal, cumpre destacar que se buscou um método secundário de obtenção dos dados, que consistiu em uma análise minuciosa dos respectivos sites a fim de se verificar eventual direcionamento para os serviços de uma plataforma ODR, principalmente pública (Mediação Digital e Consumidor.Gov), ou, ainda, de alguma experiência pontual com os métodos eletrônicos de solução de controvérsias.<sup>7</sup>

### **3. Dados quantitativos e qualitativos**

Com base nas respostas obtidas, constatou-se que apenas um tribunal de justiça já possui legislação própria visando regular a conciliação e a mediação de conflitos à distância, ou seja, pela via on-line, bem como a homologação judicial de seus respectivos acordos.<sup>8</sup> Cumpre ressaltar a informação do Tribunal de Justiça do Ceará que, em resposta ao e-mail enviado, cientificou a ausência de câmaras e plataformas on-line em decorrência desta só vir a ser implantada após a implementação da resolução acerca das Câmaras Privativas de Conciliação e Mediação, a qual está em fase de elaboração.<sup>9</sup> Igualmente, o Tribunal de Justiça do Mato

---

7 O e-mail enviado foi respondido por 14 Tribunais de Justiça, os quais pertenciam aos estados do Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo, Espírito Santo, Minas Gerais, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Distrito Federal, Ceará, Piauí, Maranhão, Bahia, Tocantins e Pará.

8 Tribunal de Justiça de São Paulo, por meio do Provimento nº 2289/2015.

9 Resposta datada de 13 de abril de 2018.

Grosso do Sul informou que o tema já se encontra em estudos para futura regulamentação,<sup>10</sup> e o Tribunal de Justiça do Maranhão disponibilizou, em julho de 2018, uma minuta para as empresas privadas do setor opinarem, possibilitando a criação de uma resolução regulamentando o credenciamento das câmaras privadas digitais de mediação e conciliação no poder judiciário do referido estado em conjunto com o setor privado.<sup>11</sup>

Todavia, em que pese a ausência de provimentos sobre o tema nos Tribunais do país, somente 11<sup>12</sup> ainda não possuem alternativas de resolução on-line de conflitos. Ou seja, em mais de 50% dos Estados<sup>13</sup>, o Tribunal de Justiça torna acessível os serviços de alguma plataforma de ODR. Transformando os dados obtidos em porcentagens, percebe-se o maior fomento à temática advindo das regiões sul e sudeste, haja vista todos os seus Tribunais de Justiça aderirem ao menos uma forma de mediação ou conciliação digital. Em seguida, o nordeste e o Centro-Oeste, com 55% e 50%, respectivamente, de adesão dos Tribunais de Justiça às pla-

---

10 Resposta datada de 10 de abril de 2018.

11 Informação adicionada à pesquisa em 7 de setembro de 2018 visando atualizá-la para publicação. A minuta foi disponibilizada em grupos de whatsapp do tema, incluindo o Grupo de ODR da AB2L, não tendo ainda sido publicada.

12 TJ/PA, TJ/AP, TJ/RR, TJ/AM, TJ/CE, TJ/AL, TJ/RN, TJ/PB, TJ/MS, TJ/MT, TJ/GO.

13 TJ/TO, TJ/RO, TJ/AC, TJ/PI, TJ/MA, TJ/SE, TJ/BA, TJ/PE, TJ/DFT, TJ/SP, TJ/MG, TJ/SP, TJ/RJ, TJ/PR, TJ/SC, TJ/RS.



taformas virtuais. Por fim, o norte vem a ser a única região do Brasil na qual menos da metade dos Estados incentivam os métodos consensuais de autocomposição pela via online.

Diante de tais dados, vislumbra-se que o Poder Judiciário não se quedou inerte com relação à nova tendência de ODR no país, buscando viabilizar e incentivar primeiramente a utilização das plataformas públicas de mediação e conciliação on-line. Destaque para a plataforma Mediação Digital, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), disponibilizada por cerca de 35% dos sites, seguida pelo consumidor.gov, serviço provido e mantido pelo Governo Federal, o qual, apesar de ser menos conhecido, ainda é mais ofertado pelos Tribunais do que as *startups* de plataformas privadas, que até o presente momento ainda não possuem grande aderência por parte do judiciário brasileiro.<sup>14</sup>

A resolução on-line de conflitos, com possibilidade de homologação digital do acordo por um juiz, pode ocorrer de duas formas: na fase pré-processual, por iniciativa e desejo das partes antes de o conflito adentrar ao Judiciário, ou já na esfera processual, após instaurada a lide. Há oferta de plataformas privadas ou públicas em ambas as modalidades.

