

**RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS:
O CASO EUROPEU E UMA ANÁLISE DO CONTEXTO JURÍDICO
BRASILEIRO**

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION:
THE EUROPEAN CASE AND AN ANALYSIS OF THE
BRAZILIAN JUDICIAL CONTEXT**

Artigo apresentado à comissão científica do Primeiro Congresso Internacional de Direito e Tecnologia a ser realizado em Brasília nos dias 23 e 24 de novembro de 2017. O artigo se enquadra no eixo IV – Inovações Tecnológicas no Direito.

Resumo

Existe um movimento internacional de desjudicialização da resolução de conflitos e de uma preocupação maior com o princípio de duração razoável do processo. Esse movimento culminou na criação de novos mecanismos para resolver litígios tais como negociação direta, câmaras arbitrais, de mediação e de conciliação - os chamados métodos adequados de resolução de conflito. Concomitantemente a esse movimento, as tecnologias de informação e comunicação evoluíram exponencialmente, fazendo com que plataformas online se tornassem suficientemente seguras e eficientes. A metodologia do projeto se dividiu em duas etapas. Na primeira, abordamos de maneira expositiva o conceito (tópico 1) e o funcionamento da plataforma online de resolução de disputa da Comissão da União Europeia assim como as vantagens trazidas por essa plataforma (tópico 2). Dentre os pontos a serem abordados estão a forma de funcionamento dessa plataforma online, as matérias jurídicas abrangidas e o auferimento de vantagens. A segunda etapa analisa a possibilidade de importação do modelo europeu para a realidade brasileira, tendo como base a realidade do judiciário brasileiro (especialmente, números trazidos pelo Conselho Nacional de Justiça) e os métodos de resolução de disputa online já existentes no Brasil (tópico 3).

Abstract

There is an international movement towards a dejudicialization of the resolution of conflicts and an increasing concern with the principle of reasonable length of the process. This movement culminated in the creation of new mechanisms to resolve disputes such as negotiation, arbitration, mediation and conciliation chambers - the so-called adequate methods of conflict resolution. Concomitantly with this movement, information and communication technology evolved exponentially, making online platforms more efficient and safe. The project methodology was divided into two stages. In the first one, we approached the concept (topic 1) and the functioning of the online platform for dispute resolution of the Commission of the European Union, as well as the advantages brought by this platform (topic 2). Among the points to be addressed are the form of functioning of this online platform, the comprehensive legal matters and the collection of advantages brought by it. The second stage analyzes the possibility of importing the European model into the Brazilian reality, based on the reality of the Brazilian judiciary (especially the figures brought by the National Justice Council) and online dispute resolution methods already in place in Brazil (topic 3).

PALAVRAS-CHAVE: Resolução Online de Conflitos; ODR; Formas Consensuais de Resolução de Conflito; Direito e Tecnologia.

SUMÁRIO

1. Introdução: Conceituação	4
2. Como funciona a plataforma Europeia?	6
a. Estudo de Caso – Comissão Europeia.....	6
b. Vantagens da implementação da plataforma ODR – European Commission	8
3. Desafios e perspectivas da adaptação do modelo ao Brasil	9
a. Panorama do judiciário brasileiro	9
b. As plataformas privadas de Resolução Online de Conflitos no Brasil	11
c. A plataforma do governo: consumidor.gov	13
4. Conclusões	15
5. Referências	16

1. Introdução: Conceituação

A resolução online de conflitos (ODR ou *Online Dispute Resolution*) é a transposição dos métodos adequados de resolução de conflito (ADR ou *Alternative Dispute Resolution*) para plataformas online, assim como a criação de novas formas de se resolver litígios (design de sistemas). Isso devido aos recursos oferecidos pelo meio digital e à combinação de métodos ADR, ou seja, uma completa revolução da dinâmica presencial de resolução de conflitos. (RULE, 2002, p. 13). As plataformas de ODR, segundo Jo DeMars, são uma boa opção para qualquer conflito que possa ser facilmente documentado (texto ou informações digitais que possam ser carregadas para a plataforma, como fotos, vídeos ou documentos escaneados). (NET NEUTRALS PROJECT, 2015).

