

Acesso à justiça, cultura e *online dispute resolution*

GUSTAVO OSNA*

Pontifícia Universidad Católica de Río Grande del Sur (Brasil)

Resumo: Ao longo das últimas décadas, é inegável o avanço assumido no discurso processual civil pelos meios alternativos de resolução de disputas (ADR). Nesse sentido, é recorrente que esse aspecto seja confrontado com a garantia de acesso à justiça, verificando-se a compatibilidade entre as pontas. O presente estudo procura analisar essa questão, observando especificamente a possibilidade de que os meios de *online dispute resolution* (ODR) desempenhem um papel não apenas pertinente, mas também crescente e inevitável, em nossa realidade. Isso, especialmente, levando-se em conta a natureza da cultura do processo civil e dos seus postulados.

Palavras-chave: Processo Civil; Cultura; *Online Dispute Resolution*; Acesso à Justiça.

CONTEÚDO: I. INTRODUÇÃO.- II. ACESSO À JUSTIÇA, JURISDIÇÃO E ONLINE DISPUTE RESOLUTION.- II.1. O ACESSO À JUSTIÇA COMO PROTAGONISTA DO PROCESSO CIVIL.- II.2. ACESSO À JUSTIÇA OU ACESSO AO PROCESSO CIVIL TRADICIONAL?- II.3. O AVANÇO DO ODR COMO ADR.- III. ONLINE DISPUTE RESOLUTION: O PROCESSO COMO REALIDADE CULTURAL.- III.1. ONLINE DISPUTE RESOLUTION E O DESENHO TRADICIONAL DA JURISDIÇÃO.- AVALIAÇÃO. AO ESTUDIOSO DO TEMA, SÃO TRAZIDOS NOVOS DESAFIOS. III.2. O PROCESSO CIVIL COMO REALIDADE CULTURAL: O ODR E O DESIGN SOCIAL. IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

I. INTRODUÇÃO

Não há dúvidas de que, nos últimos anos, a atividade criativa e desenvolvidora do homem impactou e trouxe novos desafios para o campo do Direito. Questões como a *inteligência artificial*, até então impensáveis, entram em cena e exigem cada vez maior atenção. Da mesma forma, tornam-se cada vez mais complexos os debates e as peculiaridades existentes em searas como a *propriedade intelectual* ou a regulamentação territorial (hoje fluída) das relações cotidianas de troca.

* Professor dos Programas de Graduação e de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito da PUC/RS. Doutor em Direito das Relações Sociais pela UFPR. Mestre em Direito das Relações Sociais e Bacharel em Direito pela UFPR. Membro do Instituto Brasileiro de Direito Processual. Advogado. Curitiba/PR, Brasil

ORCID 0000-0001-5723-1166. gustavo@mosadvocacia.com.br.

Em qualquer das pontas, o que se vê é que as modificações da sociedade impactam decididamente a esfera jurídica.

O direito processual civil, como peça central desse tabuleiro, também não passa incólume a essas alterações. Na realidade, é cada vez mais comum que a disciplina se veja confrontada pela necessidade de *absorção* de técnicas que escancaram o papel da *tecnologia* no Direito; por alternativas que, de uma forma geral, têm sido definidas como ferramentas de *online dispute resolution*.

Esses mecanismos, porém, contribuiriam de maneira efetiva para o acesso à justiça? Existiria verdadeira adequação entre essas pontas? Como acomodar interpretativamente a garantia de *acesso*, não raramente ligada a uma ideia de *dia no Tribunal*, com o uso de técnicas cuja tecnologia pode tornar o próprio Tribunal dispensável?

O presente ensaio pretende contribuir para que essas dúvidas, embora candentes, passem a receber delineamento mais claro. Insere-se como seu objetivo primordial a análise da adequação entre o discurso dos meios *online* de resolução de disputas e a preservação da noção de *acesso à justiça* – vista como central à esfera processual.

Para atingir esse propósito, a primeira parte do estudo é dedicada à própria elucidação conceitual dos dois pilares basilares à análise. Com esse fim, avalia-se tanto o que se entende contemporaneamente por *acesso à justiça* no âmbito processual (observando-se o avanço desse argumento) quanto o desenvolvimento da ideia de *online dispute resolution* experimentado nessa seara. Almeja-se, com isso, criar um pano de fundo suficiente a respeito de cada uma dessas questões.

Na sequência, diante do possível atrito existente entre as pontas, procura-se aferir o diálogo existente entre essa nova via resolutiva, aderente aos avanços tecnológicos experimentados pela sociedade, e a concretização do projeto *justiça*. Nesse sentido, de modo a demonstrar a possibilidade de superação do conflito aparente entre as garantias do processo e os meios *online* de pacificação, adota-se como premissa a *natureza cultural* do processo e se destaca a sua contribuição para essa jornada.

Para cumprir esse percurso, o artigo se vale de um método dedutivo tradicional, adotando como ponto de partida a bibliografia essencial ligada à temática e lançando mão dos conceitos e das ideias nela construídos para compreender o estado de arte de cada um dos elementos nucleares à análise. Não obstante, essa postura preliminar não basta – vez que, como já demonstrado no campo da epistemologia, o próprio apego a conceitos tende à falibilidade. Nas palavras de Durkheim (2007, p. 15), sinalizando a preocupação que deve dar cerne a toda atividade

investigativa, o homem não pode viver em meio às coisas sem formar a respeito delas ideias, de acordo com as quais regula sua conduta. Acontece que, como essas noções estão mais próximas de nós e mais ao nosso alcance do que as realidades a que correspondem, tendemos naturalmente a substituir estas últimas por elas e a fazer delas a matéria mesma de nossas especulações.

É assim que, precisamente por sustentar o viés *cultural* do direito processual, procura-se também avaliar experiências concretas ligadas à resolução de disputas. Desse modo, pode-se aproximar *objetividade* e *subjetividade*, evitando que teoria e realidade caminhem em passadas dissonantes e prejudiquem a própria atividade processual.

529

ACESSO À JUSTIÇA,
CULTURA E
ONLINE DISPUTE
RESOLUTION

II. ACESSO À JUSTIÇA, JURISDIÇÃO E ONLINE DISPUTE RESOLUTION

II.1. O Acesso à Justiça como Protagonista do Processo Civil

Para iniciar essa investigação, há um primeiro ponto que deve ser devidamente recordado e percebido: o fato de, ao longo das últimas décadas, o processo civil ao redor do mundo ter conferido protagonismo e centralidade à noção de *acesso à justiça*. Sob esse viés, passou-se a estabelecer de forma corriqueira que a disciplina serviria, essencialmente, para a concretização desse postulado; que seria ele o seu norte essencial, devendo condicionar as suas ferramentas e a sua atuação.

