



REVISTA INCLUSIONES

ACESSO À JUSTIÇA, PROCESSO
E DESENVOLVIMENTO

Revista de Humanidades y Ciencias Sociales

Volumen 8 . Número Especial

Octubre / Diciembre

2021

ISSN 0719-4706

Editores:

Daniel Mota Gutiérrez

Alexandre Antônio Bruno da Silva

CUERPO DIRECTIVO

Director

Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda
Universidad Católica de Temuco, Chile

Editor

Dr. Alex Véliz Burgos
Obu-Chile, Chile

Editores Científicos

Dr. Luiz Alberto David Araujo
Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil
Drdo. Mario Lagomarsino Montoya
Universidad de Valparaíso, Chile
Universidad Adventista de Chile, Chile

Editor Europa del Este

Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev
Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

Soporte Técnico

Lic. Rodrigo Arenas López
Obu-Chulr, Chile

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Pauline Corthorn Escudero
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Lic. Graciela Pantigoso de Los Santos
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Carolina Aroca Toloza
Universidad de Chile, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado
Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto
Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dra. Nidia Burgos
Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Francisco José Francisco Carrera
Universidad de Valladolid, España

Mg. Keri González

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González
Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy
Universidad de La Serena, Chile

Mg. Cecilia Jofré Muñoz
Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya
Universidad Adventista de Chile, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach
Universidad de Potsdam, Alemania
Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín
Universidad de Santander, Colombia

Ph. D. Natalia Milanesio
Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero
Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Eleonora Pencheva
Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira
Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga
Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona
Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

Dr. Efraín Sánchez Cabra
Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz
Universidad del Salvador, Argentina

Ph. D. Stefan Todorov Kapralov
South West University, Bulgaria

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Adolfo A. Abadía

Universidad ICESI, Colombia

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Martino Contu

Universidad de Sassari, Italia

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez

Universidad de Barcelona, España

Dr. Javier Carreón Guillén

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie

Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar

Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México

Dr. Adolfo Omar Cueto

Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dr. Miguel Ángel de Marco

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Emma de Ramón Acevedo

Universidad de Chile, Chile

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia

Universidad Autónoma de Madrid, España

Dr. Antonio Hermosa Andújar

Universidad de Sevilla, España

Dra. Patricia Galeana

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Manuela Garau

Centro Studi Sea, Italia

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg

*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia
Universidad de California Los Angeles, Estados Unidos*

Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez

Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia

José Manuel González Freire

Universidad de Colima, México

Dra. Antonia Heredia Herrera

Universidad Internacional de Andalucía, España

Dr. Eduardo Gomes Onofre

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

+ Dr. Miguel León-Portilla

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Ángel Mateo Saura

Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros

Diálogos em MERCOSUR, Brasil

+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández

Universidad del Zulia, Venezuela

Dr. Oscar Ortega Arango

Universidad Autónoma de Yucatán, México

Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut

Universidad Santiago de Compostela, España

Dr. José Sergio Puig Espinosa

Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Francesca Randazzo

Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras

Dra. Yolando Ricardo

Universidad de La Habana, Cuba

Dr. Manuel Alves da Rocha

Universidade Católica de Angola Angola

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dr. Miguel Rojas Mix

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades
Estatales América Latina y el Caribe*

Dr. Luis Alberto Romero

CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig

Dilemas Contemporáneos, México

Dr. Adalberto Santana Hernández

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Juan Antonio Seda

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso

Universidad de Salamanca, España

Dr. Josep Vives Rego

Universidad de Barcelona, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Comité Científico Internacional

Mg. Paola Aceituno

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Ph. D. María José Aguilar Idañez

Universidad Castilla-La Mancha, España

Dra. Elian Araujo

Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Romyana Atanasova Popova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Ana Bénard da Costa

Instituto Universitario de Lisboa, Portugal

Centro de Estudios Africanos, Portugal

Dra. Alina Bestard Revilla

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte,
Cuba*

Dra. Noemí Brenta

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel

Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik

Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Eric de Léséulec

INS HEA, Francia

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Ph. D. Mauricio Dimant

Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro

Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca

Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dra. Carmen González y González de Mesa

Universidad de Oviedo, España

Ph. D. Valentin Kitanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Luis Oporto Ordóñez

Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga

Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Gino Ríos Patio

Universidad de San Martín de Porres, Perú

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. Vivian Romeu

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. María Laura Salinas

Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

**REVISTA
INCLUSIONES** M.R.
REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

Dr. Stefano Santasilia

Universidad della Calabria, Italia

Mg. Silvia Laura Vargas López

Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

Dra. Jaqueline Vassallo

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**

Dr. Evandro Viera Ouriques

Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez

Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec

Universidad Wszechnica Polska, Polonia

Indización, Repositorios Académicos/Universitarios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción



BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN



ORES



uOttawa

Bibliothèque Library



**DA NECESSÁRIA MUDANÇA NA ABORDAGEM DOS MECANISMOS DE ODR NO BRASIL
(EM TEMPOS DE PANDEMIA)**

**OF THE NECESSARY CHANGE IN THE APPROACH OF ODR MECHANISMS IN BRAZIL
(IN TIMES OF PANDEMIC)**

Dr. Luiz Fernando do Vale de Almeida Guilherme

Universidade Presbiteriana Mackenzie, Brasil
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9060-2029>
luizguilherme@aglaw.com.br

Dr. Willis Santiago Guerra Filho

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Brasil
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0315-9231>
willisguerra@hotmail.com

Fecha de Recepción: 30 de mayo de 2021 – **Fecha Revisión:** 11 de julio de 2021

Fecha de Aceptación: 15 de agosto de 2021 – **Fecha de Publicación:** 01 de octubre de 2021

Resumo

Em um cenário de crise global motivado por enfermidade que a todos atinge, conclusões salutaras podem no entanto se apresentar. O ambiente jurídico - mais especificamente nas formas de resolução de litígios extrajudiciais -, deve estar atento à resolução dos conflitos lançando mão das vias on line. Essa forma de distribuição de justiça já apresenta resultados significativos principalmente fora do Brasil e a sua adoção de forma mais aguda se mostra essencial no país.