O Relatório Final da Força Tarefa em Comércio Eletrônico e ADR da American Bar Association - ABA estabelece que a resolução de conflitos online (ODR) utiliza-se de métodos alternativos de resolução de conflitos para solucionar determinada reclamação ou disputa. São muitos os designs de sistemas que se adequam a essa modalidade de resolução. As partes podem usar a internet e as tecnologias baseadas nela de várias maneiras, sendo que o método online pode ocorrer inteiramente na internet – por meio de e-mail, videoconferência ou ambos – ou também pode se misturar à encontros pessoais inter partes, por exemplo. (NET NEUTRALS PROJECT, 2015).

Parte da doutrina percebe a tecnologia das plataformas de Resolução Online de Conflitos como uma “quarta parte” que interage com as partes e com o terceiro neutro. Isso porque toda a facilidade do desenvolvimento processual, da transmissão de informação e das utilidades tecnológicas caracterizariam a própria plataforma como uma parte interventora e facilitadora na resolução do conflito:

“Katsh e Rifkin (2001) denominam a tecnologia no ODR de “quarta parte”, afirmando que esta passa a interagir com as partes envolvidas no conflito e o terceiro imparcial (quando presente). As ferramentas tecnológicas melhorariam o processo de solução do conflito e agiriam de forma mais decisiva do que simplesmente transferindo a informação por meio da Internet. Comportar-se-iam como uma verdadeira aliada da terceira parte (árbitro, mediador ou conciliador). A tecnologia escolhida garantiria grande leque de utilidades aptas a facilitar e aprimorar o processo da ODR, como, por exemplo,

apresentando e organizando informações, de maneira graficamente amigável ao usuário.” (LIMA, FEITOSA, 2016)

Ou seja, as plataformas de ODR são fruto do desenvolvimento tecnológico na área do Direito, que busca reconfigurar a resolução de conflitos tradicional para uma forma mais célere, eficaz e econômica. A consequência principal da adoção de plataformas de Resolução Online de Conflitos é a desjudicialização e, prezando pela autocomposição, a ODR possui uma grande eficácia na resolução dos conflitos, concretizando a tutela do direito pretendido.

Os métodos de resolução de conflitos mais adequados (ADR ou *Adequate Dispute Resolution*) surgiram como uma resposta à inerente ineficiência dos tribunais, como uma forma mais célere e eficaz de resolução de litígios alternativa ao sistema judicial, em que as partes escolhem um facilitador neutro, muitas vezes com conhecimentos específicos relevantes à disputa, para conciliar, mediar ou arbitrar, por exemplo. (RULE, 2002, p. 2-3)

O conceito das formas mais correntes de ADR pode ser sinteticamente aqui explicado.¹ A Arbitragem é um procedimento que necessariamente é relativo a um conflito envolvendo direitos patrimoniais disponíveis e, no Brasil, é regulada pela Lei 9.307/96. Nela, o árbitro ouve argumentos e evidências de cada parte e depois decide. Em arbitragens vinculantes, as partes acatam a decisão do árbitro como acatariam a sentença de um juiz, normalmente sem direito à recurso. Na arbitragem não vinculativa, as partes podem solicitar um julgamento pelas vias judiciais tradicionais se não aceitarem a decisão do árbitro.

A mediação, por sua vez, é regulada pela Lei 13140/15 e, segundo o parágrafo único do art. 1º dessa lei, “Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.”. O mediador, então, não exprime uma opinião e muito menos uma decisão acerca do mérito do caso, mas auxilia as partes a se comunicar para que possam tentar resolver a própria disputa.

O que se espera destacar é, na realidade, a busca por alternativas às Cortes e Tribunais, assim como a incorporação desses métodos pela via tradicional para buscar maior celeridade e uma justiça que preze pelas Formas Consensuais de Resolução de Conflito.

Fato é que esses métodos, antes assumidos como “alternativos”, tornaram-se tão relevantes e vantajosos que são agora tidos como os métodos “adequados” à resolução de

¹ O site da Corte de Nova Iorque traz uma seção que explica de forma simples a ADR, suas diferentes formas, vantagens e meios para o interessado buscar na ADR a resolução do seu conflito. Disponível em <https://www.nycourts.gov/ip/adr/What_Is_ADR.shtml> Acesso em 25/08/2017.

certas demandas, ainda mais diante das infinitas possibilidades e vantagens oferecidas pelas plataformas online. Suas aplicações abrangem desde disputas trabalhistas, de propriedade intelectual, de direito societário e de políticas públicas (RULE, 2002), até reclamações cíveis de baixo valor e conflitos internacionais de direitos do consumidor (ONLINE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY GROUP, 2015).