Essa ruptura ideológica, deixando-se de ver o Judiciário unicamente como um palco isolado da comunidade e voltado à declaração pontual de uma vontade concreta da lei, é consequência de modificações mais profundas verificadas na própria esfera da sociedade e do Estado. Conforme já demonstrado em outras ocasiões, no momento em que se passou a exigir do Poder Público a garantia efetiva de direitos – atribuindo-lhe um papel mais ativo – foi trazida como consequência uma expansão do conteúdo e da extensão do *acesso à justiça*; foi redimensionado seu papel, impactando o direito processual civil e as suas técnicas¹.

Para compreender essa questão, lembra-se que, durante um longo período, ideias como as de Chiovenda influenciaram de maneira central a construção da atividade jurisdicional. Descrevendo o tema, afirmava o autor que *la jurisdicción consiste en la actuación de la ley mediante la sustitución de la actividad de órganos públicos a la actividad ajena, ya sea afirmando la existencia de una voluntad de ley, ya poniéndola posteriormente*

1 A questão já foi exposta em doutrina em diferentes ocasiões, levando a resultados como a necessidade de releitura contemporânea das garantias do processo (OSNA, 2017, *passim*) e o papel proeminente a ser hoje desempenhado pelo processo coletivo (ARENHART e OSNA, 2019, *passim*).

em *prática* (Chioyenda, 1922, p.349). Como consequência, acreditava-se que a mera *declaração*, como regra geral, bastaria.

Não obstante, no instante em que se passa a atribuir ao processo uma visão mais *constitucional*, alinhada ao novo feixe de atribuições do próprio ente estatal, esse desenho precisa ser revisto. De uma forma geral, se o Estado se propõe formalmente a *tutelar os direitos* do jurisdicionado, fazê-lo se torna uma questão de *legitimidade*. Como consequência, também o processo civil se vê obrigado a acompanhar essa jornada – trazendo novos desafios para a disciplina ².

É nesse *tsunami* de modificações ideológicas que a temática do *acesso à justiça* passa a ganhar especial relevância e a integrar o núcleo da jurisdição. Em poucas palavras, passa-se a indagar com maior vigor se as ferramentas processuais são verdadeiramente capazes de levar *proteção efetiva* a quem necessita, exigindo uma série de reinterpretações.

De fato, se antes questões como a proteção de *hipossuficientes*, os *limites materiais* à iniciativa pessoal ou a *efetividade das técnicas* disponíveis não assumiam protagonismo, com a guinada valorativa acima descrita elas se tornam essenciais. Como notado por Cappelletti e Garth (1978, p.185), o processo civil passa a necessariamente olhar com maior ênfase para a realidade, vez que é ali que deve identificar os parâmetros indispensáveis para a sua atuação ³.

É certo que, atualmente, esse postulado ainda enfrenta inúmeras barreiras para a sua melhor concretização. Identificando o problema na realidade estadunidense, por exemplo, Deborah Rhodes (2004, p.03) sustenta que «*‘equal justice’ is one of America’s most proudly proclaimed and widely violated legal principles. It embellishes courthouses entrances, ceremonial occasions, and constitutional decisions. But it comes nowhere close to describing legal system in practice. Millions of Americans lack any access to justice, let alone equal access*». Ainda assim, a preocupação é nitidamente trazida à mesa do estudioso com maior destaque.

2 Esse acoplamento traz consequências para cada um dos institutos basilares do direito processual civil, exigindo novas releituras para elementos centrais como a jurisdição, a ação e o próprio processo. A evolução histórica é explicada por Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2019, *passim*) de maneira detida.

3 É nesse sentido que os autores afirmam que «the focus on access the means by which rights are made effective now also increasingly characterizes modern civil procedural scholarship», concluindo, então, que «procedure (...) should not be placed in a vacuum. Scholars must now recognize that procedural techniques serve social functions, that courts are not the only means of dispute resolution that must be considered, and that every procedural regulation, including the creation or encouragement of alternatives to the formal court system, has a pronounced effect on how the substantive law operates-how often it is enforced, in whose benefit, and with what social impact».

II.2. Acesso à Justiça ou Acesso ao Processo Civil Tradicional?

531

ACESSO À JUSTIÇA,
CULTURA E
ONLINE DISPUTE
RESOLUTION

No tópico anterior, foi visto que ao longo das últimas décadas a ideia de *acesso à justiça* teve seu conteúdo redesenhado e seu papel revisto no quadro do direito processual civil. É partindo desse alicerce que se pode dizer hoje que tal postulado integra o *leitmotiv* da própria atividade jurisdicional; que é a partir dele que as ferramentas de resolução de disputa devem gravitar, procurando maximizar sua concretização.

Ocorre que, transpondo o suporte teórico para a realidade material, constata-se que há inúmeras barreiras concretas que inibem a maximização da garantia de *acesso*. Questões como o custo dos direitos, os limites à capacidade jurídica pessoal ou a própria autonomia estrutural do Poder Judiciário entram em cena, trazendo novos desafios ⁴.

Afinal, considerando a realidade eminentemente *custosa* da atividade jurisdicional, é possível que a *promessa* de acesso à justiça ocorra de maneira ilimitada? É viável sustentar que cada sujeito possa, de modo individual, conduzir sua pretensão *isoladamente*. Enfrentando cada um desses desafios, o que se vê é que a concretização de um verdadeiro *acesso à justiça* impõe que o próprio conteúdo da garantia seja lido de maneira criteriosa e atenta – sob pena de, contraditoriamente, transformá-la em uma cláusula de *inacesso*; exige que sua aplicação assuma um viés *proporcional*, colocando em jogo de maneira cética as efetivas possibilidades concretas.

O pano de fundo não é inédito, já tendo sido apreciado em sede doutrinária em diferentes oportunidades. Aqui, importa essencialmente perceber que, a partir dele, o *caminho* para a concretização da garantia de acesso é sensivelmente reconstruído. Em resumo, ao mesmo tempo em que se percebe que o *processo civil* tradicional deve se alterar para viabilizar esse postulado, também se nota que ele pode se efetivar por meio de *outras portas* – que não coincidem, plenamente, com aquela tradicionalmente oportunizada. Verifica-se, aqui, o espaço propício para a ascensão dos ditos *meios alternativos de resolução de disputas* (ADR).