Palavras-Chave

Administração de Justiça – Métodos adequados de soluções de conflitos – Resolução on line de disputas

Abstract

In a scenario of global crisis motivated by an illness that affects everyone, some healthy feedbacks can still be extracted. The legal environment - more specifically in the ways of resolving out-of-court disputes - must be concern with the resolution of conflicts using online channels. This form of distribution of justice already shows significant results mainly outside Brazil and its adoption in a more acute way is essential also in this country.

Keywords

Administration of Justice – Alternative Dispute Resolution – On line Dispute Resolution

Da necessária mudança na abordagem dos mecanismos de odr no Brasil (em tempos de pandemia) pág. 44

Para Citar este Artigo:

Guilherme, Luiz Fernando do Vale de Almeida y Filho, Willis Santiago Guerra. Da necessária mudança na abordagem dos mecanismos de odr no Brasil (em tempos de pandemia). Revista Inclusiones Vol: 8 num Esp. (2021): 43-58.

Licencia Creative Commons Attribution Non-Comercial 3.0 Unported

(CC BY-NC 3.0)

Licencia Internacional



Introdução

“Nur noch ein Gott kann uns retten”. *Só mais um deus pode nos salvar*. Esta é a célebre frase contida na entrevista-testamento concedida por Heidegger à revista alemã *Der Spiegel*, em 1966, a ser publicada apenas após o seu falecimento, o que se deu dez anos depois. Frase que de certa maneira resume todo o seu percurso filosófico de diagnóstico de nossa época “da imagem do mundo (*Weltbild*)”, para referir expressão que cunhou e consta do título de um significativo trabalho seu deste período, pós-publicação de *Ser e Tempo*; época assombrada pela ameaça da técnica. Nesta época, de obscuridade ofuscante, de “cegueira clara”, para empregar a metáfora saramaguiana, as deidades foram afugentadas, ou exiladas, como preferia Heine. É certo que quem promove a fuga ou exílio foi e continua sendo sobretudo o Deus único ou trino dos monoteísmos, preparando a generalização do ateísmo e do cientificismo, ao que correspondente movimentos como os de interiorização da subjetividade e de privatização de experiências do sagrado. É a época da afirmação do humanismo, em múltiplas formas, como sucedâneo de formas mitopoéticas de nos situarmos na existência. Esse deus que nos salvaria precisaria emergir da recuperação desta capacidade teúrgica, quer nos restituiria uma humanidade perdida com o advento do humanismo. Sem que isso signifique uma negação das ciências, antes pelo contrário: elas poderiam e, mesmo, precisariam ser reorientadas para além do serviço da técnica, em direção à poética, ressaltando seus poderes de criação (*poiésis*) de mundo, não só de produção (*téchne*) de imagens de mundo, ou de resultados economicamente lucrativos, em favor daqueles humanamente significativos.

E no entanto, em 1991, o célebre autor de “Neuromancer”, William Gibson,¹ prenunciava que o impacto digital poderia resultar na eliminação de tudo, por exemplo, o que a arquitetura tem representado historicamente, nos seguintes termos:

“Enquanto o advento da nanotecnologia promete tornar a arquitetura uma tecnologia morta, algo similar a seu exercício já floresce na paisagem virtual do computador. As únicas arquiteturas essenciais de nosso século são estruturas de informação. O microchip é uma catedral. Uma biblioteca está no extremo oposto de um modem. O pós-moderno, visto em retrospecto, parecerá uma pausa para tomar fôlego antes do advento do pós-humano”.

Note-se que quando se fala de arquitetura não se deve ter em mente apenas o seu aspecto físico, material, em que o assunto concerne a construção de habitações, mas sim a própria arquitetura de nossa existência, nosso modo de habitar o mundo.

Aqui se mostra esclarecedora a referência às cinco peles de Hundertwasser, que seriam a epiderme, o vestuário, a casa, o meio social e o meio global, às quais propomos que se acrescente ainda uma sexta, a pele do corpo poético, a se conceber como uma pele interna à epiderme, a que se atinge pela arte, pelo erotismo e certas formas religiosas, talvez mais mágicas do que propriamente religiosas - no sentido sobretudo das religiões monoteístas, da escrita, e não da letra, da inscrição na carne, penetrando a pele.

Ao que parece, todas essas camadas protetoras estão em processo de dilaceramento, e não vejo como costurá-las por sucedâneos digitais ou por mídias, “esse inoponível-irresistível que tudo intermedeia”, como pontua Peter Trawny,² numa intermediação total de tudo com todos pela simbiose de capital e técnica, tão prejudicial ao

¹ “Letter to Anyone”, in: Cynthia C. Davidson (org.), *Anyone* (Nova York: Rizzoli, 1991), 264.

² *Medium e Revolução*, trad. Soraya Guimarães Hoepfner (Veneza/Belo Horizonte: Âyné, 2019).

verdadeiro entendimento, embora seja no que mais se tem investido, desvestindo-nos. Melhor então que assumamos esta nudez, nos simplifiquemos, encontrando uma saída do impasse em que nos colocamos – ou colocaram – ali onde esteve a entrada: a saída é pela entrada. E na entrada está a função mágica da linguagem, para relembrar, com Toshihiko Izutsu, que “em muitas línguas, o próprio termo para “palavra” tem uma intensa conotação mágica ou cerimonial. Assim, em sumério, como vimos, o mesmo termo, *inim*, é usado alternadamente no sentido de “palavra” e no sentido de “feitiço” ou “encantamento”. Isso é particularmente notável no caso do japonês arcaico. Aqui, as duas palavras principais para a fala, *noru* e *ifu*, têm ambas associações mágicas inegáveis; flutua em torno delas uma atmosfera cerimonial, senão sinistra, que as permeia e penetra.³ Mesmo em inglês, a identidade entre o verbo soletrar, *to spell*, e encantamento, magia, feitiço, *spell*, já é uma pista semântica de todo evidente. É certo que pela terceira lei de (Arthur C.) Clarke “qualquer tecnologia suficientemente avançada é indistinguível da magia” – ou, na versão melhorada de Gregory Benford, “qualquer tecnologia distinguível da magia é insuficientemente avançada” -, porém nos falta o respeito inculcado por palavras com “uma atmosfera cerimonial, senão sinistra, que as permeia e penetra”.⁴