Uma resolução online de conflito entre consumidores e fornecedores se daria, normalmente, por meio dos seguintes procedimentos: inicialmente, o consumidor preencheria uma reclamação e o fornecedor seria notificado da mesma. Ambas as partes devem ser, nesse momento, instruídas de como o processo funciona e, caso necessário, haverá uma assistência técnica. É, então, nomeado um terceiro neutro, o mediador ou o conciliador, que se encarrega de intermediar ou facilitar o processo. A partir de então, dar-se-ão os meios de prova (coleta de depoimentos e de documentação). É, assim, conduzido o diálogo entre as partes, com a facilitação do terceiro neutro, objetivando uma conclusão consensual do processo. Existem dois finais possíveis: o alcance de um acordo ou transposição do litígio para a arbitragem ou até sua judicialização (NET NEUTRALS PROJECT, 2015).

No desenvolvimento do presente artigo, a exposição de exemplos concretos de plataformas hoje em funcionamento busca ilustrar os benefícios dessa tecnologia.

2. *Como funciona a plataforma Europeia?*

a. *Estudo de caso – Comissão Europeia*

A plataforma de ODR da União Europeia (UE), desenvolvida, operada e disponibilizada pela European Commission desde 15 de fevereiro de 2016, visa prover um amplo acesso geográfico, setorial e multilíngue a todos os países-membros da União Europeia às entidades de ADR da Comissão. A escolha do presente artigo em analisar essa plataforma decorre do estudo extenso de viabilidade e de prospecção realizado para a sua implementação, assim como a peculiaridade do aspecto transfronteiriço.

Essa plataforma funciona para o consumidor em quatro simples passos. Primeiramente, o consumidor preenche um formulário de reclamação online e o envia para análise do fornecedor que, na segunda etapa, propõe uma solução dentre os métodos mais adequados de resolução de conflito disponíveis. Uma vez que o consumidor e o fornecedor concordam no método/entidade de ADR para resolver o conflito, a plataforma de ODR da

UE transfere automaticamente a demanda à entidade, no que seria a terceira fase. Finalmente, a entidade de ADR lida com o caso exclusivamente por meio digital e chega a um resultado em até 90 dias.

A ideia da plataforma da European Commission se deu com os ótimos resultados observados em exemplos de ODR em funcionamento, tais como Ebay, Rechtwijzer, Canadian Civil Resolution Tribunal, Financial Ombudsman Service, Nominet, Resolver, Youstice, Online Schlichter, Cybersettle, Modria, Traffic Penalty Tribunal, dentre outros (ONLINE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY GROUP, 2015).

Em particular, cabe ressaltar o caso da plataforma de ODR do Ebay. Sessenta milhões de conflitos são resolvidos por ano usando a plataforma online. Os principais litígios envolvem ou o não-pagamento por compradores ou as reclamações de itens comprados que não correspondem à descrição dada no site. (ONLINE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY GROUP, 2015)

O processo de ODR do Ebay é dividido em duas etapas. As partes são inicialmente encorajadas a resolver seu conflito por meio de negociação direta online, sendo assistidas na plataforma para evitar mal entendidos e alcançar uma solução. Em um segundo momento, caso o litígio 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, então, um membro da equipe do Ebay traz uma solução vinculante baseada na política de Garantia de Devolução de Dinheiro do site. Esse procedimento online de adjudicação é célere, dentro de limites temporais estabelecidos. Ele deve ser realizado em até trinta dias após a data estimada da entrega e, para estimular ao máximo a autocomposição, não antes de oito dias após a primeira reclamação do consumidor sobre o fornecedor. (ONLINE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY GROUP, 2015)

Outro problema recorrente enfrentado por usuários do Ebay é relacionado a reclamações postadas no site. Essas manifestações, que consistem em sua maioria em *reviews* e *feedbacks* de compras, frequentemente ensejam ações de difamação e, devido à complexidade da matéria, são remetidas à uma empresa independente chamada Net Neutrals. Essa empresa trabalha por meio do *Independent Feedback Review*. Esse método funciona a partir da análise das provas apresentadas por ambas as partes por um terceiro neutro especializado, que as convida a produzir seus argumentos em um novo espaço de discussão e, então, determina se o comentário deve ou não ser removido do site. Esse processo dura sete dias. (ONLINE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY GROUP, 2015)

Este caso é emblemático e denota a eficiência dos métodos de Resolução Online de Conflitos. O Ebay foi um dos pioneiros na utilização de tais métodos, iniciando os experimentos acerca dessa inovação no final da década de noventa e apresentando resultados de celeridade e economia que inspiraram uma série de empreendedores a adotarem a Resolução Online de Conflitos em seus negócios. Ademais a própria *European Commission*, na esfera governamental, inspirou-se na experiência do Ebay para o desenvolvimento de sua plataforma.