Com efeito, por maior que seja a extensão alcançada por essa ideia ⁵, o mais comum é que se reconheça como principal elemento das instâncias aí incluídas o fato de pacificarem disputas sem coincidir com a jurisdição estatal. Residiria aí a sua *alternatividade* – razão pela qual a própria nomenclatura dada ao termo não raramente é criticada, sustentando-se

4 Entre outros, o problema é analisado por Mancuso (2011, *passim*) e por Arenhart (2013, *passim*).

5 O problema é posto em Macneil (1992, p.03-04), identificando ainda o risco de que a ideia de *meios alternativos* leve à crença de que a resolução por meio do Poder Judiciário seria *prioritária* – conferindo aos demais caminhos papel de coadjuvante no sistema geral de resolução de conflitos. Não obstante, pela própria amplitude dada à *alternatividade*, seria possível afirmar que, historicamente, ela preponderou sobre a atividade estatal.

que seu predomínio poderia ser contextualmente viável. Nas palavras de Joseph Barrett e de Jerome Barrett (2004, p.256-257), *ADR has become so diverse in its processes and dispute arenas that professionals are endeavoring to coordinate and make sense of these various efforts (...) as ADR developed and expanded, practitioners began to change how they looked at it, even questioning its name.*

Sem óbice da amplitude do conceito, o mais usual é que se reconheçam como principais mecanismos contemporâneos de ADR a autocomposição, mediante conciliação ou mediação, e o julgamento arbitral. Nos primeiros, entraria em tela a tentativa de fazer com que os próprios sujeitos envolvidos no conflito estabelecessem sua composição⁶; a ideia provida de enraizamento cultural e histórico, como demonstrado por Jerome Barrett e Joseph Barrett (2004, p. 01-02), de que, sendo o conflito entre A e B, são também eles que deveriam buscar a sua melhor solução. Já no segundo, a arbitragem, o debate passa pela tomada de decisão por um terceiro. Contudo, seria dado partes escolher esse ator. Como notado por Resnik (1995, p. 219), *under contractual arbitration, individuals or entities have an agreement, predating a dispute, to arbitrate, and that agreement also specifies the mechanism for selection of arbitrators. What makes this process not adjudication is that the proceeding is not conducted by a state-employed individual who bears the title “judge”,* divergindo sensivelmente da esfera jurisdicional e impondo alguma esfera de renúncia a ela⁷.

Contudo, especialmente em contextos marcados pelo mau funcionamento da máquina judiciária, também é inequívoco que não raramente essas vias paralelas têm sido vistas como possíveis *válvulas de escape*⁸ - ganhando espaço a partir da própria inaptidão do setor público. No direito inglês, por exemplo, Neil Andrews (2012, p.194) afirma textualmente que *the rise of mediation, notably in high value disputes, is largely attributable to the sheer expense of traditional court litigation. Bill Gates himself (...) would hesitate to run the risk of engaging in protracted and complicated claims heard by the High Court.*

6 Analisando o tema, Resnik (1995, p.220) ressalta a possibilidade, inclusive, de que a solução alcançada (e considerada satisfatória para as partes) não esteja em plena harmonia com o percurso jurídico que tenderia a ser previsível.

7 Nesse sentido, Fouchard, Gaillard e Goldman (1999, p.331-332) demonstram que a efetividade da arbitragem se encontra diretamente vinculada à sua capacidade de produzir resultados *estáveis* – e insuscetíveis, portanto, de revisão na esfera jurisdicional. Como contrapartida, colocar-se-iam os requisitos da *arbitrabilidade* do debate, essenciais para conferir validade e legitimidade à decisão arbitral.

8 Aqui, Resnik (1995, p.253-254) identifica que, verdadeiramente, há duas grandes formas de enfrentar e adequar procedimentalmente o tema dos meios alternativos. É assim que, ao mesmo tempo em que há teóricos que visualizam esses elementos como *complementares* à atividade jurisdicional, outros vislumbram uma verdadeira *concorrência* entre as portas.

Enfim, embora essa fuga seja questionável e possa colocar em risco a própria efetividade desses meios, consideramos que se trata de elemento presente na realidade, não podendo ser negligenciado⁹.

533

ACESSO À JUSTIÇA,
CULTURA E
ONLINE DISPUTE
RESOLUTION

II.3. O Avanço do ODR como ADR

Se o recurso a mecanismos diversos do Judiciário para acerto de disputas se tornou corrente em tempos recentes, os últimos anos revelam ainda a expansão exponencial de uma ideia específica que nos parece se inserir nessa quadra. Trata-se daquilo que tem sido denominado de *online dispute resolution*; da possibilidade de que, por meio de novas plataformas e de caminhos também inovadores, *virtualize-se* a resolução de conflitos.

Identificando o avanço recente desses modais, há quem sustente que o progresso dos ODR poderia ser sintetizado em algumas fases – iniciadas com plataformas embrionárias de tentativas de utilização da *internet* para acerto de casos e sucedidas pelo uso (primeiramente por companhias e, na sequência, até mesmo pelo setor público¹⁰) de sistemas *virtuais* de pacificação¹¹.

9 Há diferentes manifestações doutrinárias que enfrentam de maneira direta esse problema e as consequências possivelmente advindas de uma tentativa de substituir o recurso à jurisdição pelos *meios alternativos* – tal qual fosse possível imaginar uma absoluta justaposição entre os campos ocupados por esses fatores. Como exemplo, Mancuso (2014, p.274) pontua que a partir desse viés se pode alcançar como resultado um próprio declínio da aplicabilidade dessas vias de pacificação – de tal modo que o «é insustentável (e discriminatória) a postura depreciativa em face dos meios alternativos (...) como também o é a postura derrotista em face da Justiça estatal». Na mesma linha, Galanter e Lande (1992, *passim*) destacam que a existência de vias diversas da jurisdição aptas à pacificação de conflitos não pode levar a uma redução da preocupação com a efetividade estatal – salientando que «attention to private alternatives should not be an excuse to permit public courts to decay. We believe that public courts will continue to play the preeminent role in the administration of justice and accordingly deserve undiminished support». Também, Hensler (1999, p.15) investiga esse potencial papel substitutivo dos *meios alternativos*, e o seu potencial ponto falho. Para tanto, destaca que «ADR practitioners – particularly mediators – have long emphasized the qualitative benefits of substituting problem-solving processes for adjudication. But it is indisputable that ADR has been «sold» within the court context as a set of procedures for reducing judicial caseloads and cutting time to disposition. ADR proponents have therefore been disappointed by research suggesting that cost and time savings may be illusory».