---

14 21% dos Tribunais disponibilizam em seus sites a plataforma consumidor.gov.br, enquanto apenas 12% disponibilizam outros meios de ODR, nos quais se incluem projetos próprio e plataformas privadas, de forma que se isolada, as plataformas privadas ainda representam um valor muito pequeno junto aos Tribunais de Justiça.

### 3.1 Iniciativas pré-processuais

Em uma sociedade altamente litigiosa como a brasileira, o excesso de processos torna-se um dos grandes problemas a ser resolvido pelo Judiciário. A autocomposição pré-processual surge nesse cenário como alternativa para desafogar os Tribunais, especialmente em demandas que possuem maior repetição e simplicidade de lide, como bancárias e consumeristas. Diante disso, alguns Tribunais têm incentivado e fornecido ao cidadão soluções alternativas, antes do ajuizamento de uma ação contra empresas e fornecedores. Identificamos duas iniciativas pontuais que utilizam tecnologias da informação e comunicação para buscar autocomposição de conflitos na fase pré-processual.

A primeira iniciativa advém do Tribunal de Justiça de Sergipe, que dispõe em seu *site* “os endereços e contatos dos principais órgãos de defesa do consumidor do Estado de Sergipe e do Governo Federal”<sup>15</sup> em conjunto com o link de acesso aos métodos autocompositivos de resolução de conflitos pela via on-line e os endereços e horários de atendimento do CEJUSC.<sup>16</sup> Destaque para a parceria do referido Tribunal com a B2W Digital, empresa que engloba quatro das grandes marcas do varejo on-line (Americanas.com, Submarino.

---

15 Portal da Conciliação. Onde resolver conflitos. Disponível em: <<http://www.tjse.jus.br/conciliacao/onde-resolver-conflitos>>. Acesso em: 20 jun. 2018

16 Portal da Conciliação. Onde resolver conflitos. Disponível em: <<http://www.tjse.jus.br/conciliacao/onde-resolver-conflitos>>. Acesso em: 20 jun. 2018

com, Shoptime.com e SouBarato.com). Através do e-mail ou telefone disponibilizados no site, a B2W Digital “se coloca à disposição do consumidor para resolver conflitos de forma amigável, antes do ajuizamento de processos”<sup>17</sup>.

Objetivando, igualmente, a oferta de soluções mais ágeis e acessíveis aos consumidores, bem como incentivar empresas e fornecedores a se tornarem adeptos da conciliação, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro passou a disponibilizar um e-mail para facilitar a troca de mensagens entre as partes. Além das trinta e três empresas que já aderiram a esse canal eletrônico de comunicação, existe também a possibilidade de o consumidor enviar um e-mail para o programa informando a pretensão de realizar um acordo. A seguir, apresentamos um exemplo:

A adesão é simples: L.R. encaminhou sua reclamação para o e-mail conciliaritau@tjrj.jus.br e teve seu caso analisado pelo Departamento Jurídico do Banco Itaú, que em duas semanas contactou a cliente e apresentou uma proposta de acordo satisfatória. O objeto da reclamação se referia à apresentação de cheque prescrito e inclusão nos cadastros restritivos de crédito. A empresa propôs providenciar a baixa da restrição no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos, em 5 dias, o que foi aceito pela cliente.<sup>18</sup>

---

17 Portal da Conciliação. B2W Resolve. Disponível em: <<http://www.tjse.jus.br/conciliacao/onde-resolver-conflitos/item/136-b2w-resolve>>. Acesso em: 20 jun. 2018

18 TJ/RJ. Projeto de Solução Alternativa de Conflitos - Conciliação Pré-Processual. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/>>

Dentre as diversas vantagens derivadas da adoção desse método, o TJ/RJ cita que a autocomposição pré-processual “prescinde da contratação de advogado, dispensa a elaboração de petição inicial, antecipa a solução negociada que não será alvo de judicialização, não haverá distribuição, nem será contabilizada para efeito de estatística na lista TOP 30 dos maiores litigantes, já que será formalizado o acordo como título executivo extrajudicial”.<sup>19</sup> Ademais, com a resolução on-line, existe o benefício de sanar o conflito sem sair de casa.

