

---

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION, MEDIAÇÃO DE CONFLITOS  
ONLINE E OS LIMITES ENTRE ACESSIBILIDADE E A  
COMERCIALIZAÇÃO DE ACORDOS**

***ONLINE DISPUTE RESOLUTION, MEDIATION OF ONLINE  
CONFLICTS AND THE LIMITS BETWEEN ACCESSIBILITY AND  
MARKETING OF AGREEMENTS***

**SIMONE DE BIAZZI AVILA BATISTA DA SILVEIRA**

Doutora e Mestre em pela Universidade Federal do Rio Grande – UFRG; Professora Adjunta e Vice-Diretora da Faculdade de Direito da UF; Coordenadora do Centro de Referência em Apoio a Família – CRAF/FURG; Coordenadora do projeto Mediação/FURG.

**DEISE BRIÃO FERRAZ**

Mestre em Direito e Justiça Social pela UFRG. Especialista em Direito do Trabalho pelo Centro Universitário Internacional – UNINTER, Bacharela em Jornalismo pela Universidade Católica de Pelotas - UCPEL; Bacharela em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande - UFRG.

**RESUMO**

**Objetivo:** O presente estudo trata da Mediação *Online*, que é um novo nicho no mercado referente às plataformas de Mediação de Conflitos integralmente online, à disposição de todos. A investigação objetiva responder questões de alta relevância, como se a Mediação *Online* pudesse transformar esse método alternativo de resolução de conflitos em um mercado de acordos, afastando-se dos procedimentos da Mediação tradicional, além de descrever os serviços oferecidos pelas plataformas, traçar suas debilidades e acertos.



---

**Metodologia:** Trata-se de pesquisa inédita que adota o método de abordagem descritivo combinado com exploratório.

**Resultados:** Ao partir do modelo tradicional de Mediação baseada no diálogo, na promoção da cidadania e da alteridade, as plataformas não oferecem subsídio para o tratamento de qualquer tipo de conflito, sobretudo mostram-se mais avessas aos conflitos familiares, que requerem o contato pessoal, pautado no diálogo, na sensibilidade e no acolhimento. A ideia da Mediação online seja talvez uma prévia do que o futuro reserva, diante da expansão digital, mas ainda deve ser lapidada para contemplar uma população mais abrangente. Uma possibilidade seria as plataformas deixarem de ofertar a Mediação familiar, voltando-se a conflitos meramente patrimoniais, corporativos e sem formação de vínculos pessoais.

**Contribuições:** O presente estudo traz um tema inovador, que até o momento está pouco explorado no mundo acadêmico. Este trabalho dedicou-se ao detalhamento da resolução online de conflitos utilizando métodos de solução alternativos a partir das plataformas digitais disponíveis na atualidade com a preocupação de apontar ao leitor as possibilidades existentes, diante da absoluta falta de outro trabalho que o tenha feito.

**Palavras-chave:** Mediação de conflitos; Mediação online; Online Dispute Resolution.

## ABSTRACT

**Objective:** *This study deals with Online Mediation, which is a new trend in the market referring to conflict mediation platforms entirely online, available to all. The investigation aims to answer questions of high relevance, as if Online Mediation could transform this alternative method of conflict resolution into a market of agreements, moving away from the procedures of traditional mediation, in addition to describing the services offered by the platforms, tracing their weaknesses and successes.*

**Methodology:** *It is an unprecedented research that adopts the descriptive approach method combined with exploratory.*

**Results:** *Based on the traditional model of Mediation based on dialogue, the promotion of citizenship and otherness, the platforms do not offer support for the treatment of any type of conflict, especially if they are more averse to family conflicts, which require personal contact based on dialogue, sensitivity and welcoming. The idea of online mediation is perhaps a preview of what the future holds, given the digital expansion, but it still needs to be lapidated to contemplate a more comprehensive population. One possibility would be that the platforms stop offering*



---

family mediation, turning to merely property and corporate conflicts and without the formation of personal ties.