Daí a extrema necessidade de promoção daquela forma de arte que para Vilém Flusser estaria ressurgindo em nossos dias, a *ars vivendi*, um saber viver que é um saber da vida como exploração de abismo – o *Ab-grund*, ou o *Bodenlos*,⁵ ou seja, literalmente, o sem fundamento, de onde finita, mas indefinidamente emergimos.⁶ No momento crítico em que vivemos - crítico aqui entendido mais em sentido físico-químico do que, propriamente, filosófico-existenciais -, esta *ars* se configura como uma tecno-poética em vias de se tornar um modo de lidar artisticamente com a matéria viva, bem como romper barreiras estabelecidas e aceitas secular ou mesmo milenarmente entre os seres artificiais e os entes enquanto artefatos naturais, diferentemente inteligentes e inteligíveis.⁷ É a revolução biolítica, a que se referiu Hervé Kempf,⁸ na era do antropoceno como a ela vem se referindo, teorizando e “aterrorizando” entre nós, um muito expressivo grupo com apoio de e em Déborah Danowski e Eduardo Viveiros de Castro,⁹ a nos impor com a urgência da ameaça de extinção a necessidade de uma redefinição de nossa humanidade e de tudo o que nos rodeia, ou seja, o que quer que consideremos mundo, reconhecendo-o como criação cada vez mais nossa – assim artística como científico-filosófica.

³ No original: “in many languages the term for “word” itself has an intense magical or ceremonial connotation. Thus in Sumerian, as we have seen, the same term *inim* is used alternately in the sense of “word” and in the sense of “spell” or “incantation.” This is particularly conspicuous in the case of early Japanese. Here the two principal words for speaking *noru* and *ifu* have both undeniable magical associations; there floats around them a ceremonial, if not sinister, atmosphere which pervades and penetrates them”. The collected works of Toshihiko Izutsu, vol. 1, *Language and Magic: Studies in the Magical Function of Speech* (Tóquio: Keio University Press, 2011), 37-38

⁴ A necessidade que temos de rituais e as consequências catastróficas da negligência (pós-)moderna em relação a eles é analisada com sua costumeira perspicácia por Byung Chul-Han em *Do desaparecimento dos rituais*, trad. Carlos Leite (Lisboa: Relógio D’Água, 2020).

⁵ Título da autobiografia de Flusser, *Bodenlos* (São Paulo: Annablume, 2007).

⁶ Mais amplamente, Erick Felinto; Lucia Santaella, *O explorador de abismos: Vilém Flusser e o pós-humanismo* (São Paulo: Paulus, 2012)

⁷ A propósito, vale conferir Stéphane Huchet, “Res publica: maquina(ria)s artísticas e lógicas estéticas (Alguns *topoi* clássicos)”, in: Hermetes Reis de Araújo (org.), *Tecnociência e Cultura. Ensaio sobre o tempo presente* (São Paulo: Estação Liberdade, 1998), 227–251.

⁸ Hermetes Reis de Araújo (org.), *Tecnociência e Cultura...* 141.

⁹ Deles, *Há mundo por vir?* Desterro (Forianópolis/São Paulo: Cultura e Barbárie/Instituto Socioambiental, 2014).

É, portanto, demasiadamente pueril tentar encontrar, em um dos momentos mais dramáticos da história recente da sociedade global, algum tipo de alento e razão para se buscar prosperar. A pandemia de Covid-19 que assola o mundo tem ceifado vidas e trazido angústias a um incontável número de pessoas ao redor do mundo. Mesmo assim, até como forma de procurar respirar e ... viver, cabe ao homem se mover e não perder as esperanças, assim como tirar algo de bom mesmo nos eventos mais inibidores.

E essa tem sido o mote de muitos em seu dia-a-dia. Vale para a indústria, para o comércio, para a sociedade civil, para a academia e, também, para a ciência jurídica, com os seus muitos corredores e salas.

Um deles, que há muito tem crescido, mas que de certa forma ainda tateia na tentativa de encontrar um marco de solidez, consiste nos meios extrajudiciais de solução de conflitos, precipuamente em sua modalidade digital, na forma *on line*. Isso porque, se os métodos adequados de soluções de conflitos (MASC's) - tais quais, por exemplo, a arbitragem, a conciliação, a mediação e a negociação -, na sua formatação mais original, (presencial) ainda encontram certa resistência e tem sua instrumentação positivada apenas no final do século passado ou na década última, alguns desses mecanismos – ainda que com variações -, na forma digital são ainda mais incipientes em território nacional e carecem de maior desenvolvimento e aplicação.

Pede-se sinceras desculpas. Porque por mais insensível que possa soar, algumas das repercussões práticas causadas pela endemia global podem alavancar o uso de instrumentos na modalidade *on line* para a resolução de litígios de maior ou menor impacto, significando, finalmente, a guinada que o sistema de *on line dispute resolution* (ODR) necessita para fazer muito mais parte do cotidiano do empresariado e do cidadão comum.

Muitos são os benefícios que os instrumentos de ODR podem trazer, mas é importante que os mecanismos sejam primeiro de fato apresentados às pessoas e, depois, que sejam disseminados e tornados mais acessíveis a fim de se promover o almejado acesso à justiça.

A experiência do SISTEMA ODR

Após algumas considerações, cumpre realizar a exploração do formato ODR, tanto com a materialização prática do sistema quanto, por óbvio, a apresentação de seu uso bem-sucedido em diversas localidades.

No que consiste o formato ODR

Uma apresentação mais ousada poderia dizer que os ODR's significariam os *MASC's 2.0*, ou os *MASC's em versão turbinada*. A rigor, antes de mais nada, por ODR se entende On Line Dispute Resolution (também intitulada Resolução On Line de Disputas). Ou seja, se os mecanismos essenciais que compõem os MASC's são a arbitragem, a conciliação, a mediação e a negociação, os ODR's seriam a possibilidade de uso desses ou de algum desses institutos na forma digital, *on line*, trazendo ainda mais celeridade e informalidade, características essas que os MASC's por definição já procuram implementar.