Em que pese a diferença estrutural dos projetos, haja vista o primeiro ser resultado de uma parceria entre o Tribunal e uma empresa privada e, no segundo, a iniciativa ser executada dentro do próprio órgão judiciário, vislumbra-se que a semente da tecnologia já foi plantada no meio jurídico, sendo disseminada nas mais variadas áreas.

### **3.2 Iniciativas processuais**

A conciliação e a mediação figuram entre as grandes inovações trazidas pelo Novo Código de Processo Civil de 2015, que tornou obrigatória a realização da audiência autocompositiva<sup>20</sup>, salvo se as partes manifestarem, por

---

conciliacao-pre-processual>. Acesso em: 15 jun. 2018.

19 TJ/RJ. Projeto de Solução Alternativa de Conflitos - Conciliação Pré-Processual. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>>. Acesso em: 15 jun. 2018.

20 A partir do entendimento dos art. 334, caput e §8º do Código de Processo Civil depreende-se que, aceita a petição inicial e/ou o pedido

escrito, o seu desinteresse.<sup>21</sup> Diante disso, tanto o NCPC quanto a Lei 13.140/2015, que regulamenta a mediação, determinaram a criação de Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos em todos os tribunais do país<sup>22</sup>, sem, contudo, impedir que as iniciativas privadas viessem a criar seus próprios métodos.

Com o significativo aumento desse segmento, o poder público enxergou na tecnologia, por meio da permissão de audiências à distância, disposta pelo art. 334, § 7º do CPC e art. 47 da Lei de Mediações, a possibilidade de celeridade processual e tratamento adequado de conflitos, que podem ser evitados. Tal conjuntura foi fomentada pela inclusão do inciso X no art. 6º da Resolução 125/2010 do CNJ e pela criação de plataformas públicas e privadas de resolução de controvérsias exclusivamente on-line.

Em que pese atualmente disponibilizar apenas os sistemas da Mediação Digital, do CNJ, e do Consumidor.Gov, do Ministério da Justiça<sup>23</sup>, não possuindo ainda convênio com nenhuma plataforma digital privada, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, ao estipular a Portaria Conjunta nº 655/2017, que institui o Cadastro Estadual de Câmaras

---

liminar, o juiz deve designar audiência de conciliação ou de mediação, sendo que considerar-se-á ato atentatório à dignidade da justiça o não comparecimento das partes à audiência, com cominação de multa revertida à União ou Estado.

21 Art. 334, §4º e §5º do CPC.

22 Art. 165 do CPC e 24 da Lei 13140/2015.

23 Data final da pesquisa: 26 de jun. de 2018.

Privadas de Conciliação e Mediação, buscou regular sem qualquer distinção as câmaras físicas e virtuais ao dispor:

Art. 2º O requerimento de cadastramento de câmara privada de conciliação e mediação será endereçado ao Coordenador do NUPEMEC, com indicação da sede e do(s) endereço(s) completo(s) dos locais onde exerce sua atividade.

(...)

§ 4º Poderá ser autorizado o do cadastramento de câmaras privadas de conciliação e mediação que funcionem exclusivamente pelo ambiente virtual.

Para realizar o cadastramento em ambos os casos, há a necessidade da entrega de uma série de documentos, bem como haverá a verificação da idoneidade da Câmara, seja o serviço prestado presencialmente ou virtualmente.

Quando a conciliação/mediação for pré-processual, compete às partes decidir se remeterão o acordo para homologação do CEJUSC, enquanto na mediação/conciliação processual, além da exigência de conciliadores e mediadores inscritos no CNJ, os acordos devem ser remetidos, eletronicamente, ao juízo competente, para homologação judicial.