**Contributions:** *This study brings an innovative theme, which so far is little explored in the academic world. This study was dedicated to detailing the online conflict resolution using alternative solution methods from the digital platforms available Today with the concern of pointing out to the reader the possibilities existing, given the absolute lack of other research on this topic.*

**Keywords:** *Conflict mediation. Online mediation. Online Dispute Resolution.*

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho foi pensado a partir da percepção e ampla veiculação na mídia a respeito das plataformas digitais de Mediação online como forma de resolver conflitos de forma não presencial. A divulgação da ferramenta vem sendo feita nos meios de comunicação e notou-se que não há pesquisas a respeito do assunto que apontem descritivamente os serviços prestados e analisem suas limitações. Essa popularização da Mediação online fomentou a hipótese que deu origem a este trabalho: que esse novo mercado que se ergue oportuniza a criação de um “mercado de acordos” em que se perdem os aspectos qualitativos da Mediação de conflitos. Com o objetivo de investigar essa assertiva e descrever o serviço de Mediação online que é do interesse de todos os cidadãos, justifica-se a relevância deste opúsculo. Trata-se, portanto, de pesquisa que utiliza o método de abordagem descritivo e exploratório, diante da escassez de informações sobre o assunto até o momento.

Para uma divisão adequada dos pontos a serem enfrentados, primeiramente serão apresentadas as normativas que fundamentam e estimulam a resolução online de conflitos por meios alternativos, oriundas da lei 13.140 de 26 de junho de 2015 – que regulamentou a Mediação de conflitos, em conjunto com a menção literal do novo Código de Processo Civil (CPC), no mesmo sentido. Será apontada também a iniciativa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ao criar o Sistema de Mediação



---

Digital, além de apontar brevemente a origem dessa prática de resolução de conflitos online com base no modelo norte-americano de Online Dispute Resolution (ODR).

Em um segundo momento, será traçado um apanhado teórico sobre a Mediação de conflitos e suas principais características, com base em alguns autores que privilegiam a Mediação sob o enfoque do paradigma ecológico e construtivista. Em um terceiro momento caminhar-se-á para a descrição e detalhamento das plataformas digitais que oferecem os serviços de Mediação online, apontando as características de cada uma e a percepção a respeito, rumando a uma conclusão que aponte as debilidades e os caminhos compreensíveis para a melhoria desse serviço.

## **2 ALGUNS APONTAMENTOS SOBRE A MEDIAÇÃO ONLINE**

Se faz mister ressaltar a importância do assunto em questão, primeiramente pela escassez de trabalhos realizados que versem a respeito da resolução online de conflitos utilizando métodos de solução alternativos e, segundo, porque desde 2016 está se criando um novo nicho de mercado a partir da ideia de desjudicialização dos conflitos, de forma integralmente online, também utilizando métodos alternativos de resolução. Para melhor contextualizar esse movimento recente na sociedade brasileira é interessante ilustrar o papel da lei 13.140 de 26 de junho de 2015 – que dispõe sobre a mediação de conflitos e a regulamenta, bem como o papel da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do CNJ – que dispõe sobre políticas públicas de tratamento adequado de conflitos, privilegiando os meios alternativos, sobretudo após a edição da Emenda 2, de 8 de março de 2016, que alterou a referida Resolução.

O art. 21 da Lei de Mediação expõe claramente que o convite para início do procedimento de mediação extrajudicial poderá ser feito por qualquer meio de comunicação. Já o art. 46 da mesma lei aponta que a mediação poderá ser feita



---

pela Internet ou qualquer outro meio de comunicação que permita transação à distância. Da inteligência desses artigos, quando vislumbrados em conjunto com o art. 6º, X, da emenda 2 que alterou a Resolução 125, do CNJ, tem-se a compreensão do intuito do legislador em antever meios digitais para solução de conflitos. Isso porque o artigo da referida emenda permite a criação de Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou à distância para atuação pré-processual de conflitos e, posteriormente, havendo adesão de cada Tribunal, também para atuação em demandas em curso. Não obstante, essa leitura deve ser feita sem perder de vista o exposto no art. 334, § 7º, do Novo Código de Processo Civil, que prevê que a audiência de conciliação e mediação poderá realizar-se por meios eletrônicos.