Ocorre que a ferramenta ODR é a mais clara expressão da resolução de conflitos entre pessoas se lançando mão das benesses trazidas pela internet e a digitalização.

Se a arbitragem, a mediação, a conciliação e a negociação são os mecanismos de resolução de conflitos extrajudiciais, podendo estar absolutamente desvinculados do Poder Judiciário, em que as partes delegam a um árbitro privado e especialista o deslinde do conflito, como no caso de arbitragem; ou com as partes tendo o mero auxílio de um terceiro, sem poder decisório, como nos casos da mediação e da conciliação; ou, ainda, por último, apenas com as próprias partes sentando para dialogar e chegar a um denominador comum, sem qualquer participação de um terceiro, como no caso da negociação; tudo isso, no formato ODR, também poder ser verificado, só que com maior celeridade e com menor burocracia, com as partes dialogando e procurando resolver os entraves com cliques e diálogos por texto e vídeo.

A rigor, para sermos mais exatos, a última década do século XX foi responsável pelo florescimento da internet em lares, empresas e no dia-a-dia de todos. Nesse ambiente, nada mais natural do que presenciar esse mesmo universo sendo capaz de fazer nascer e resolver negócios. Daí decorre a experiência da resolução de litígios em formato on line. Por isso bem arremata Joseph W. Goodman, que ao delinear as *on line dispute resolution* diz que “configura uma forma de solução de conflitos que ocorre total ou parcialmente no *ciberespaço*¹⁰ e concerne a dois tipos de disputa: aquelas que emergem do próprio ciberespaço e aquelas que emergem fora da rede”¹¹.

Iniciativas de uso fora do Brasil

Os principais estudos da formatação de ODR remontam a meados da década de 1990, quando se deu sua primeira utilização da sistemática.

Virtual Magistrate Program

Em verdade, teria ocorrido em 1996, a partir do *Virtual Magistrate Program*, criado pelo National Center for Automated Information Research (NCAIR) e pelo Cyberspace Law Institute (CLI).

O programa teve como objetivo a apresentação de resolução on line de litígios, tendo como ferramenta a via arbitral. Tinha-se como premissa a apresentação de soluções para litígios que tivessem como atores usuários da internet, operadores de rede e também os provedores de acesso da época.

¹⁰ Segundo Pierre Lévy, citado no trabalho de Fernando Sérgio Tenório de Amorim, “On Line Dispute Resolution: a solução de conflitos e novas tecnologias”, ciberespaço “consiste no espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial de computadores e das memórias dos computadores, (...) incluindo todos os meios eletrônicos de comunicação, como as redes telefônicas clássicas, na medida em que elas transmitem informações de fontes digitais ou destinadas à digitalização”. Disponível em:

<https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397#:~:text=A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20online%20de%20conflitos,Estados%20e%20o%20Direito%20Internacional.&text=Sua%20aplica%C3%A7%C3%A3o%20exige%20do%20Direito,de%20leis%20e%20de%20jurisdi%C3%A7%C3%B5es>. Vale lembrar que a concepção de ciberespaço foi introduzida na aclamada obra de ficção científica “Neuromancer”, referida no início do presente ensaio.

¹¹ Joseph W. Goodman, Os prós e os contras das resoluções on line de disputas. Uma leitura da mediação cibernética. Duke Law and Technology Review. Durham, v. 2, 2003. Disponível em: The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites (duke.edu)

O problema é que a abrangência do programa era restrita e um tanto ambígua, uma vez que os operadores de rede atuavam tanto na qualidade de parte como, também, de julgadores do conflito.

Utilizou-se a troca de e-mails para a apresentação das reclamações, as quais geralmente tratavam de mensagens e arquivos sobre violação de privacidade, movimentação de conteúdo ilegal e apropriação ilícito de segredos comerciais.

Embora com solavancos em seu procedimento, a experiência ofereceu resultados positivos, ao menos para mostrar que o sistema era auspicioso.

Online Ombuds Office

Já a segunda utilização do sistema se deu pelo Center for Information Technology and Dispute Resolution da Universidade de Massachussetts, nos Estados. Mais especificamente, foi o *Online Ombuds Office*, em que se buscou resolver conflitos que envolvessem demandas sobre domínios, provedores de acesso à internet e os seus usuários.

Lançou-se mão da mediação on line para tanto e como vantagem observada se teve a possibilidade do estabelecimento de múltiplas conversas entre o mediador e as partes ao mesmo tempo, ainda que cada um estivesse em ambientes distintos.

Em verdade, o que se teve a partir do *On Line Ombuds Office* foi a transposição de uma comunicação síncrona para a forma assíncrona. Como bem destaca Fernando Sérgio Tenório de Amorim, em uma

“comunicação síncrona, emissor e receptor têm de estar sincronizados, o que significa dizer que cada bloco de informação é transmitido num intervalo temporal previamente conhecido por ambos. (...) a comunicação assíncrona fornece uma imensa gama de possibilidades para o mediador, uma vez que este pode estabelecer conversas paralelas, simultaneamente, com as partes, sem precisar reunir-se individualmente com cada uma delas, como ocorre nos processos físicos. Isso evita problemas de natureza prática, como, por exemplo, a gestão do tempo de encontro privado entre o mediador e cada uma das partes”¹².

O ativo fundamental propiciado pelo sistema foi a utilização da ferramenta tecnológica como se fosse uma quarta parte na própria resolução do litígio. Nas palavras de Colin Rule e de Indu Sen, muito bem expostas e traduzidas, novamente, nas lições de Fernando Sérgio Tenório de Amorim,

“A quarta parte pode assistir as partes de várias formas na medida em que caminham em direção à resolução. Por exemplo, a quarta parte pode fornecer informações e estabelecer as expectativas das partes de uma maneira imparcial, o que não é possível à terceira parte. Os algoritmos de softwares podem também permitir uma variedade de diferentes tipos de

¹² Fernando Sérgio Tenório Amorim, A resolução online (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. Pensar - Revista de Ciências Jurídicas. 2016. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397#:~:text=A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20onlin e%20de%20conflitos,Estados%20e%20o%20Direito%20Internacional.&text=Sua%20aplica%C3%A7%C3%A3o%20exige%20do%20Direito,de%20leis%20e%20de%20jurisdi%C3%A7%C3%B5es>.