Diferente de Minas Gerais, o Estado do Paraná ainda não possui legislação específica sobre o tema, todavia, utilizando como inspiração uma ferramenta do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, por meio da Resolução nº 02/2017 do Conselho de Supervisão dos Juizados Es-

peciais (CSJEs)<sup>24</sup>, foi regulamentado o projeto piloto do “Fórum de Conciliação Virtual”, a ser instaurado no 1º Juizado Especial e no 7º Juizado Especial, ambos do Foro Central da Comarca de Curitiba.

Tal iniciativa tem por escopo a autocomposição direta entre as partes e, em caso de impasse, a realização de audiências de conciliação e mediação pela via on-line através de um link disponível no próprio sistema de tramitação de processos eletrônicos do judiciário do Paraná, denominado PROJUDI. Por meio de uma petição simples, as partes podem requerer acesso ao Fórum de Conciliação Virtual e, pelo prazo de 15 dias, é permitida a troca de mensagens por meio de um *chat* na tentativa de se chegar a um acordo.

Caso não haja êxito, o Fórum fechará automaticamente e, conforme a Lei de Mediação, as informações trocadas nesse período são sigilosas, não podendo ser usadas na fase processual, de sorte que acessos posteriores ao encerramento só poderão ocorrer mediante ordem judicial. Entretanto, caso seja realizado o acordo, este será registrado mediante a elaboração de um termo e, em seguida, homologado pelo juiz.

A Resolução anteriormente mencionada enfatiza que novas negociações podem ser realizadas se o juiz responsá-

---

24 TJ/PR. Juizados Especiais. Disponível em: <[https://www.tjpr.jus.br/atos-juizados-especiais/-/document\\_library\\_display/BN4y/view\\_file/12839611](https://www.tjpr.jus.br/atos-juizados-especiais/-/document_library_display/BN4y/view_file/12839611)>. Acesso em: 15 jun. 2018.

vel pelo processo autorizar e que, mesmo se uma das partes não tiver interesse em negociar no presente momento, não há impedimentos de futuras tentativas de autocomposição. Em que pese ter entrado em vigor em 15 de agosto de 2017, a iniciativa só começou a funcionar no 1º Juizado Especial em abril de 2018, quando foi apresentada aos representantes de empresas financeiras, tornando-se notícia ao receber, em apenas um mês, cerca de 300 processos.<sup>25</sup>

Convém ressaltar que nenhum dos programas e proventos apresentados até então tratou de regular especificamente a resolução on-line de conflitos, embora muitos Tribunais já estejam ofertando esse serviço, cada um a seu modo. A falta de regulação dos mecanismos ODR é preponderante ainda no Brasil, sendo que, até o presente momento, o Tribunal de Justiça de São Paulo é o único a dispor de uma legislação sobre mediação e conciliação de conflitos à distância.

### **3.3 Provimento nº 2.289/2015 do TJ/SP**

Tendo em vista a existência dos mecanismos de ODR, considerando a validade dos acordos realizados à distância, os quais devem ter preservados os princípios regimentais da conciliação e mediação, o Tribunal de Justiça de São Paulo expediu em 02 de setembro de 2015 o

---

25 CNJ. Conciliação: Fórum virtual atende 500 casos na Justiça paranaense. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/86697-conciliacao-forum-virtual-atende-500-casos-na-justica-paranaense>>. Acesso em: 20 ago. 2018.



Provimento nº 2.289/2015, que dispõe sobre a conciliação e mediação dos conflitos à distância e a homologação judicial dos respectivos acordos.

A Lei de Mediação determina que os acordos judiciais devem ser encaminhados ao juiz responsável, o qual determinará o arquivamento do processo e homologará o acordo, caso seja requerido pelas partes.<sup>26</sup> Todavia, em seu art. 1º e art. 10, o provimento tratou de reduzir as possibilidades de homologação virtual, ao considerar passíveis de tal feito apenas os acordos realizados por Câmaras Privadas on-line cadastradas perante o Tribunal.<sup>27</sup> Depreende-se que tal redação têm por objetivo a manutenção da lisura dos acordos, fundamentado pelo artigo seguinte:

Artigo 2º - O provedor do serviço de conciliação ou mediação deverá manter negociadores qualificados para solução de conflitos, observando-se os princípios da atividade, em especial, a infor-

---

26 Art. 28. O procedimento de mediação judicial deverá ser concluído em até sessenta dias, contados da primeira sessão, salvo quando as partes, de comum acordo, requererem sua prorrogação.