A tentativa de reverter o quadro de sobrecarga do Poder Judiciário através de meios alternativos de resolução de conflitos fez com que, algumas empresas, notassem a possibilidade do mercado que emergia e implementassem seus próprios sistemas de mediação online. Essa prática importa o modelo americano de Resolução Online de Litígios (*Online Dispute Resolution – ODR*)<sup>1</sup> que se utiliza de recursos tecnológicos para a Resolução Alternativa de Litígios (ADR). Nas palavras de um dos poucos professores que tem se dedicado ao assunto, Amorim (2017), surge um possível conceito para ODR:

Os modos de Resolução Online de Litígios (Online Dispute Resolution - ODR) consistem, portanto, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no ciberespaço, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo dito "físico". Nesse sentido, ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR. Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução Online Litígios sejam reduzidos a uma simples expressão dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias. As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas, tanto do ponto de vista teórico quanto sob o prisma tecnológico, como, por exemplo, a utilização de inteligência artificial para fornecer uma solução para o conflito ou mesmo o uso das ferramentas de Dispute System Design (DSD), aplicando-as aos meios de Resolução Online de Litígios. Sob uma

---

<sup>1</sup> Para aprofundamento na temática, ver o trabalho desenvolvido pelo Prof. Dr. Fernando Amorim em AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. In: **Revista Pensar**, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, mai/ago 2017.



---

perspectiva mais pragmática, os sistemas informatizados e as plataformas de transmissão e recepção de dados constituem um terceiro interveniente no processo de conciliação, ou até mesmo podem constituir um quarto sujeito, nos casos da mediação e da arbitragem online. (AMORIM, 2017, p. 515)

Considerando-se os avanços tecnológicos crescentes em termos de acesso à Internet e o uso de novas formas de comunicação que independem de contato físico, algumas empresas encontraram um campo fértil para que novas práticas fossem desenvolvidas no Brasil, sobretudo, a partir de 2016, com iniciativa do próprio CNJ. Neste ano o CNJ implementou uma ferramenta chamada de Sistema de Mediação Digital<sup>2</sup> voltada para o consumidor que busca a resolução de conflitos ligados ao atendimento bancário, operações financeiras e outras demandas recorrentes relacionadas aos bancos. O acesso ao sistema é feito de forma online, gratuita e tem como objetivo celebrar acordos judiciais entre consumidores, bancos e empresas.

Em matéria veiculada pelo site Jota3 a reportagem explica que os maiores bancos já estão incluídos no sistema e, assim, os usuários que buscam a solução para seus conflitos podem se cadastrar e buscar a instituição na plataforma, se a empresa não estiver cadastrada, será informada e convidada a aderir. Feito o relato do caso pelo usuário, o banco terá 20 dias corridos para responder a solicitação e poderá entrar em contato diretamente com o consumidor. Acontecendo um acordo entre as partes, o documento poderá ser homologado por um magistrado através da própria plataforma digital. Caso não se chegue ao acordo, uma Mediação presencial será marcada para que aconteça nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs).

Além desta iniciativa oriunda do Poder Judiciário, outras tantas se desenvolveram e serão analisadas no tópico oportuno. Apesar das aparentes facilidades que emergem com a proposta, há de se ventilar alguns pontos importantes que merecem uma maior reflexão: aspectos como a facilidade das

---

<sup>2</sup> Disponível em [www.cnj.jus.br/mediacaodigital](http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital). Acesso em 20 mai 2018.



---

partes em manejar as plataformas digitais, a extensão da acessibilidade à Internet em um país marcado por diferenças profundas, como é o caso do Brasil, o desenvolvimento da comunicação a depender do grau de escolaridade dos envolvidos e outros tantos aspectos que se pretende visualizar.

### 3 PERSPECTIVAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Já nos dizia Bauman (2001), com seus apontamentos sobre a “*Modernidade Líquida*” que a percepção do mundo, devido à precariedade da existência social, transformou tudo, inclusive, os seres humanos, em itens de consumo, o que dificulta a formação de laços humanos duradouros. O longo prazo parece um grande vazio, ausente de significados. Alertou também para as preocupações trazidas pela proximidade virtual que enfraquece as conexões humanas, tornadas mais breves, fazendo com que todos estejam conectados, mas nem sempre estejam engajados (BAUMAN, 2004).