10 Sobre esse último ponto, vale menção ao sistema VICTOR, em desenvolvimento no Brasil no âmbito do Supremo Tribunal Federal. Ver <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=380038>.

11 Conforme Mania (2015, p. 77), «the first, which ran from 1990 to 1996, was an amateur stage in which electronic solutions were in a test period. In the ensuing years (1997-1998), ODR developed dynamically and the first commercial web portals that offered services in this area were established. The next phase (business) ran from 1999 to 2000. Given the favourable period of economic development, especially in IT services, many companies initiated projects based on electronic dispute resolution, but a large number no longer operate in the market. The year 2001 marked the beginning of an institutional phase, during which ODR techniques were introduced into institutions such as the courts and administration authorities». Adotando igual divisão, Cortés (2011, p.55-56) indica que, «looking back at the short history of ODR, it is possible to divide the emergence of ODR into four different phases: (i) Hobbyist phase: It is understood that this phase was from the creation of the internet until 1995, when ODR did not exist. During this time the first disputes arose from the internet and informal ODR mechanisms were used. Ideas started appearing in the different methods as to how these disputes could be solved in an effective manner. (ii) Experimental phase: from 1995 to 1998, when more disputes started to appear and the first ODR initiatives were used by not-for-profit organisations, eg VM. (iii) Entrepreneurial phase: from 1998 to 2002, when the ODR industry started to emerge and commercial enterprises had successful initiatives, eg SquareTrade and CyberSettle. (iv) Institutional phase: This phase was initiated in 2002 and continues to the present. It refers to the

Em nossa visão, o ponto mais importante a ser aqui compreendido é que, sob essa perspectiva (e tomando como parâmetro, especialmente, o uso do ODR fora da estrutura jurisdicional), o *online dispute resolution* pode surgir como uma importante peça no contexto do sistema de ADR; como um modal criativo, capaz de fazer com que as portas resolutivas diversas da esfera jurisdicional possam se valer de mais uma peça capaz de contribuir com o arranjo geral da sociedade, aprimorando de uma forma holística o tratamento da sua litigiosidade¹².

Procurando se aproximar de uma definição suficientemente didática desses modelos, Poblet (2011, p.6) sustenta que *ODR may be broadly defined as the domain of dispute resolution which uses Internet technologies to facilitate the resolution of disputes between parties. Therefore, ODR encompasses not only disputes that originate from online transactions, but also off-line disputes handled online. Similarly, the online component may be extended to include the use of electronic applications such as mobile telephony, video-conferencing, voIP, etc..* Há, então, amplitude tanto na origem do conflito quanto na forma estabelecida para o seu acerto. O ponto comum, porém, parece-nos claro: a incorporação do componente *virtual* com o propósito de, por meio dele, trazer um novo conteúdo facilitador para o acerto do caso; mais do que um mero processo *físico* eventualmente *digitalizado*, trata-se de aproveitar o dinamismo e a mobilidade de contato e de conexão, oferecidos na rede virtual, como uma peça proeminente na resolução de disputas. Em outros termos, a *tecnologia* Analisando esse ponto, Faye Wang (2009, p.23) constata que *ODR uses the internet as a more efficient medium for parties to resolve both contractual disputes, such as B2B and B2C transactions, and non-contractual disputes, such as those about copyright, data protection, the right of free expression, competition law and domain names.* Seja na pacificação de disputas entre companhias (B2B), seja na resolução de conflitos ocorridos entre elas e o consumidor final (B2C), seria então

adoption of ODR programmes by public bodies, eg Online Money Claim in England and Wales and the Online Small Claims in Ireland».

12 Veja-se que, em sentido parcialmente diverso, Colin Rule (2002, p.35) afirma que «the main difference between ODR and ADR was the role of technology in mediating the communication between the parties. In a face-to-face interaction there is a very familiar interface through which people can communicate, and the mediator or arbitrator has very little control over it. The parties look into each other's faces and read their expressions». No sentido aqui atribuído à ideia de meios alternativos, porém, a diferença citada não parece fazer com que os ODR escapem do seu conteúdo. Por outro lado, percebendo que não há absoluta justaposição entre os conceitos – já que, como posto, os meios online podem servir ao próprio Judiciário -, Poblet (2011, p.6) lembra que «However, there are at least two reasons to refrain from an exact correspondence between the two. On the one hand, ODR procedures might not necessarily satisfy the «alternative» aspect of ADR, since they may form part of the judicial process (i.e. online mediation to assist divorcing couples in drafting parenting plans). On the other hand, the technical aspects of ODR pave the way to specific procedures that vary from those applicable in ADR (i.e. automated, blind-bidding negotiation) and facilitate the setting of hybrid forms of mediation and arbitration (Med-Arb). In this line, the emergence of a vast range of both new terminologies and typologies to systematize current ODR practices proves that the domain is becoming a branch of dispute resolution in its own right».

possível enxergar na tecnologia um facilitador capaz de trazer maior dinamismo para o debate.

Sob esse viés, a oferta de mecanismos efetivos, seguros e participativos inseridos nessa seara pode representar um ganho substancial à própria credibilidade das sociedades empresárias. Afinal, ao ter ciência de que possui à sua disposição um sistema resolutivo célere e eficaz, o consumidor possuirá maior confiança em tomar parte nas atividades da instituição. É isso, no atual contexto, certamente não é pouco¹³.

Rory Van Loo (2016, *passim*). Como exemplo, o autor pontua que, em sua atuação como *marketplace*, a plataforma eBay acertaria anualmente mais de sessenta milhões de disputas entre consumidores e vendedores. Na realidade latino-americana, ganha destaque o sistema Empodera, recentemente desenvolvido pela plataforma MercadoLivre¹⁴. Em qualquer dos casos, o que se vê é a tentativa de valorização dessa nova porta – reafirmando sua ascensão em nossa sociedade.