Parágrafo único. Se houver acordo, os autos serão encaminhados ao juiz, que determinará o arquivamento do processo e, desde que requerido pelas partes, homologará o acordo, por sentença, e o termo final da mediação e determinará o arquivamento do processo.

27 Atualmente quatro plataformas digitais são cadastradas junto ao TJ/SP. São elas: ITKOS- Tecnologia e Serviços Ltda; Juster - Centro de Negociação, Mediação e Arbitragem On Line Ltda.; Mediação On Line Assessoria Administrativa e Tecnológica Ltda. e; O Mediador, agora conhecida como Leegol. Informações obtidas pelo site do Tribunal de Justiça de São Paulo.

mação, autonomia da vontade, ausência de obrigação de resultados e compreensão das partes do escopo do acordo.

Em seguida, a legislação trata do cadastro dos provedores junto ao Tribunal, relacionando, assim como na Portaria Conjunta nº 655/2017, do TJ/MG, a quem se deve requerer o cadastro, qual a documentação necessária e as maneiras pelas quais deve ser feita a avaliação de idoneidade do serviço.

A redação possui exigências únicas no que tange à resolução de conflitos realizada pela internet ao tratar em seu artigo 7º e 8º da obrigatoriedade de gravação e manutenção do conteúdo, nos seguintes termos:

Artigo 7º - O provedor do serviço deverá gravar a o conteúdo da reclamação, tratativas e sua conclusão, para demonstração de que as partes manifestaram livremente suas posições, entenderam as propostas e entraram em acordo a seu respeito, exercendo livremente sua volição.

§1º - A gravação será realizada através de plataforma de videoconferência realizada pela internet, totem, tablet, mensagens eletrônicas, gravação sonora ou qualquer outra mídia idônea de registro.

§2º - Cabe à entidade que promover a atividade de conciliação e a mediação a manutenção da negociação em seus arquivos, bem como a disponibilização pública do registro e o fornecimento de cópia do material para as partes envolvidas na avença.

§3º - Os registros da negociação deverão ser mantidos pelo prazo prescricional da obrigação principal pactuada.

Artigo 8º - A gravação eletrônica deverá conter:

I – A identificação das partes, do conciliador ou mediador;

II – A demonstração de que as partes tiveram a plena oportunidade de expor a totalidade de seus pontos de vista;

III – A exposição do objeto do conflito, em extensão e profundidade, de forma clara, ostensiva e concisa;

IV – O conteúdo na negociação;

V – O conteúdo da composição;

VI – O sumário a confirmar a composição final, com as informações necessárias ao direito de escolha das partes, bem como a explanação de suas consequências.

Em que pese o zelo pela segurança das mediações e conciliações realizadas pelas Câmaras cadastradas, em especial ao visar resguardar a autonomia da vontade das partes, buscando a certeza de ausência de quaisquer formas de coação, pondera-se que tal redação colide frontalmente com os dispositivos da Lei 13.140/15, especificamente com um dos princípios basilares da mediação e da conciliação, qual seja, o da confidencialidade.

A publicidade das negociações pela mediação e pela

conciliação só podem ocorrer quando expressamente autorizadas pelas partes. Sendo assim, exigir a gravação, a disponibilidade do registro de forma pública e o fornecimento de cópias da negociação às partes vai na contramão da confidencialidade disposta nos artigos 30 e art. 31 da Lei 13.140/15, a saber:

Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

§ 1º O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação, alcançando:

I - declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento para o conflito;

II - reconhecimento de fato por qualquer das partes no curso do procedimento de mediação;

III - manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador;

IV - documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação.

§ 2º A prova apresentada em desacordo com o disposto neste artigo não será admitida em processo arbitral ou judicial.

§ 3º Não está abrangida pela regra de confidencialidade a informação relativa à ocorrência de crime de ação pública.

§ 4º A regra da confidencialidade não afasta o dever de as pessoas discriminadas no caput prestarem informações à administração tributária após o termo final da mediação, aplicando-se aos seus servidores a obrigação de manterem sigilo das informações compartilhadas nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional.

Art. 31. Será confidencial a informação prestada por uma parte em sessão privada, não podendo o mediador revelá-la às demais, exceto se expressamente autorizado.