Da necessária mudança na abordagem dos mecanismos de odr no Brasil (em tempos de pandemia) pág. 50

comunicação, de textos baseados em conversações assíncronas (como o e-mail), a textos baseados em conversações síncronas (como o chat). Softwares podem também permitir conversas por meio de ferramentas como o Skype e o Google Hangouts. Tais ferramentas podem permitir a participação de indivíduos de qualquer parte do mundo, economizando tempo e despesas de viagens e ampliando a participação e o engajamento dos litigantes”¹³.

Estudos para a implantação da ODR pela UNCITRAL

Naturalmente, com o evoluir tecnológico, ferramentas de natureza similar também se desenvolveram e, na última década, a United Nations Commission on International Trade Law (“UNCITRAL”) criou um grupo de trabalho a fim de realizar estudos com foco na resolução on line de contendas nas operações de comércio internacional eletrônico, mais especificamente naquelas entre empresas e consumidores.

Em que pese o fato de os litígios estarem centrados em demandas de baixo valor econômico, a Comissão entendeu que as relações de mercado já necessitavam de *feedbacks* mais céleres, os quais o Poder Judiciário estatal não conseguia fornecer.

Infelizmente, porém, a iniciativa de pronto encontrou sobressaltos em razão de diversos entraves. Em primeiro lugar, houve dificuldade na adequação dos procedimentos ODR com as normas de Direito Público Internacional Privado das nações envolvidas. Depois, na complexidade na relação entre o ODR e as regras internas dos Estados. Com isso tudo, não raras eram as situações em que se percebia a dificuldade no reconhecimento e na execução de sentenças, resultando em cenário que estudiosos passaram a chamar de “soft law”, uma vez que toda a sistemática não assumia caráter de convenção ou de tratado internacional e, portanto, não era investida de robustez.

Exemplos nos Estados Unidos

O *Modria* da eBay e o *Cybersettle* são instrumentos de resolução on line de disputas muito bem aceitos nos Estados Unidos. Naquele país, uma vez que o desfazimento de disputas na via judicial é muito caro, é bastante costumeiro que os litígios sejam resolvidos pelas próprias partes por meio de acordos.

O *Modria* é uma das experiências mais bem-sucedidas, tendo sido desenvolvida para conflitos envolvendo o eBay. No *Modria* primeiro

“as partes são encorajadas a resolver seu conflito por meio de negociação direta online, sendo assistidas na plataforma para evitar algo mal entendido e alcançar uma solução; em um segundo momento, caso o conflito não se resolva mediante negociação, o eBay oferece um serviço de resolução pela própria plataforma. As partes apresentam seus argumentos em uma “área de discussão” e, depois, um membro da equipe do eBay traz uma solução vinculante baseada na política de Garantia de Devolução de Dinheiro do site. (...) o objetivo do Modria é primeiramente fazer com que as pessoas tomem consciência de que são responsáveis por seus atos, e desta forma, sejam aptas a resolver seus problemas. O que a plataforma

¹³ Colin Rule y Sem Indu. *Apud* Fernando Sérgio Tenório Amorim, “A resolução online (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira”. Pensar - Revista de Ciências Jurídicas. 2016.

Da necessária mudança na abordagem dos mecanismos de odr no Brasil (em tempos de pandemia) pág. 51

proporciona é esse encontro, na tentativa de gerar uma negociação, um acordo entre as partes. Não há, necessariamente, a intervenção de terceiro, o qual só atuará caso os interessados não cheguem a um acordo”¹⁴.

Já o *Cybersettle* consiste em um software que promove negociações às cegas. Melhor dizendo, pelo aplicativo, requerente e réu apresentam valores mais altos ou mais baixos que cada parte entende como aceitável para ela, na tentativa de atingir uma transação que encerre o conflito.

Os montantes não são divulgados e no momento em que se dá o encontro de valores o acordo pode ser traçado. Até o ano de 2018 se tinha que o sistema havia movimentado mais de 1,6 bilhões de dólares, em mais de 1200 pedidos de negociação. Estima-se que o resultado das negociações tenha sido bem-sucedido em cerca de 2/3 dos casos, com economia de tempo na ordem de 85% caso as demandas fossem levadas ao Poder Judiciário.

Regulamento nº 524 do Parlamento Europeu e do Conselho

Alcançando meados da última década, o Parlamento Europeu e do Conselho emitiu o Regulamento nº 524 em maio do ano de 2013. O Regulamento tinha como mote justamente a resolução de litígios de forma extrajudicial, pela via digital, tendo como participantes consumidores e comerciantes da União Europeia.

O regramento exigia a criação de uma plataforma em linha que facilitasse a solução independente, de forma imparcial e transparente, denominada *RLL*.

Sucedo que o Regulamento exigia alguns condicionantes como critérios de aplicação, sendo o primeiro deles de caráter material. Com isso, seria necessário que o conflito tivesse como partes consumidores e comerciantes, e fossem montados em alguma das entidades capazes de resolver o litígio.

O segundo critério era eminentemente tecnológico, de tal sorte que o contrato sobre o qual o litígio se tratasse deveria ser eletrônico. Por fim, como última condição, o aspecto geográfico, de modo que somente consumidores e comerciantes pertencentes à União Europeia poderiam ter o seu litígio verificado.

Esse último critério recebeu críticas de estudiosos porque impor uma barreira geográfica iria contra o caráter desterritorializado do próprio ciberespaço. Além disso, foram verificados alguns entraves operacionais, como o preenchimento de formulários que poderiam desencorajar os participantes.

A ODR no Brasil

Vistos alguns exemplos da on line dispute resolution além-mar, importa debater a respeito de seu uso no Brasil, mas não sem antes se discorrer acerca dos problemas de implantação.

¹⁴ Fabíola Böhmer de Souza Ramos, Como a ODR (On Line Dispute Resolution) pode ser instrumento de Solução de Conflitos do Poder Judiciário. Dissertação de mestrado. Instituto Brasiliense de Direito Público, 2018. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/2647>.