III. ONLINE DISPUTE RESOLUTION: O PROCESSO COMO REALIDADE CULTURAL

III.1. Online Dispute Resolution e o Desenho Tradicional da Jurisdição

No capítulo anterior, foi visto, em perspectiva, que: (i) o acesso à justiça, especialmente a partir dos últimos movimentos do direito processual civil, passou a se inserir no núcleo da matéria; (ii) nesse sentido, procurando aprimorar o seu alcance, passou-se a afirmar que a concretização desse postulado poderia se dar *fora do Judiciário*, mediante o uso de *meios alternativos de resolução de disputas*; e (iii) em tempos recentes, tem ingressado nesse contexto mecanismos decorrentes do avanço tecnológico e da sua incorporação pelo Direito – levando-os a serem conhecidos como vias de *online dispute resolution*. Sob esse viés, as estruturas de ODR poderiam contribuir para uma melhoria da prestação jurisdicional.

Não obstante, é bastante lógico perceber que, pelo seu próprio dinamismo, as garantias relacionadas à ideia de resolução de conflitos não assumirão, nas plataformas resolutivas *online*, igual extensão ou contorno. Na realidade, essa situação sequer seria viável, exigindo que

13 Nas palavras de Wang, (2009, p.23) «For e-commerce entrepreneurs, ODR is attractive as it is something that can be incorporated into their new ventures as part of an overall strategy to build trust among users. Reliable dispute resolution systems bolster their confidence in e-commerce and stimulate transaction volume. Developing trust and confidence worldwide is highly culture related».

14 Ver <https://www.conjur.com.br/2018-set-19/mercado-livre-lanca-plataforma-online-resolucao-disputas>.

se perceba que, ali, haverá novos ângulos para os valores clássicos do processo e, mesmo, para o seu arranjo estrutural.

Tratando-se de sistemas *online* de pacificação de disputas, é possível que se cogite de igual aplicabilidade para questões como a *personalidade* ou o *direito de ser ouvido*? É razoável que tópicos como a hipotética garantia do *duplo grau* de jurisdição sejam preservados? A possibilidade de *dilação probatória* assumirá igual conteúdo? Como adequar o novo sistema com elementos como a valoração da *oralidade*?

De um modo geral, a resposta a cada uma dessas indagações evidencia que, mais do que uma *nova plataforma* para acertamento de casos, os meios de ODR exigem uma *nova compreensão* geral do sistema resolutivo; não se trata apenas de reproduzir, em via digital, algo que já ocorre no ambiente material. Pelo contrário, a virtualização do processo multiportas impõe pensamentos inéditos – criando novos parâmetros providos de impacto inegável.

Identificando esse ponto, pode-se notar, por exemplo, que o uso de *online dispute resolution* e os contornos a ele atribuídos podem impactar de forma decisiva a propensão das partes à *autocomposição*. Em linhas gerais, a própria alteração do contato havido entre os litigantes condiciona esse dado, em aspecto a ser seriamente observado¹⁵.

Por outro lado, é certo que essas garantias em alguma medida integram a cláusula do *devido processo*, razão pela qual, para flexibilizá-las, torna-se imperativo que ao menos o conteúdo mais nuclear desse postulado seja preservado – notadamente para evitar prejuízo a atores hipossuficientes. Sob esse prisma, o avanço dessas técnicas ainda encontra, aqui, um importante ponto de análise e de reflexão.

Identificando essa questão, Pablo Cortés (2011, p.79) afirma que

*there is a concern about the imbalance of power between businesses and consumers. A consumer may use ODR once or twice a year, while a business as repeated players may be using it for dozens of cases at any given time. This increases the imbalance where businesses are likely to make more informed choices than consumers. For this reason, it is important that outside bodies set standards ensuring procedural fairness in B2C processes. Uma vez mais, estaria na mesa a necessidade de evitar a imposição, pela litigância reiterada, dos *haves* sobre os *one-shooters*¹⁶.*

15 A questão é apreciada conjuntamente por Brett, Olekalns, Friedman, Goates, Anderson e Lisco (2007, p.85-99).

16 O problema já foi percebido por Galanter (1975, p.97-104), no contexto geral da sociedade, notando a disparidade existente entre as duas categorias. É que, enquanto os ditos *haves*, por estarem mais habituados ao processo, poderiam utilizar sua expertise para antecipar riscos, para criar aberturas institucionais e para estabelecer melhores estratégias.

Do mesmo modo, o debate traz para o palco da matéria mais um dilema, ligado à pertinência (ou à eventual necessidade) de que se pense em um verdadeiro *marco legal* para a sua aplicação. Afinal, seria possível que um texto legislativo, cuja aprovação é essencialmente morosa e cuja aplicação pode ser predominantemente estática, dê conta de uma realidade ontologicamente célere e dinâmica¹⁷? Há espaço para essa adequação?

III.2.O Processo Civil como Realidade Cultural: o ODR e o Design Social

Unindo as diferentes linhas traçadas até aqui, então, seria possível que se levantassem novamente algumas questões inerentes ao tópico anterior. Nesse sentido, poder-se-ia indagar se a alteração de lógica *procedimental* e *estrutural* trazida pela utilização dos meios *online* de resolução de disputas seria, verdadeiramente, compatível com a devida atuação do processo, bem como se existiria legitimidade suficiente para alicerçar as modificações trazidas por esses novos modelos de acertamento.

Para enquadrar cada uma dessas questões, podemos tomar novamente como premissa ser inequívoco que a efetivação do *online dispute resolution* exige releituras da lógica processual tradicional. Pelo próprio dinamismo inerente a essas estruturas, inúmeras balizas já arraigadas são colocadas na linha de tiro. Exemplificativamente, entra em ebulição a aplicação da ideia de *direito ao dia no Tribunal*, assim como a exigência regular de *representação técnica* – exigindo novos olhares.

Em nossa visão, o dilema surge especialmente porque, de forma histórica, procurou-se conferir sentido bastante amplo à ideia de *participação* dos litigantes no processo¹⁸. É partindo dessa grande perspectiva que se costumam exigir na construção da disciplina elementos como o *direito ao recurso*, o *direito à produção de prova*, o *direito à representação técnica* ou o *direito a ser ouvido*. E, evidentemente, viabilizar técnicas efetivas de *online dispute resolution* impõe a releitura desses preceitos. A própria mudança de plataforma, ingressando em uma atmosfera digital e virtual, faz com que esse tipo de alteração se torne *inevitável*.