Além de eventuais prejuízos para as partes envolvidas, outro ponto negativo dessa disposição para plataformas de ODR está no custo de armazenamento dessas gravações, que são elevados, e que, certamente, poderiam ser repassados para os usuários, encarecendo o serviço. A despeito dessa crítica pontual, oportuno ressaltar que o Provimento nº 2.289/15 foi pioneiro na disposição de regras a serem seguidas pelas plataformas digitais de mediação e conciliação, sendo provável sua utilização como base e modelo para regulamentações futuras nos demais Tribunais de Justiça do país.

## 4. Conclusão

A pesquisa empírica não é uma linha investigativa muito difundida no Direito. Essa lacuna aumenta ainda mais a importância deste trabalho, que se propôs a analisar a regulação sobre ODR nos Tribunais brasileiros, bem como a mapear as experiências e projetos em andamento, no intuito de oferecer um panorama do atual cenário de utilização dos métodos eletrônicos de solução de conflitos no Poder Judiciário, seja na modalidade pré-processual ou processual.

Apesar da falta de regulação dos mecanismos de ODR – apenas o TJ/SP editou um provimento específico que versa sobre a resolução de conflitos à distância –, os dados qualitativos apontam para a disseminação desses serviços, seja por plataformas privadas ou públicas. Nesse sentido, ganham destaque a Mediação Digital, do CNJ, e o Consumidor.Gov, do Ministério da Justiça, que são integradas aos sites de vários Tribunais, com a disponibilização do link de acesso.

Além disso, chama a atenção a parceria desenvolvida entre os Tribunais e o setor privado de *lawtechs* e *legaltechs*, por meio das Câmaras de Mediação e Conciliação Online, que já foram implementadas e estão em pleno funcionamento no TJ/SP. Além de as sessões serem realizadas de forma virtual, a homologação do acordo firmado também ocorre de maneira digital. Nesse modelo híbrido, abre-se mais uma porta de acesso à justiça para a população, po-

rém, conforme já apontado, é necessária a devida regulação e fiscalização desses serviços pelo respectivo Tribunal.

Por fim, cada Tribunal também tem se esforçado em buscar soluções próprias para tornar o acesso à justiça cada vez mais digital. Este trabalho tem o mérito de mapear algumas dessas experiências, que podem ser reproduzidas por outros órgãos. Ao lançar esse olhar detido para o Poder Judiciário, o que se verifica é um movimento tecnológico que vai no sentido de criar verdadeiras “cortes on-line” (*online courts*), um passo adiante na linha do tempo da resolução de conflitos e rumo a um futuro que espelha a atual Revolução 4.0.

### **Referências bibliográficas**

BRASIL. Provimento CMS nº 2289/2015. São Paulo: TJ/SP, 2015. Disponível em: <[http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ProvimentoCSM2289\\_2015.pdf](http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ProvimentoCSM2289_2015.pdf)>. Acesso em: 22 ago. 2018.

BRASIL. Plataforma de Mediação Digital. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/media-caodigital/>>. Acesso em: 27 ago. 2018.

CAPPI, Ricardo. A “teorização fundamentada nos dados”: um método possível na pesquisa empírica em Direito. In: MACHADO, Máira Rocha (Org.). Pesquisar empiricamente o direito. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017.

CASTRO, Alexandre Samy de. O método quantitativo na pesquisa em direito. In: MACHADO, Máira Rocha (Org.). Pesquisar empiricamente o direito. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017.

CNJ. Conciliação: Fórum virtual atende 500 casos na Justiça paranaense. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/86697-conciliacao-forum-virtual-atende-500-casos-na-justica-paranaense>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. Projeto de Solução Alternativa de Conflitos - Conciliação Pré-Processual. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>>. Acesso em: 15 jun. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SERGIPE. Portal da Conciliação. Disponível em: <<http://www.tjse.jus.br/conciliacao>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Juizados Especiais. Disponível em: <[https://www.tjpr.jus.br/atos-juizados-especiais/-/document\\_library\\_display/BN4y/view\\_file/12839611](https://www.tjpr.jus.br/atos-juizados-especiais/-/document_library_display/BN4y/view_file/12839611)>. Acesso em: 15 jun. 2018.