Os entraves vislumbrados

A experiência brasileira ainda carece de muito desenvolvimento. Há que se ter políticas de crescimento de ferramentas, estimuladas tanto pelo poder público quanto pela iniciativa privada.

Entretanto, ainda há diversos entraves a impedir o aumento da experiência ODR no Brasil, fazendo-se necessário muito garimpar para conseguir encontrar bons resultados.

Se se fizer uma linha de desenvolvimento da distribuição de justiça de forma cronológica, ao se deixar para trás a autotutela, será possível se verificar que o caminho comum ao homem passa (I) pelo exclusivismo do Estado no exercício dessa função e, depois, (II) a distribuição da justiça sendo feita pelo particular - por instâncias como a arbitragem, a mediação, a conciliação e a negociação –, mas, todas essas, na sua formulação mais tradicional, em moldes presenciais, e com todos os trâmites de realização devidamente obedecidos.

Para sermos mais precisos, primeiro o país teve que quebrar a barreira da distribuição da justiça pela via estatal, com a utilização da arbitragem. Foi “um longo e tenebroso inverno” até que um método extrajudicial de solução de controvérsia, tão usado e consagrado mundo afora, fosse de fato transformado em lei e usado no Brasil. Ainda assim, mesmo após duas décadas e meia, a arbitragem não tem ainda a aplicação outrora imaginada em razão, principalmente, dos altos valores envolvidos para que uma demanda seja por ela dirimida.

O conservadorismo, a virulência e a ignorância de parcela da sociedade relegaram os clamores por outra forma de distribuição de justiça e de regulação da sociedade para segundo plano. Reflexo disso foi a lentidão na promoção de outros mecanismos, como a mediação e a conciliação, que só se fizeram positivadas em meados da última década, com a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) e o Novo Código de Processo Civil.

Ambas são atuações legislativas que regulam e estimulam a utilização das modalidades, sejam elas na forma extra ou judicial.

A negociação, por seu turno, embora tenha sido objeto de estudos e da realização de incontáveis cursos promovidos por entidades respeitadas, esbarra na dificuldade das partes em se abrirem para negociar após o conflito já estar instalado. É muito comum tanto no meio negocial quanto nas questões consumeristas as partes envolvidas enxergarem no outro um inimigo que precisa ser debelado, já havendo a pré disposição para que não exista a abertura necessária para a negociação.

Conforme se vê, não se mostra fácil a aplicação em larga escala dos meios extrajudiciais de solução de controvérsias em suas vias mais comuns: o uso na forma digital se apresenta ainda mais distante, já que sua formulação é ainda mais recente e, além disso, há que se ter o desenvolvimento de ferramentas, com a participação mais sólida do poder público e da iniciativa privada.

O uso da ODR no Brasil

Atualmente, se pode citar duas ferramentas com significativos resultados no país. A primeira delas é o site *consumidor.com.gov*, site que “fornece um quadro de indicadores

estatísticos sobre o serviço prestado, com informações e gráficos sobre o tempo médio de respostas das empresas, grau de satisfação do consumidor e índice de resolução das reclamações”. O objetivo da plataforma é

“promover a resolução alternativa de conflitos de consumo por meio da Internet, permitindo uma interlocução direta entre consumidores e empresas. A vantagem da plataforma em relação a outros sistemas de Resolução Online de Conflitos de consumo disponíveis no Brasil decorre do fato de que se trata de uma iniciativa estatal. Dessa forma, apenas podem participar as empresas que voluntariamente se vinculam ao programa”¹⁵.

Até o ano de 2019, 80% das reclamações registradas no site Consumidor.gov tinham apresentado resolução pelas empresas, sendo que as soluções se davam em um tempo médio de uma semana.

A segunda plataforma é o site *Reclame Aqui*. Na plataforma, os consumidores podem depositar suas queixas em relação à prestação de serviços ou à comercialização de produtos pelo fornecedor. Trata-se de um ambiente totalmente virtual, em que as empresas, após a aparição das críticas, podem responder apresentando soluções para os problemas. Ao final, o consumidor ainda pode registrar a sua avaliação ao tratamento recebido e a aplicação não se vale de advogados.

Entretanto, como bem sinaliza Fabíola Böhmer de Souza Ramos, “verifica-se um total descaso dos entes públicos em responderem tais questionamentos, mesmo existindo parceria oficial entre o site e o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle”¹⁶.

Ainda merecem destaque as plataformas Sem Processo e a eConciliar. O ponto característica da primeira é o fato de que quem pratica atos de negociação são advogados tanto dos consumidores quanto das empresas envolvidos.

Por fim, o eConciliar consiste na tentativa de conciliação em demandas judiciais já em andamento. Consiste em mecanismo para tentar desobstruir o Judiciário praticando atos de aproximação, de negociação e de resolução da contenda, com um terceiro praticando tais atos.

Iniciativas que poderiam ser adotadas

Ainda que existam experiências positivas, muito há que se caminhar e progredir no Brasil. Há que se ter maior empenho do poder público, com a realização de campanhas publicitárias, em vários segmentos, buscando disseminar princípios de tolerância e aceitação que afastem o conflito.

¹⁵ Fernando Sérgio Tenório Amorim, A resolução online (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Pensar - Revista de Ciências Jurídicas*. 2016. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397#:~:text=A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20online%20de%20conflitos,Estados%20e%20o%20Direito%20Internacional.&text=Sua%20aplica%C3%A7%C3%A3o%20exige%20do%20Direito,de%20leis%20e%20de%20jurisdi%C3%A7%C3%B5es>.

¹⁶ Fabíola Böhmer de Souza Ramos, Como a ODR (On Line Dispute Resolution) pode ser instrumento de Solução de Conflitos do Poder Judiciário. Dissertação de mestrado. Instituto Brasiliense de Direito Público, 2018. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/2647>.

Ao mesmo tempo, porém, essas mesmas campanhas devem apoiar a adoção de resolução de forma mais pacífica, rápida, com o encaminhamento do litígio para instâncias digitais.