De fato, a modernidade trouxe consigo a precarização das relações humanas a partir de uma nova concepção do tempo e dos relacionamentos, acompanhados da fluidez desta era. Essas mudanças devem vir acompanhadas de novas perspectivas que busquem a reconstrução desses laços afetivos. No caso dos conflitos humanos o caminho que se apresenta é aquele pautado na autocomposição, dada sua forma alternativa, que renuncia ao mecanismo estatal, o desafogando. Embora deva constar, que a escolha por formas alternativas no tratamento de conflitos deve se dar de forma espontânea e não motivada pela inacessabilidade ou ineficiência do Poder Judiciário (BOLZAN DE MORAIS, 2018). Não se busca tão somente o acesso à Justiça, representado pela garantia de que as demandas serão levadas ao Judiciário, mas, sobretudo, o efetivo acesso ao Judiciário, no sentido de incluir os usuários do sistema e que se encontram à margem deste, e, sob o prisma da autocomposição, estimular, difundir e educar as pessoas a melhor resolver conflitos por meio de ações comunicativas.



---

E é nesse contexto em que a Mediação de Conflitos se erige como uma alternativa na resolução de conflitos com vistas à preservação dos relacionamentos continuados. Hoje regulamentada por lei própria, pelo CNJ e pelo novel Código de Processo Civil, a tentativa quase impositiva do Estado em utilizar de outros métodos para evitar as incursões judiciais ou mesmo para resolver as que já estão em curso, oportunizando, inclusive, que essas mediações sejam realizadas integralmente de forma online, traz a preocupação em relação ao respeito com os procedimentos da mediação, com a formação dos mediadores e com as intenções com as quais se utiliza do método, que não serve e nem poderá servir em todos os casos. A partir dessas preocupações se mostra necessário analisar um pouco mais detalhadamente os serviços que estão sendo oferecidos em plataformas online para a realização de mediações, o que será feito em tópico próprio.

Entretanto, se mostra imprescindível, antes tracejar a Mediação que se quer e se entende como indispensável, a partir da leitura de alguns autores que propõem a construção desses fragmentos. Inicialmente, deve-se abolir a perspectiva de conflito como algo negativo e prostrador, passando a compreendê-lo como algo inerente às relações humanas e como terreno fértil para o crescimento e a transformação sempre que possibilitar a noção de reconstrução da alteridade, ou seja, sempre que o reconhecimento da existência do Outro com seus próprios desejos e sofrimentos, possa fazer com que o Eu reveja suas posições e até mesmo, mas não indispensavelmente, negocie acordos (MUSKAT, 2008). Na procura de resolução dos conflitos interpessoais e que abrangem a relação com o outro – alteridade – quanto maior a abrangência das possibilidades, mais valorizada será a pessoa em seu contexto já que é em virtude da complexidade das relações humanas que o conflito se manifesta. De acordo com as interações vivenciadas nessas relações, a situação de conflito pode se tornar um fator de crescimento ou de paralisação dos indivíduos (MARODIN; BREITMAN, 2008).

O entendimento aqui adotado é de que o conflito não pode ser entendido como uma entidade, como um estado fático imutável, mas como um processo interacional fundamental da vida humana, como parte dos eventos de inter-relação,

---



---

e, principalmente, como elemento gerador de mudanças, negativas ou positivas, a depender do enfoque que for dado ao mesmo. Compreende-se que, como processos, os conflitos devem ser conduzidos. Esta é a compreensão de enfrentamento dos conflitos tomada como mais correta – a condução dos mesmos de forma a propiciar contornos saudáveis para todos os envolvidos.

O processo judicial faz a abordagem do conflito como se este fosse um fenômeno jurídico, tratando exclusivamente daqueles interesses que são juridicamente tutelados e mais, daqueles interesses que foram levados ao judiciário através dos petítórios. Desta sorte, exclui aspectos do conflito que podem ser tão importantes quanto aqueles judicializados, ou, em alguns casos, até mais relevantes do que eles. Falar, por exemplo, de pensão alimentícia, guarda e visitação, definindo valores, responsabilidades e datas para uma família que não consiga estabelecer vínculos positivos, pode auxiliar pouco, ou quase nada, para que sejam (re) construídos laços significativos entre seus integrantes.