*b. Vantagens da implementação da plataforma ODR – European Commission*²

Graças à plataforma de ADR/ODR, os consumidores e fornecedores da UE conseguem resolver seus conflitos independentemente de fronteiras, de forma rápida, simples e financeiramente acessível.

Consumidores da UE sentem-se encorajados a reclamarem seus direitos, sendo que 45% deles consideram fácil a resolução de conflitos por meio dessa nova ferramenta e 70% demonstram-se satisfeitos com os seus resultados.

Os fornecedores, por sua vez, sentem-se incentivados a efetuar transações internacionais devido a praticidade da plataforma no âmbito de resolução internacional de conflitos. Ademais, as empresas da UE irão economizar anualmente em média, se utilizarem ADR em vez de processos judiciais, de 1,7 a 3 bilhões de Euros; e, em tempo, economizam 258 dias.

O impacto no orçamento da UE também deve ser considerado. Os custos para desenvolver um sistema de ODR com meios para transações transfronteiriças de comércio eletrônico pode ser estimado em cerca de 2 milhões de Euros e os custos anuais de manutenção e funcionamento, em cerca de 300 mil Euros.

A plataforma de ODR da Comissão Europeia está em funcionamento desde fevereiro de 2016 e já tratou de quarenta e dois mil casos. Dado o número de plataformas de Resolução de Conflitos Online existentes na União Europeia e o estágio inicial da implementação da plataforma de ODR da EC pode-se considerar esse número relativamente bom e promissor, com potencial de atender às previsões da pesquisa de impacto realizada em 2011.

² Os dados desse item foram retirados do Documento de Trabalho “Commission Staff Working Paper - Executive Summary Of The Impact Assessment”, de Bruxelas, em 29 de novembro de 2011. Disponível em http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/summary_impact_assessment_adr_en.pdf Acesso em 27.08.2017.

Considera-se, assim, de extrema relevância a análise da experiência da EC para consolidar o conceito cunhado em 2002 por Colin Rule, uma vez que a plataforma de ODR criada pela Comissão consiste exatamente nessa transposição dos Métodos Adequados de Resolução para o meio digital, valendo-se, inclusive, de câmaras especializadas em ADR para lidar com seus casos. Levando em conta a solidez e influência da Comissão Europeia, essa adoção de um método ODR governamental/público que conjugue todo o aparato de ADR dos países da União Europeia com demandas emergentes de consumidores contra fornecedores de toda a Europa, de maneira transfronteiriça, denota um fortalecimento das plataformas de Resolução Online de Conflitos. Esse fortalecimento enseja, inclusive, uma maior legitimação da terminologia específica cunhada para esses métodos (ODR), alvo de discussões no meio jurídico³.

3. Desafios e perspectivas da adaptação do modelo ao Brasil

a. Panorama do Judiciário Brasileiro

Nesta seção, analisaremos a estrutura quantitativa do Sistema Judiciário Brasileiro. Utilizaremos como norte desta tarefa o décimo terceiro Relatório Justiça em Números, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), assim como dados do Ministério da Educação e das associações de advogados do Brasil e de outros países.

Esse relatório é a principal fonte de dados oficiais acerca do Poder Judiciário. Publicado anualmente desde 2004, ele divulga de maneira relativamente detalhada a realidade dos tribunais brasileiros e a relação dos indicadores separados por classes de litígio e por competências. É a partir dele que se consegue subsídios para a Gestão Judiciária Brasileira e para análises essenciais para a constatação dos principais gargalos e avanços do sistema – aqueles infelizmente muito mais presentes do que estes.

Segundo o relatório do CNJ, o Judiciário brasileiro terminou o ano de 2016 com 79,7 milhões de processos em tramitação, sendo que ao longo do ano ingressou quase a mesma quantidade de processos que foram baixados⁴, o que demonstra um crescimento na ordem

³ HALOUSH, H. A.; e MALKAWI, B. H. Internet Characteristics and online alternative dispute resolution. In: Harvard Negotiation Law Review. Vol. 13, nº 2, Cambridge: Harvard, verão de 2008.