Por óbvio, mais ferramentas on line devem ser desenvolvidas. A iniciativa do *Consumidor.gov* se mostra tremendamente bem sucedida. Outrossim, observa-se resultados similares no *Reclame Aqui*, o que dá bem a medida que o cidadão comum se mostra ávido por resoluções rápidas e em estruturas informais.

Também é essencial que o legislador se apresente de modo correspondente ao seu tempo, propiciando soluções em lei que estimule as ODR's. Infelizmente, o ordenamento jurídico somente positivou a mediação no ano de 2015 e se espera que esse atraso não seja verificado, também, na adoção dos meios extrajudiciais de solução de conflitos em formato digital.

Também se faz essencial que instituições bancárias e empresas de telefonia – principais réis em demandas de consumo -, fomentem as ODR's, com a implementação de plataformas dotadas de inteligência artificial que tragam resultados positivos a elas.

Há que se ter em mente que a resolução de litígio de forma simplificada garante a economia de tempo e de recursos, ativos essenciais para o empresariado. Nesse particular, Pablo Cortés, muito bem trazido pelo trabalho de Gabriela Vasconcelos Lima e Gustavo Raposo Pereira Feitosa, nos lembra que

“modelos de ODR oferecem custo inferior aos das soluções *offline* de conflitos, por se tratar de um formato mais informal, que possibilita o acesso do usuário em qualquer lugar, sobretudo nas lides envolvendo partes que possuem domicílio em comarcas distintas, que não necessitarão arcar com custos de viagem para audiências e/ou sessões de mediação ou conciliação”¹⁷.

O uso dos reflexos da pandemia de maneira positiva

Não se verificará aqui nenhuma defesa do que envolve a pandemia de Covid-19. Mesmo assim, na medida em que de alguma forma o ser humano continua respirando e seguindo, é salutar que se extraia alguma esperança de um período tão macabro. Essa, aliás, é uma das nossas características mais marcantes e essenciais.

Difícilmente o cotidiano de corporações será o mesmo após o término do *novo normal*. A realização das atividades laborais no formato *home-office* é uma realidade que não tão facilmente será modificada, até porque as empresas já retiram as benesses de sua prática, com a economia em gastos de aluguel em empreendimentos por vezes desnecessários para o universo atual.

Em um mundo tão globalizado e digital, em que parte considerável das interações humanas são administradas em aparelhos portáteis, faria sentido a resolução de litígios, das mais variadas formas e espécies, sendo feitas exclusivamente fora do ambiente virtual?

¹⁷ Pablo Cortés. In: Gabriela Vasconcelos Lima y Gustavo Raposo Pereira Feitosa, On Line Dispute Resolution (ODR): Conflict Resolution and New Technologies. Revista do Direito. Mestrado da Universidade Santa Cruz do Sul. 2016. 64. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>

É evidente que a resposta é negativa. É evidente que o poder público e a iniciativa privada devem apresentar caminhos que contemplem as ODR's. É evidente que devem ser maximizados os potenciais das resoluções *on line* de disputa, a fim de que alguma resolução seja dada, pois do contrário não haverá nenhuma.

Por vezes a humanidade necessita de algum grande desafio para se repensar e se reconstruir. Não deveria ser assim. O ser humano deveria ser capaz de refletir a respeito de suas práticas, que o mantêm na zona de conforto, independentemente de eventos marcantes que o obriguem a recriar-se. Mas nem sempre é assim. Aliás, geralmente não é assim.

Alguns aspectos positivos podem, no entanto, surgir, e é papel nosso absorver elementos positivos de quadros infelizes, como bem apregoam sabedorias ancestrais, a exemplo do confucionismo.

Nos falta, então, uma perspectiva futurista que mire mais em direção ao que já compreendemos desde o período mais remoto, uma espécie de “arqueofuturismo”, para (re)aprendermos o que somos com filosofias com aquela africana do *Ubuntu* – não por acaso, como foi denominada um sistema operacional open-source. Ubuntu promove uma compreensão do humano que pode ser resumida pela famosa frase *umuntu ngumuntu ngabantu*, traduzida como “a person is a person by or through other people”.¹⁸ Configura-se, assim, uma concepção antropológica segundo a qual o ser que somos não é uma substância já pronta e acabada, ou seja, um ser propriamente, mas antes um “sendo”, resultado das relações que conosco estabelecem os outros, donde nos ser constitutiva a alteridade. Ora, um tal reconhecimento de visceral e ontológica dependência mútua dos indivíduos entre si favorece o aparecimento de um modo de tolerância bem diversa daquela afirmada na tradição ocidental, que pode muito bem vir a suplementá-la, ou mesmo superá-la, beneficiando assim de maneira inaudita a realização de objetivos como o da pacificação social por meio do direito. É o que se vem constatando em culturas em que o ubuntu se encontra bem enraizado, a exemplo daquela da África do Sul.¹⁹

Neste contexto, vale lembrar contribuição feita pelo jusfilósofo argentino, naturalizado brasileiro, Luis Alberto Warat. Warat vislumbrou na mediação, enquanto forma de viabilizar soluções de conflitos por partes dos próprios envolvidos neles, uma verdadeira revolução no paradigma jurídico. Ele a entendia como “um processo de sensibilidade que institui um novo tipo de temporalidade, de fazer do tempo um modo específico de auto-alteração. O tempo instituído como tempo da significação, da alteridade que me reconstitui como singularidade em devir”.²⁰ Ora, justamente essa “singularidade em devir” é como a partir do ubuntu se concebe as pessoas, como sempre em trans-formação, e justamente quando entram em conflito é o momento propício, “caiológico”,²¹ para resolvê-lo incluindo em si o que foi despertado pelo atrito com os outros – a boa solução dos conflitos, portanto, é a que beneficia a ambos os lados, que dele saem como que acrescidos pelo que descobre de comum entre ambos, reforçando assim a comum-idade. Nosso desafio, é constituir ou reconstituir esta comunidade pelos atuais meios de telecomunicação interativa, preservando e, de preferência, ampliando nossas possibilidades humanas.

¹⁸ *Ubuntu and the law: African ideals and postapartheid jurisprudence*, Drucilla Cornell; Nyoko Muvangua (eds.) (New York: Fordham University Press, 2012), 5.