A partir disso, tem-se, na Mediação, um procedimento privilegiado pela oralidade e informalidade, que oferece a oportunidade das partes debaterem os conflitos que lhe envolvem com o objetivo final de restaurar as relações entre elas e tratar as pendências com debate e consenso (SPENGLER, 2010). A Mediação de conflitos se mostra, assim, em sintonia com a epistemologia de perspectiva ecológica e integral que deseja obter algo além de uma negociação, mas revisitar lugares afetivos bloqueados e esquecidos, através do diálogo. Mostra-se assim, “[...] mais focada na transformação das pessoas do que na busca do acordo final.” (MUSKAT, 2008, p. 68). Deve, para tanto, abstrair a expectativa de respostas imediatas e prazos, a fim de buscar a melhor experiência para os envolvidos, de forma qualitativa, buscando sentimentos que poderiam proporcionar uma nova visão (CACHAPUZ, 2011).

Como bem alerta Amaral (2009), a Mediação não se confunde com a Conciliação e tampouco com a Arbitragem, pois é forjada a partir da voluntariedade, confidencialidade, participação ativa das partes, ausência de poder decisivo de um terceiro e visa prioritariamente o restabelecimento das relações. Acrescenta-se a



---

esse conjunto de fatores, o acolhimento como pedra de toque do atendimento e a disposição do mediador em ouvir e ter sensibilidade no trato com as pessoas, porque, como entende Oliveira et al (2008) busca-se, em uma última análise, a promoção da cidadania, o que exige que os interlocutores sejam tratados de forma legítima.

É nesse mesmo sentido que Warat (2018) lembra a Mediação como a melhor forma de realização da cidadania, autonomia, democracia e Direitos Humanos, a partir de um paradigma ecológico. Logo, ser mediador não é uma nova profissão, mas a partir da ecologia política, é também ser um educador que auxilia a realização política da cidadania em seu devir. E assim, é fundamental desfiliar-se da corrente de mediadores de orientação acordista que vê o conflito como um problema que deve terminar com a redação de um acordo. Essa seria, para Warat (2018), uma orientação que fundamenta a Mediação no individualismo possessivo. Para ele “A mediação é um trabalho sobre afetos em conflito, não um acordo entre as partes, exclusivamente patrimonial, sem marcas afetivas.” (WARAT, 2018, p. 29).

Na mediação, o caminho para superar a dicotomia do conflito está na escuta atenta das partes. A chave que abrirá as portas para conhecer e reconhecer os interesses e os meios de chegar ao acordo para que eles sejam alcançados respeitando o interesse dos que estão em conflito reside na escuta atenta e no diálogo aberto. O trabalho de escuta das posições das pessoas em conflito e da descoberta do que está contido em seu discurso é o mais importante a ser feito pelo mediador no primeiro momento.

A Mediação - desconsiderando as posições e baseando-se nos interesses das pessoas - busca o diálogo e resgata o importante papel delas próprias encontrarem o melhor caminho para conduzir seus problemas. A busca inicia pela comunicação e atuação concreta em prol do reconhecimento da responsabilidade de cada um por sua atitude e conseqüente mudança de comportamento de forma consciente.



---

#### 4 O MERCADO DE ACORDOS

Como já relatado, a Mediação de conflitos realizada de forma integralmente online tornou-se um nicho do mercado digital. Serão apresentadas aqui as propostas oferecidas na Internet para resolução de conflitos ODR:

*Plataforma Mediação Online*<sup>4</sup>: Se autointitula como a primeira plataforma de Mediação online do Brasil. Aponta entre seus objetivos de fundação a eficiência para o mercado jurídico, a desjudicialização de conflitos e a pacificação da sociedade. Dedicar-se à resolução de conflitos para pessoas físicas, empresas e corporações, supervisionado por advogados. Nesta plataforma a mediação acontece integralmente online. São cinco passos que orientam a utilização do serviço: primeiramente o solicitante envia o caso, a empresa entra em contato e faz o convite para que a outra parte participe da mediação. O site afirma que diante da negativa de participação emitirá termo de tentativa infrutífera de mediação que servirá como prova de boa fé em eventual processo judicial. Caso a outra parte aceite participar, a empresa solicita que as partes assinem um compromisso de mediação. Feito isso, ocorre a sessão online com a participação de um mediador. Finalmente, havendo uma tratativa, é formalizado um acordo de mediação pronto para ser homologado pela Justiça. A empresa afirma que obtém sucesso em 80% dos casos.