⁴ “É oportuno esclarecer que, conforme o glossário da Resolução CNJ n. 76/2009, consideram-se baixados os processos:

- Remetidos para outros órgãos judiciais competentes, desde que vinculados a tribunais diferentes;
- Remetidos para as instâncias superiores ou inferiores;
- Arquivados definitivamente;

de 5,6% e 2,7%, respectivamente. Esse aumento em ambos os indicadores demonstra que o aumento da eficiência do nosso judiciário não acompanhou o aumento da demanda da jurisdição e que o número assustador de 80 milhões de processos aguardando solução definitiva não tende a diminuir. Pelo contrário, o que se observa é o aumento de 2,7 milhões no estoque de processos judiciais do país de 2015 para 2016.

Outra análise importante acerca dos dados do Justiça em Números é em relação ao tempo médio que o processo leva da sua distribuição até a sua baixa, assim como da finalização dos processos pendentes. Na Justiça Comum, que representa a maior parcela das movimentações do judiciário brasileiro (63,1 milhões de casos pendentes, ou quase 80% do total), o tempo médio de baixa do processo varia de 1 ano no 2º grau até 5 anos e 9 meses nas execuções extrajudiciais de primeiro grau, passando pelos 3 anos e 1 mês que os processos de conhecimento levam em média. Quanto aos casos pendentes, essa variação é de 2 anos e 6 meses até 7 anos e 6 meses, passando por 5 anos e 4 meses, respectivamente. Esses dados ilustram o porquê de, apesar do aumento da produtividade dos magistrados, o estoque de processos no Brasil só aumentar nos últimos anos, subindo de 60,7 milhões em 2009 para os 79,7 milhões de 2016 – um crescimento de 31,2% ao longo dos 7 anos.

Para o presente estudo, é importante ressaltar os dados referentes ao direito consumerista, uma vez que o quadro comparativo levantado leva em conta, principalmente, plataformas de Resolução Online de Conflitos que lidam com essa classe de demandas e que grande parte da matéria tratada nas plataformas de ODR hoje tangencia o direito do consumidor.

O número total de processos dessa classe tramitando é de 1.760.905, representando 3,46% do total de processos em tramitação hoje no Brasil. A grande maioria desses casos tramita nos Juizados Especiais e Turmas Recursais, ou seja, envolve causas cujos valores não passam de quarenta salários mínimos. Vale ressaltar também que esses processos versam majoritariamente sobre pedidos de pagamento sobre danos morais ou materiais decorrentes de falhas do produto ou serviço contratado. Esse tipo de demanda é a considerada mais adequada para ser trabalhada nas plataformas existentes de Resolução Online de Conflito, uma vez que normalmente demandam um conjunto fático probatório menos robusto e complexo, em geral facilmente digitalizável.

• Em que houve decisões que transitaram em julgado e iniciou-se a liquidação, cumprimento ou execução.” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017: ano base 2016*/Conselho Nacional de Justiça – Brasil: CNJ, 2017.)

O Brasil conta atualmente com mais de 1 milhão de advogados cadastrados nas seccionais da Ordem dos Advogados de Brasil - OAB⁵, o que equivale a um advogado para cada 198 pessoas⁶, proporção muito mais acentuada do que a do segundo colocado, os EUA, que possui um advogado para cada 245 pessoas. Além disso, cerca de 440 mil funcionários públicos (entre magistrados, servidores e auxiliares) estão atuando no Poder Judiciário⁷, onerando anualmente cerca de 76 bilhões de reais aos cofres públicos, o que corresponde a quase 90% de todo o gasto do Estado com o Judiciário. Não bastasse o número alto de profissionais do Direito no país, o Brasil ainda conta com o maior número de cursos de bacharelado em Direito, com 1229 instituições registradas no MEC que ofertam cerca de 240 mil vagas por ano⁸. Vale ressaltar que esse número é superior ao total de cursos de Direito de todos os outros países no mundo somados, o que demonstra que não há de fato uma tendência de estabilização nos números de profissionais no judiciário pelo menos em um futuro próximo.