¹⁹ Luis Alberto Warat, *O Ofício do Mediador*, vol. I (Florianópolis: Habitus, 2001), 31 ss.

²⁰ Luis Alberto Warat, *O Ofício do Mediador*, vol. I... 37.

²¹ Luis Alberto Warat, *O Ofício do Mediador*, vol. I... 38.

É o momento de uma guinada, em que a necessidade de distanciamento percebida nos tempos atuais deve permear o espírito dos interessados na apresentação de programas que fortifiquem as soluções de litígios pela via *on line*, sem que se perca a perspectiva de que se trata de um paliativo, que não é capaz de substituir, propriamente, o encontro pessoal e a resolução de forma presencial dos conflitos.

Conclusão

Em território nacional, o sistema ODR ainda carece de maior suporte e deve haver guinada em seu uso. É importante ter em mente que a ferramenta ODR decorre dos meios mais tradicionais de solução de litígios extrajudiciais. O problema é que os próprios métodos extrajudiciais de resolução de conflitos ainda carecem de maior penetração no dia a dia da sociedade.

É bem verdade que a arbitragem deu passos importantes para a sua utilização, mas o tradicionalismo de muitos fez com que a sua implantação normativa levasse muito mais tempo do que em outros países, de modo que a lei arbitral foi instituída no Brasil apenas no final do século passado. Além disso, ainda se sofre com os valores envolvidos para o uso do sistema no Brasil.

Já a mediação e a conciliação tiveram impulso legislativo nos últimos anos, tanto com a lei de mediação instaurada no ano de 2015, quanto com a implantação do Novo Código de Processo Civil, que em diversas disposições incutiu o uso de ambos os métodos na tentativa de resolução de litígios.

A negociação, por seu turno, parece ser a mais sensível e distante do dia-a-dia das pessoas. Isso porque o caráter beligerante e virulento da sociedade local tem sido percebido a todo momento, e designar às próprias partes litigantes a resolução de algum litígio não tem sido experiência das mais prosperas.

Há que se ter certa maturidade e desprendimento para se afastar do conflito; procurar entender o lado de cada dos envolvidos; e dar a resolução mais justa, e normalmente os envolvidos não aglutinam todas essas condições.

Mas aí, como a ferramenta ODR nada mais é do que o emprego de algum ou de alguns desses dispositivos para a sua utilização uniforme, passos importantes ainda precisam ser dados.

Por isso, por mais nefasto que possa soar nesse momento de angústia, o universo do direito e os operadores dos meios extrajudiciais de soluções de controvérsias devem visualizar no encarceramento, no distanciamento social, alguma luz na promoção do acesso à justiça, lançando mão dos rituais que nos são possíveis para o momento e que muito bem poderão nos atender em outras circunstâncias.

Faz-se necessário que a sociedade civil seja introduzida ao universo das ODR's, com a adoção de mais instrumentos de resolução de controvérsias digitais; assim como com a maior participação tanto do Estado quanto do setor privado nessas práticas.

Tanto tem se visto nos últimos tempos que grandes empresas têm investido muito em instrumentos de inteligência artificial, então parece um passo justo e seguro que também invistam em aplicativos que as ajudem a resolver seus litígios na mesma via virtual,

sabendo que tais resoluções significam, em última análise, economia em seus balanços, os motivos que objetivamente sensibiliza seus administradores.

Mais do que nunca, portanto, deverão ser utilizadas as ferramentas digitais como alicerce na resolução de litígios, sem que se perca a perspectiva de que se trata de um paliativo, incapaz de substituir, propriamente, o encontro pessoal e a resolução de forma presencial dos conflitos, em razão de sua carga emotiva e afetiva, sensível e imperceptivelmente atenuada no modo remoto de relacionamento.

Bibliografia

Amorim, Fernando Sérgio Tenório. A resolução online (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Pensar - Revista de Ciências Jurídicas*. 2016.

Chul-Han, Byung. Do desaparecimento dos rituais, trad. Carlos Leite. Lisboa: Relógio D'Água, 2020.

Cornell, Drucilla; Muvangua, Nyoko (eds.), *Ubuntu and the law: African ideals and postapartheid jurisprudence*, New York: Fordham University Press. 2012.

Danowski, Déborah; Castro, Eduardo Viveiros de. Há mundo por vir? Desterro Forianópolis/São Paulo: Cultura e Barbárie/Instituto Socioambiental. 2014.

Elisavetsky, Alberto I. La mediación a la luz de las nuevas tecnologías. Buenos Aires: Erreius. 2019.

Flusser, Vilem. *Bodenlos*. São Paulo: Annablume. 2007

Gibson, William. *Letter to Anyone*, in: Cynthia C. Davidson (org.). *Anyone*, Nova York: Rizzoli. 1991.

Goodman, Joseph W. Os prós e os contras das resoluções on line de disputas. Uma leitura da mediação cibernética. *Duke Law and Technology Review*. Durham, v. 2. 2003.

Huchet, Stéphane “*Res publica: maquina(ria)s artísticas e lógicas estéticas (Alguns topoi clássicos)*”, in: Araújo, Hermetes Reis de (org.), *Tecnociência e Cultura*. Ensaios sobre o tempo presente, São Paulo: Estação Liberdade. 1998.

Laporta, Celeida, *ODR*, São Paulo: Quartier Latin. 2021.

Lima, Gabriela Vasconcelos; Feitosa, Gustavo Raposo Pereira. On Line Dispute Resolution (ODR): Conflict Resolution and New Technologies. *Revista do Direito*. Mestrado da Universidade Santa Cruz do Sul. 2016.

Ramos, Fabíola Böhmer de Souza. Como a ODR (On Line Dispute Resolution) pode ser instrumento de Solução de Conflitos do Poder Judiciário. Dissertação de mestrado. Instituto Brasiliense de Direito Público. 2018.

Regulamento (UE) nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

Da necessária mudança na abordagem dos mecanismos de odr no Brasil (em tempos de pandemia) pág. 58

Warat, Luis Alberto. O Ofício do Mediador, vol. I, Florianópolis: Habitus. 2001.

REVISTA
INCLUSIONES_{M.R.}
REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.