Pensando em sistemas resolutivos como as técnicas desenvolvidas pelas plataformas eBay e MercadoLivre, pode-se exigir que se confira espaço para manifestação idêntico àquele existente no Judiciário? Não há modificações necessárias e irrefutáveis ligadas ao *dinamismo, estrutura* e

17 O tema é problematizado por Katsh (2006, *passim*), avaliando a viabilidade de que, por mais que se fizesse desejável um suporte mínimo a ser respeitado pelas vias de ODR, a fixação desse dado ocorresse por meio de um sistema tradicional de legislação.

18 Sobre o tema, recomenda-se a importante análise a respeito das garantias processuais feita por Bone (2003, p.190 e ss.) – segmentando as teorias baseadas no processo das teorias baseadas no resultado.

aos *propósitos* desses modais? Caso tais alterações sejam imprescindíveis, elas maculam a legitimidade dessas ferramentas ou a sua possibilidade de contribuir para a concretização da garantia de *acesso*?

Em nossa visão, há uma chave teórica que elucida essas questões, orienta o quebra-cabeça e, se bem compreendida, demonstra que é possível uma *plena adequação* entre *acesso à justiça* e *online dispute resolution*. Trata-se do reconhecimento de que a resolução de disputas possui natureza *cultura* – adaptando-se conforme o seu *contexto* e as suas *demandas e circunstâncias conjeturais*.

De maneira didática, a exposição desse aspecto pode ser iniciada com algumas provocações. Por qual motivo diferentes países apresentam formas também distintas de pacificação de conflitos? O que faz com que, em localidades aparentemente próximas, confira-se relevância tão discrepante a elementos como o Tribunal do Júri ou a audiência de instrução? Esse tipo de dissemelhança é normal? Como o problema deve impactar o estudo do processo?

As questões corroboram a natureza *flexível* do direito processual. Além disso, cada uma delas ratifica que o processo civil é, também, uma *expressão cultural*¹⁹.

Sua aplicação será condicionada pelas ideias, pelos valores e pelas instituições amplamente aceitos no ambiente em que se insere.²⁰ Como consequência, para assegurar sua legitimidade, deverá se alterar de modo a refleti-las.

É diante dessa premissa que Chase (2014, p. 88-89) demonstra, por exemplo, o porquê de o júri civil ter tradicionalmente assumido protagonismo na realidade norte-americana (lembrando que os jurados tornaram-se uma forma de resistir ao controle da Coroa sobre as matérias da colônia), assim como o papel histórico ali exercido pelo sistema de *discovery* – voltado a dar maior autonomia aos particulares²¹. Também é assim que se constata o motivo pelo qual sociedades mais propensas ao *diálogo* e à *solidariedade* tendem a atribuir maior ênfase a

19 Ver, partindo dessa espécie de enfoque e procurando aproximar as pontas para permitir uma melhor compreensão do mecanismo de resolução de disputas adotado em determinado ambiente, o pensamento de Chase (2014, passim) e de Taruffo (2009, passim).

20 É esse o conceito de cultura adotado por Chase (2014), em postura que é aqui adotada como parâmetro. Nas palavras do autor (2014, p.26), «a definição de cultura utilizada aqui inclui «ideias, valores e normas tradicionais» que são amplamente compartilhados em um grupo social. A cultura inclui proposições sobre crenças que são tanto normativas («matar é errado exceto quando autorizado pelo Estado») como cognitivas («a Terra é redonda»). A cultura também incluiu os símbolos que representam aquele espírito de seu povo (a figura da Justiça com sua balança; um globo de mesa)».

21 Conforme exposto por Chase (2014, p.91), «individualismo, igualitarismo, laissez-faire e antiestatismo também estão evidentes em outra prática relacionada à solução de litígios particularmente forte nos Estados Unidos e que não é duplicada com igual impacto em qualquer outro lugar: o pretrial discovery. Trata-se de um poder dado às partes para controlar a investigação sobre os fatos antes do julgamento. Novamente, o contraste é ainda mais evidente quando os Estados Unidos são comparados com os sistemas continentais».

modelos de pacificação orientados pela *mediação* e pela *conciliação* ²². Em última análise, trata-se de uma inclinação ligada ao desejo de hígida preservação das relações sociais ²³.

A partir desse aporte, além de se entender por qual motivo localidades vizinhas podem chegar a soluções diversas a respeito de um mesmo elemento do processo, percebe-se a natureza *contextual* e *flexível* da resolução de disputas. Como exemplo, Christian Delgado Suarez (2013, p.317) pontua que no processualismo peruano, em nível doutrinário, jurisprudencial e legislativo, inexistente preocupação com a instalação de um procedimento especial que vise a inibir um ato ilícito ou remover seus efeitos nocivos. Já na realidade brasileira, bastante próxima territorialmente, referida preocupação tem se colocado no núcleo do direito processual civil por cerca de duas décadas.

Da mesma forma, mesmo ampliando o campo de olhar e colocando em perspectivas comunidades essencialmente distintas, percebe-se ainda que, por maior que seja o afastamento aparente, o ponto nodal das técnicas de resolução de disputas seguirá sendo o mesmo. Seja em povos como a tribo Azande e o seu feitiço *benge*²⁴, seja em nosso atual sistema

539

ACESSO À JUSTIÇA,
CULTURA E
ONLINE DISPUTE
RESOLUTION

22 Afinal, como pontua Auerbach (2007, p.46), «entender as comunidades por meio de suas formas de resolução de disputas pode parecer idiossincrático. Mas essa perspectiva nos dá acesso a um complexo e recorrente diálogo cultural: entre os indivíduos e a comunidade; entre a aspiração de harmonia e a concretude do conflito; entre as instituições jurídicas formais e suas alternativas. Toda sociedade experimenta essa tensão. É importante compreender que preferências por modos de resolução de conflitos não são escolhas finais, mas sim compromissos em transformação. Até mesmo na sociedade mais profundamente legalista, é provável que haja um movimento constante ao longo do tempo: entre as constrições do sistema jurídico formal e o chariz das alternativas informais. Na verdade, uma vez em declínio a antiga ordem consuetudinária (baseada na visão moral comum de um grupo), a mudança principal é em direção a regras jurídicas explícitas e procedimentos «que esclarecem o que a desintegração da comunidade tornou obscuro e incerto».