Vislumbra-se nesse panorama do judiciário brasileiro que há um número exacerbante de processos em andamento, o que causa lentidão, ineficiência e gastos para o Estado. As práticas ADR no Brasil têm potencial para além da mera composição evolutiva de um processo tradicional, em um contexto de tentativa de desafogar um Judiciário ineficiente. A resolução pelo método adequado pode-se dar de forma a estimular a desjudicialização, especialmente quando envoltas pelos inúmeros benefícios da resolução online de conflitos.

Percebe-se a necessidade emergente de novos métodos que busquem a desjudicialização como uma solução para o contexto atual de crise do judiciário brasileiro. Diante da inovação tecnológica efervescente e sua união ao Direito, as plataformas de ODR são por óbvio uma excelente alternativa que, como exposto anteriormente, já se demonstram altamente eficazes, céleres e econômicas.

Na verdade, já existem plataformas online de resolução de conflito brasileiras que são recentes. Pela falta de estudos qualitativos e quantitativos oficiais, pode-se aferir que a academia, assim como o Estado e o mercado jurídico brasileiro ainda estão em uma etapa

⁵ Disponível em <http://www.oab.org.br/institucionalconselhofederal/quadroadvogados> . Acesso em 01.10.2017.

⁶ Cálculo a partir da relação entre o quadro de advogados da OAB e a projeção da população do Brasil do IBGE. A projeção está disponível em <https://ww2.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/> . Acesso em 05.10.2017

⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017: ano base 2016*/Conselho Nacional de Justiça – Brasil: CNJ, 2017.

⁸ Consulta realizada no portal e-MEC. Disponível em <http://emec.mec.gov.br/> . Acesso em 05.10.2017.

incipiente de desenvolvimento desse novo modelo de resolução de conflitos no Brasil, mesmo diante do grande potencial das plataformas já existentes.

b. As plataformas privadas de Resolução Online de Conflitos no Brasil

Para o desenvolvimento do presente artigo, foi feita uma pesquisa não oficial com as principais plataformas de ODR atuantes no cenário jurídico brasileiro. Foi enviado um questionário para a Justto (Arbitranet e Acordo Fácil), a Itkos, a Resolvejá, a D'Acordo, a Mediação Online e a Sem Processo, sendo que as duas últimas ainda não responderam. Aqui, os dados serão tratados de forma genérica para não comprometer informações sigilosas confiadas pelas empresas.

As plataformas combinadas resolveram cerca de treze mil casos no ano de 2016, contemplando classes de conflitos consumeristas, imobiliários, fundiários, empresariais, bancários, trabalhistas e de família. A projeção para 2017 é de aumento na ordem de dez a vinte vezes, ou seja, uma expansão significativa para até 160 mil casos.

Para utilizar a plataforma da Justto, os consumidores das empresas associadas acionam a plataforma com sua demanda e a própria plataforma procede com a negociação de acordo com as linhas gerais estipuladas pela empresa, trabalhando segundo a metodologia “empresa para empresa para consumidor” (B2B2C). No caso de arbitragens, o demandante provoca a plataforma, que notifica o demandado. A partir daí, as partes escolhem um árbitro e todas as diligências e procedimentos são realizados por meio da plataforma da Justto, chamada Arbitranet.

O tempo médio de resolução do conflito varia de dez a vinte dias em casos que envolvem transação ou conciliação, cem dias para arbitragem e, em casos de mediação, existem maiores variações: de uma semana a três meses nos casos empresariais, de um mês a seis meses em casos de agronegócio e, em casos mais complexos envolvendo acidentes aéreos, três meses a um ano.

Os custos pela resolução dos conflitos também variam de acordo com o método adequado ao caso e com a complexidade da demanda. Os casos de negociação podem variar de cinquenta a cinco mil reais; os de arbitragem têm o valor fixo de dois mil reais; e os de mediação online ficam em trezentos reais por consulta com o mediador o que, pelo fato de serem necessárias múltiplas consultas, reflete um mínimo de mil reais por resolução através desse método. Levando-se em consideração que a resolução por mediação realizada pelas empresas consultadas lida com causas de valores relativamente altos (duzentos mil a dois milhões de reais nos casos de acidentes aéreos e dezoito a quatrocentos e cinquenta milhões

nos casos de conflitos possessórios do agronegócio), mesmo o método mais caro de Resolução Online de Conflito ainda é significativamente mais econômico do que a tradicional judicialização do conflito⁹.