O atendimento destinado a pessoas físicas serve para a resolução de casos envolvendo conflitos de condomínio, imobiliário, trabalhista e familiar. Os valores divulgados são de R\$300,00 para causas de até R\$12.000,00 e em causas acima desse valor o preço a ser pago é de R\$250,00 como taxa de ativação para uso do site, R\$250,00 de honorários para o mediador por sessão e 10% sobre o acordo.

O atendimento destinado à pessoa jurídica atende os conflitos oriundos de franquias, trabalhista, societário, contratual e consumidor e não tem os valores dos serviços divulgados, mas há um campo específico no site para solicitação de orçamento. Já o atendimento destinado às corporações destina-se aos conflitos decorrentes de cadeias de varejo, instituições de ensino, empresas de telefonia,

---

<sup>4</sup> Disponível em [www.mediacaonline.com](http://www.mediacaonline.com). Acesso em 19 mai. 2018.



---

seguradoras, financeiras e bancos. Também não há valores divulgados para os serviços. Entre as perguntas recorrentemente feita pelos usuários a empresa afirma:

Se a pessoas comprovar que tentou a mediação fora da Justiça, ela terá desconto nas custas processuais?

Sim, a Lei da Mediação garante esse direito. O Judiciário sempre recomenda às partes tentarem um acordo antes de ingressarem com uma ação. Até mesmo quando já há um processo na Justiça, o primeiro passo dos juízes é tentar a mediação/conciliação das partes. Dessa forma, ao procurar a Justiça, as partes podem demonstrar ao juiz, por meio do Termo Negativo de Mediação, ou o Acordo Negativo de Mediação, que já houve uma tentativa de acordo fora do Judiciário. [...]Como é realizado o processo de Mediação pela Internet?O processo de mediação pela internet será realizado da mesma forma que o processo de mediação presencial. É respeitado todas as etapas e procedimentos, porém será realizado pela internet, por meio da plataforma digital do Mediação Online, através das ferramentas de vídeo conferência, envio certificado de documentos, assinatura eletrônica e pagamento online. Todos os dispositivos são seguros e certificados por autoridades credenciadas no Brasil. (MEDIÇÃO ONLINE)

Segundo entrevista publicada no site da revista “*Pequenas empresas & grandes negócios*”, a Mediação Online atua com ritmo de uma empresa, pensada como uma empresa e com investimentos dignos de um negócio. A matéria informa que duas aceleradoras já investiram no negócio que é designado como *startup*<sup>5</sup>. Uma empresa brasileira investiu R\$200.000,00 e outra, californiana, investiu R\$500.000,00, no negócio. A matéria jornalística também afirma que a empresa conta com 40 mediadores capacitados pela própria plataforma para cuidar de casos extrajudiciais e que, atualmente, os principais casos que são resolvidos dizem respeito aos clientes corporativos. Segundo reportagem veiculada no site *Migalhas*<sup>6</sup>, a empresa soma mais de 6 mil casos tratados entre empresas líderes do segmento bancário, saúde, educação, serviços e já atendeu três dos maiores bancos de varejo nacionais.

Foram encontradas, ainda, outras propostas em termos de plataformas digitais que buscam a resolução de conflitos através da Mediação online, exemplos

---

<sup>5</sup> Segundo o dicionário Priberam, startups são: “Empresa ou negócio novo ou em fase arranque, geralmente de caráter inovador e ligado à tecnologia.”.



---

disso são as plataformas *Mediartech*, *Juster* e *Leegol*. Além de outras tantas plataformas voltadas para a realização de acordos extrajudiciais online através da negociação, entretanto estas não serão examinadas porque não dizem respeito ao campo da Mediação ou, pelo menos, não se intitulam como tal.

A *Mediartech*<sup>7</sup> atende pessoas físicas e empresas e atua nas áreas de família, saúde privada, instituições de ensino privadas, trânsito, relações de consumo, bens móveis e imóveis. O site detalha que o procedimento inicia com o cadastro do solicitante no site, momento em que informa os dados da parte adversa. No momento seguinte, a empresa providencia o convite de participação que poderá ser feito por correio, email ou telefone. Note-se que o site destaca que os mediadores poderão ser escolhidos pelas partes. A Mediação acontece após a confirmação de comparecimento das partes e da escolha do mediador e do local da Mediação que poderá ocorrer física ou virtualmente. Caso as partes cheguem a um acordo, será lavrado o termo de mediação que poderá ser registrado em cartório ou homologado judicialmente. Não foram divulgados os valores praticados.