23 O ponto é percebido por Auerbach (2007, p.47), corroborando a relação por ele identificada entre a sociedade, os seus mecanismos essenciais de troca e de interação e as técnicas e caminhos por ela adotados para permitir a resolução de conflitos. No mesmo percurso, vale destacar ainda que há autores que defendem que o mesmo fenômeno atuaria na via inversa, sustentando que a valorização de métodos de autocomposição também poderia transformar os agentes e reduzir sua litigiosidade. De uma forma geral, essa premissa parece ser a linha central da chamada *mediação* «transformativa», expressa de maneira original por Folger e por Bush (2005) e voltada a sustentar que essa via resolutiva pode trazer efeitos mais profundos do que o mero acertamento eficiente do caso. De maneira resumida, sustenta-se que a recomposição geométrica do litígio e o empoderamento assegurado às partes no seu curso propiciariam novos prismas de debate e de reflexão, impactando a própria vida dos sujeitos e a sua percepção sobre o conflito. Conforme os autores, esmiuçando esse elemento (2005, p.45-53), «the transformative theory starts from the premise that interactional crisis is what conflict means to people. And help in overcoming that crisis is a major part of what parties want from a mediator. According to this view, what would transformative theory expect people like Jim and Susan to say about the family business conflict mentioned earlier in this chapter, if they were asked questions such as these: «What affects you most about this conflict you're involved in? What's the impact that seems to strike you hardest?»». Diante disso, em relação especificamente à *mediação* e ao papel do mediador, «as transformative theory sees it, with solid support from research on conflict, parties who come to mediators are looking for—and valuing—more than an efficient way to reach agreements on specific issues. They are looking for a way to change and transform their destructive conflict interaction into a more positive one, to the greatest degree possible, so that they can move on with their lives constructively, whether together or apart».

24 A técnica de resolução em questão é estudada e assim descrita por Evans Pritchard (1976, p.121-122) «the poison oracle, *benge*, is by far the most important of the Zande oracles. Zande rely completely on its decisions, which have the force of law when obtained on the orders of a prince. A visitor to Zandeland hears as much of the poison oracle as he hears of witchcraft, for whenever a question arises about the facts of a case or about a man's well-being they at once seek to know the opinion of

pautado por uma possível *cognição racional*, o mecanismo resolutivo irá perseguir *legitimidade* perante seus destinatários²⁵.

Considerando esse suporte, acreditamos que a compatibilidade entre as formas *online* de resolução de disputas e o *acesso à justiça* é diretamente corroborada. Afinal, trata-se de uma necessária *conformação* da resolução de disputas a uma sociedade que também se mostra cada vez mais *online*; da adaptação do processo multiportas a um ambiente no qual o *digital* e o *virtual* entram no cotidiano de maneira pujante.

De fato, não há dúvidas de que, na atual sociedade da informação, os novos modais de diálogo, de trocas e de comunicação trazem novas dinâmicas para o arranjo comunitário. E, nesse passo, a resolução de disputas também deve se mostrar maleável o bastante para acompanhar as modificações necessárias. Somente assim sua legitimidade será devidamente preservada.

Como consequência, embora o uso dos mecanismos *online* de resolução de disputa desconerte algumas das suas bases teóricas tradicionais, é possível que as peças desse tabuleiro sejam acertadas. Mais que isso, pelo avanço recente da ODR e pelo seu imenso potencial para a concretização do ideal de justiça, esse arranjo se mostra imprescindível. Somente percebendo a adequação entre essas pontas o projeto *justiça*, apreendido em sua totalidade, pode ser verdadeiramente prestigiado.

Consideramos que essa constatação, basal ao presente ensaio, pode se tornar condição nuclear para a reconstrução de diferentes aspectos ligados à resolução de disputas e ao direito processual. Diante dela, forma-se o campo propício para que esse importante intercâmbio entre a *tecnologia* e o *Direito*, protagonizado pelas técnicas de *online dispute resolution*, possa entrar na ordem do dia da academia jurídica.

limites e das *potencialidades* dessa nova porta. Afinal, para concretizar a já referida conjugação entre o avanço desses mecanismos e a proteção das garantias inseridas na disciplina, torna-se necessário continuamente avaliar até que ponto determinada limitação é ou não *justificada*; até que

the poison oracle on the matter. In many situations where we seek to base a verdict upon evidence or try to regulate our conduct by weighing of probabilities the Zande consults, without hesitation, the poison oracle and follows its directions with implicit trusts. No important venture is undertaken without authorization of the poison oracle. In important collective undertakings, in all crises of life, in all serious legal disputes, in all matters strongly affecting individual welfare, in short, on all occasions regarded by Azande as dangerous or socially important, the activity is preceded by consultation of the poison oracle».

25 O papel da legitimidade na afirmação das atividades estatais, condicionando as estruturas públicas e as obrigando a dialogar também com os objetivos e com as finalidades da Administração, é estudado por Gilley (2006, p.499) – levando-o a concluir que, no âmbito do Estado, «nothing will turn heads more than a cry of 'legitimacy crisis'». Sendo assim, e considerando a inserção do Poder Judiciário nesse contexto, não temos dúvidas de que também ele deverá adotar as medidas necessárias para atingir esse postulado.

medida determinado discurso é ou não *proporcional*. E, nessa avaliação, não há respostas fáceis ou simples.

Como exemplo, seria possível indagar a viabilidade de que a própria garantia de ingresso em juízo fosse *condicionada* por eventual submissão anterior a alguma plataforma resolutiva *online*. Da mesma maneira, entrariam em debate aspectos como a importância da eventual representação técnica para legitimação dos mecanismos inseridos nesse universo.

Esse tipo de desafio efetivamente parece aberto, convidando o teórico à análise crítica e à reflexão. De qualquer modo, porém, a semente trazida pela *viabilidade* e pela *aceitabilidade* do *online dispute resolution* parece um passo irremediável e necessário. E consideramos que o reconhecimento desse ponto é hoje indispensável.

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por mais que o *online dispute resolution* pareça ser uma realidade crescente, seu potencial conflito com os pilares tradicionais do processo civil é inevitável. Como, então, amarrar essas pontas? De que maneira é possível buscar compatibilidade entre os diferentes elementos inseridos no jogo? Os novos modais de ODR são, realmente, compatíveis com a garantia de acesso à justiça?