Todas as empresas consultadas utilizam índices para medir a satisfação de seus clientes. O índice mais utilizado é o Net Promoter Score, bem como mensagens enviadas aos consumidores para a avaliação do serviço prestado. O índice de satisfação médio dos clientes varia de 75% a 92%.

As empresas consultadas demonstraram certas dificuldades na adequação do modelo à estrutura burocrática do judiciário brasileiro. Outros desafios confirmados por elas foram conseguir a confiança de clientes (empresas) ao modelo não tradicional para lidar com conflitos, pressão de entidades de classe, desconhecimento da população em geral e a conciliação de tecnologia de informação (TI) e Direito.

Os dados levantados não representam a totalidade do mercado jurídico de Resolução Online de Conflitos no Brasil, entretanto ilustram com eficiência o cenário de atuação dessas plataformas. Os números apresentados reforçam todos os benefícios proporcionados pela ODR, já demonstrados nos dados da European Commission, também no Brasil. A celeridade e a economia financeira e processual propiciada pelas plataformas restam claras, além, por óbvio, da grande desjudicialização proporcionada pelos métodos adequados de resolução de conflitos aplicados em voga.

c. A plataforma do governo: consumidor.gov¹⁰

Em 2014, o governo brasileiro, através da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), criou a plataforma consumidor.gov. O projeto tem como objetivo estimular a resolução consensual de conflitos entre consumidores e fornecedores de todo o Brasil.

Com mais de trezentas e cinquenta empresas e quatrocentos e vinte mil usuários cadastrados, a plataforma funciona como intermediário do diálogo entre fornecedor e consumidor. Diferentemente das plataformas privadas e da plataforma da Comissão Europeia, ela não utiliza dos métodos de conciliação, mediação ou de arbitragem para atender as demandas. Por meio dela, o consumidor se manifesta acerca de alguma insatisfação com o produto ou serviço adquirido, a empresa responsável é comunicada e

⁹ No caso de conflitos envolvendo ações possessórias do agronegócio, por exemplo, os honorários advocatícios são fixados em 20% do valor da coisa litigiosa (art. 26, Tabela de Honorários OAB-MG), o que nos casos citados pela empresa poderia variar de trezentos e sessenta mil a nove milhões de reais.

¹⁰ Todos os dados desse tópico foram retirados do site <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1508117328810>. Acesso em 15/10/2017.

responde à reclamação. Sua resposta é, então, avaliada pelo consumidor, que a classifica conforme sua satisfação e pertinência.

A plataforma da SENACON aposta na transparência e na publicidade como instrumentos para estimular a adesão e comprometimento dos consumidores e fornecedores. Esses princípios norteiam toda a formulação da consumidor.gov que, por meio de gráficos e tabelas, classifica as empresas demandadas de acordo com índices de satisfação, taxa de resposta, de solução e de tempo médio de resposta. Dessa forma, a plataforma se apresenta como um meio de constranger as empresas que se mostrarem displicentes com as reclamações de seus clientes. Ela também permite que empresas se destaquem ao responder eficientemente às demandas de seus consumidores.

Outro aspecto importante de se ressaltar em relação à consumidor.gov são as parcerias institucionais do projeto. Procons de dezesseis estados, entidades do Ministério Público Estadual de dez estados e da Defensoria Pública de outros nove, assim como dez Tribunais de Justiça, já são parceiros da plataforma do SENACON. Isso demonstra que, para além da desjudicialização dos conflitos, outro objetivo importante da plataforma é relativo à conferir maior celeridade, eficácia e acessibilidade financeira ao próprio Poder Judiciário tradicional.

O êxito da plataforma no quesito de adesão pode ser evidenciado pelo alto número de usuários cadastrados e pelo fato de que dezenove das 20 empresas mais demandadas estejam cadastradas no portal. Além disso, a consumidor.gov intermediou quase quinhentas e dez mil reclamações do seu lançamento em junho de 2014 até dezembro de 2016. Apenas no ano 2016, foram registradas 288 mil reclamações no portal, com índice de solução de resposta de 80,1% e 6,1 dias, respectivamente. A nota média do consumidor em relação aos atendimentos da plataforma foi de 3,3 em 5 em dezembro de 2016, o que se considera um bom índice de satisfação de resposta às reclamações.

Todos os fatores acima explanados reforçam que a experiência brasileira no setor público tem obtido resultados satisfatórios. Tais resultados implicam em um estímulo à autocomposição apesar da não utilização ampla de métodos adequados de resolução de conflitos, especialmente em comparação às plataformas privadas de ODR e à plataforma da European Commission, limitando-se a Consumidor.gov à negociação direta.