O presente estudo procurou demonstrar que o acoplamento entre o *projeto justiça* e o uso de meios *online* não é apenas possível, mas necessário. Isso, pelo próprio avanço potencial dessas ferramentas em nossa sociedade – condizente com a atual modificação dos modais de trocas e de informação, assim como com o avanço da tecnologia no contexto atual. Diante da natureza *cultural* da resolução de disputas, não lhe cabe fechar os olhos para a realidade, e sim procurar criar alternativas consistentes para se adaptar às suas exigências.

Procurando construir essa conclusão, apresentou-se primeiramente os pilares conceituais necessários para a compreensão do tema. Com esse propósito, além de se destacar o papel e a noção hoje assumidos pelo discurso do *acesso à justiça*, foi verificado como as técnicas de *online dispute resolution* foram inseridas nesse âmbito. Viu-se, então, a importante função que esses mecanismos podem desempenhar em nossa realidade, seja em disputas de viés B2B ou de feição B2C. Trata-se de via alternativa a ser seriamente considerada.

Posteriormente, partindo desse suporte teórico, procurou-se evidenciar a possibilidade de acoplamento entre essas duas pontas; a viabilidade de que o uso de mecanismos *online* de resolução de disputas, desde que devidamente elaborado, seja visto como tópico que *efetiva* e *consolida*

541

ACESSO À JUSTIÇA,
CULTURA E
ONLINE DISPUTE
RESOLUTION

a garantia de acesso – e não como elemento que lhe seja antagônico. Para esse fim, lembrou-se a necessidade de que o processo civil e os seus institutos sejam compreendidos com o devido enquadramento *contextual* e *cultural*. E isso porque essa abordagem desvela a sua natureza *maleável* e *flexível*. *ação* e o direito de *acesso*, hoje, não podem ser lidos com as mesmas lentes existentes em momentos sociológicos e historiográficos bastante diversos. Apenas dessa forma se evita o risco constante de que a disciplina processual e os seus discursos se mostrem anacrônicos e exageradamente abstratos.

REFERÊNCIAS

Andrews, N. (2012). *The Three Paths of Justice: Courts Proceedings, Arbitration and Mediation in England*. Cambridge: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-2294-1>

Arenhart, S.C. (2013). *A tutela coletiva de interesses individuais: para além da proteção dos interesses individuais homogêneos*. Osna, G. (2019). *Curso de processo civil coletivo*. São Paulo: Ed. RT.

Auerbach, J. S. (2007). Justiça sem Direito. En A. A. Gomma & I. M. Barbosa (Ed.), *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Brasília: Universidade de Brasília.

Barret, J.T. Barret, J.P. (2004). *A History of Alternative Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.

Bone, R.G. (2003). *The Economics of Civil Procedure*. New York: Foundation Press.

Brett, J. M. Olekalns, M. Friedman, R. Goates, N. Anderson, C. Lisco, C. C. (2007) Sticks and Stones: Language, Face and Online Dispute Resolution. *Academy of Management Journal*, 50. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2076777

Bush, R.A.B., Folger, J. (2005). *The Promise of Mediation - The Transformative Approach to Conflict*. San Francisco: John Wiley & Sons.

Cappelletti, M. Garth, B. (1978). Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective. *Buffalo Law Review*, 27. <https://www.repository.law.indiana.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2140&context=facpub;The>

Chase, O.G. (2014). *Direito, Cultura e Ritual*. (S.C. Arenhart & G. Osna, trad.). São Paulo: Editora Marcial Pons.

Cortés, P. (2011). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. London: Routledge.

Durkheim, E. (2007). *As Regras do Método Sociológico*. (P. Neves, trad.). São Paulo: Editora Martins Fontes.

Evans-Pritchard, E. E. (1976). *Withcraft, Oracles, and Magic among the Azande*. Oxford: Oxford University Press.

Galanter, M. Lande, J. (1992). Private Courts and Public Authority. *Studies in Law, Political, Society*. 12.

Galanter, M. (1975). Why the 'Haves' come out ahead: speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review*. 9. <https://www.jstor.org/stable/3053023>
<https://doi.org/10.2307/3053023>

Gilley, B. (2006). The meaning and measure of state legitimacy: results for 72 countries. *European Journal of Political Research*. 45. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6765.2006.00307.x>

Hensler, D. R. (1999). A research agenda: what we need to know about court-connected ADR. *Dispute Resolution Magazine*. 15. <https://www.rand.org/pubs/reprints/RP871.html>.

Katsch, E. (2006). Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. *Lex Electronica*, 10. <http://www.lex-electronica.org/articles/v10-3/katsh.htm>

Macneil, I. R. (1992). *American Arbitration Law – Reformation, Nationalization, Internationalization*. New York: Oxford University Press.

Mancuso, R. C. (2014). *A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito*. São Paulo: Ed. RT.

Mancuso, R.C. (2011). *Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas*. São Paulo: Ed. RT.

Mania, K. (2015). Online dispute resolution: The future of justice. *International Comparative Jurisprudence*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351667415000074> <https://doi.org/10.1016/j.icj.2015.10.006>

Marinoni, L.G. Arenhart, S.C. Mitidiero, D. (2019). *Curso de Processo Civil*. v.1. São Paulo: Ed.T.

Osna, G. (2017). *Processo civil, cultura e proporcionalidade: análise crítica da teoria processual*. São Paulo: Ed. RT.

Poblet, M. (ed.) (2011). *Mobile Technologies for Conflict Management Online Dispute Resolution, Governance, Participation*. London: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-1384-0>

Resnik, J. (1995). Many Doors? Closing Doors? Alternative Dispute Resolution and Adjudication. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*. 10.

Rhode, D.L. (2004). *Access to Justice*. New York: Oxford University Press.

Rule, C. (2002). *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*. San Francisco: Jossey-Bass.

Suarez, C. D. (2013). O panorama atual e a problemática procedimental em torno da tutela inibitória. *Revista de Processo*. 226.

Taruffo, M. (2009). Cultura e Processo. *Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile*. LXIII.

Van Loo, R. (2016). The Corporation as a Courthouse. *Yale Journal on Regulation*. 33. <https://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1491&context=yjreg>

Wang, F. F. (2009). *Online Dispute Resolution: Technology, management and legal practice from an international perspective*. Oxford: Chandos Publishing. <https://doi.org/10.1016/j.icj.2015.10.006>

Recibido: 02/04/2019

Aprobado: 17/05/2019