Em comparação à experiência européia, em especial, a Consumidor.gov se mostra também altamente eficiente. Mas é necessário destacar, como supramencionado, que apesar de ambas serem empreendimentos governamentais, não há plena utilização dos métodos de ADR, o que pode de certa forma, limitar a desjudicialização, apesar de também permitir que o consumidor acesse mais amplamente seus direitos.

4. Conclusões

As plataformas de ODR contribuem para a criação de uma nova cultura de desjudicialização bem como reforçam um compromisso com a duração razoável do processo. A busca por métodos adequados que são mais simples, rápidos e financeiramente acessíveis é um grande passo para a solução alternativa à justiça tradicional, hoje em crise.

O presente artigo visou apresentar um panorama geral do que tem sido desenvolvido no Brasil, tanto no âmbito privado, quanto no âmbito público, tendo como ponto de partida a experiência européia, bem como a crise do judiciário brasileiro tradicional. Para isso, buscou-se apresentar dados que ilustrassem a necessidade de desjudicialização, os benefícios da implementação das plataformas de ODR na Europa e, também, demonstrar como a evolução da ODR no Brasil, já vem se mostrando altamente promissora.

Inicialmente, sobre os dados da European Commission, pode-se aferir que, apesar do breve período de funcionamento, a plataforma é altamente eficaz em tempo e economia financeira, atingindo no direito consumerista, a garantia de que o consumidor terá mais chances de resolver seus conflitos de forma efetiva e imparcial, o que o torna uma parte menos vulnerável em litígios contra grandes corporações. A consequência é que mais consumidores persigam seus direitos, conflitos sejam criados e resolvidos mais frequente e efetivamente e, a partir disso, haja efetivo progresso na consolidação dos princípios da segurança jurídica e da paridade de armas.

É importante o comparativo com o cenário e os benefícios da experiência européia, uma vez que essa plataforma é a plena consolidação do que se entende doutrinariamente por plataforma de ODR. Conclui-se que, apesar da plataforma governamental brasileira, Consumidor.gov, ser altamente eficiente, ela apresenta uma limitação à desjudicialização quando não adota plenamente os métodos de ADR, como é feito pela plataforma da European Commission.

Conclui-se também, que o cenário privado de plataformas brasileiras é altamente promissor. Isso porque, apesar dos gargalos apresentados em pesquisa não oficial, as vantagens de desjudicialização, celeridade e economia financeira são plenamente alcançadas. Assim, visualiza-se as plataformas de ODR como verdadeiras alternativas e soluções ao judiciário brasileiro, percebendo-se que o Direito desenvolve-se de fato quando aliado aos avanços tecnológicos, tanto no âmbito público de resolução de conflitos, quanto no privado.

5. Referências

- BRASIL. Lei nº 13105, de 16 de março de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: 27 ago. 2017.
- BRASIL. Lei nº 9307, de 23 de setembro de 1996. Disponível em < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9307.htm> Acesso em 27 ago. 2017.
- BRASIL. Lei nº 13140, de 26 de junho de 2015. Disponível em < <http://www.planalto.gov.br/ccivil03/Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>> Acesso em 27 ago. 2017.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017: ano base 2016*/Conselho Nacional de Justiça – Brasil: CNJ, 2017.
- EUROPEAN COMMISSION. *Commission Staff Working Paper - Executive Summary Of The Impact Assessment*. Bruxelas: 2011. Disponível em http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/summary_impact_assessment_adr_en.pdf Acesso em 27 ago. 2017.
- HALOUSH, H. A.; e MALKAWI, B. H. *Internet Characteristics and online alternative dispute resolution*. In: Harvard Negotiation Law Review. Vol. 13, nº 2, Cambridge: Harvard, verão de 2008.
- KATSH, Ethan e RIFIKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
- LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360> . Acesso em 15/10/2017.
- NET NEUTRALS PROJECT, *Online Dispute Resolution: An International Business Approach to Solving Consumer Complaints*. Bloomington, IN: AuthorHouse, 2015;
- ONLINE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY GROUP. United Kingdom Civil Justice Council. *Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims*. London: United Kingdom Civil Justice Council, 2015.
- RULE, Colin. *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Issues*. San Francisco, Califórnia: Jossey-Bass, 2002.