A plataforma *Juster*<sup>8</sup>, conforme consta em seu site, permite que o usuário convide empresas e pessoas para a resolução de seu conflito, apresentando uma proposta. Caso a proposta não seja aceita, é fornecido um ambiente online para que os envolvidos negociem através de chat. Não havendo acordo ou em conflitos de maior complexidade, a plataforma oportuniza a contratação de um mediador, escolhido pelas partes. As áreas de atuação da plataforma envolvem relações de consumo, recuperação de créditos, pagamento de dívidas e outros casos que envolvam esfera semelhante. Todo o processo ocorre online e não são divulgados os valores praticados pela plataforma.

Por fim, há ainda, a plataforma *Leegol*<sup>9</sup>, que conta com 20 mediadores e está preparando mais 140. É voltada para o atendimento de pessoas físicas, empresas, advogados e realiza arbitragem. Para as pessoas físicas, atua na área do consumidor, condomínio, família e amigos, trabalho e imóveis, de forma totalmente

---

<sup>7</sup> Disponível em <http://www.mediarcbm.com.br/>. Acesso em 20 mai 2018.

<sup>8</sup> Disponível em <https://www.juster.com.br/>. Acesso em 20 mai 2018.

<sup>9</sup> Disponível em <https://www.leegol.com>. Acesso em 20 mai 2018.



---

online. O usuário cadastra seu problema na plataforma, um convite é enviado a outra parte envolvida, caso a outra parte aceite é o momento de efetuar o pagamento e agendar a mediação. Havendo acordo é gerado um termo e não havendo é disponibilizado um documento detalhando a sessão. O valor cobrado é de R\$186,00 por sessão de mediação, pago pelo contratante do serviço. O atendimento para empresas é na área trabalhista, contratual, societário, franquias e consumidor. O funcionamento se dá da mesma forma e o valor é solicitado mediante orçamento.

Considerando-se as plataformas digitais que realizam Mediação para pessoas físicas, tem-se que todas ocorrem mediante pagamento de um valor especificado e mediante procura dos interessados. Dessa premissa extrai-se a necessidade de que 1) pelo menos uma das partes conheça a Mediação de conflitos e confie no procedimento para resolução do conflito e 2) que possua possibilidades financeiras de arcar com o procedimento. Entre as empresas que divulgaram seus valores, quais sejam a “*Mediação Online*” e a “*Leegol*”, os valores são de R\$300,00 para causas até R\$12.000,00 e acima desse valor é cobrado R\$250,00 como taxa de ativação do serviço, mais R\$250,00 de honorários por sessão de mediação e 10% sobre o valor do acordo, na primeira empresa e R\$186,00 por sessão de mediação para a segunda empresa, respectivamente. Os valores praticados, primeiramente, mostram a tônica do serviço que é fundada no lucro, atuando com verdadeiro *status* de empresas, sendo a Mediação o produto oferecido, além de mostrarem o tipo de público destinatário: financeiramente privilegiado e bem-informado.

A “*Mediação Online*” informa que entre seus objetivos está a eficiência do mercado jurídico, o que se afasta abismalmente do sentido real da Mediação de conflitos que é de voluntariedade baseada no fortalecimento de relações continuadas e não se limita temporalmente, obedecendo seu próprio ritmo. Uma Mediação pode exigir diversas sessões que não resultarão necessariamente em um acordo, pois não é este seu objetivo. Dos números apresentados pela empresa, que apontam 80% de sucesso dos casos e mais de 6 mil casos tratados entre empresas



---

líderes de segmentos, já tendo atendido três dos maiores bancos de varejo nacionais, extrai-se sua vocação para o atendimento de grandes empresas. A plataforma foi pensada como empresa do segmento de *startups* e recebeu investimentos de capital privado. Ao informar que, diante da tentativa infrutífera de Mediação, servirá como prova de boa fé em eventual processo judicial, coloca a Mediação como uma esfera de vantagem processual em um possível litígio, desfocando-se do objetivo primordial e afetivo da Mediação de conflitos.

Já a “*Juster*” tem como diferencial em seus estágios de resolução que, primeiramente o usuário convida a outra parte para a resolução do conflito, apresentando de plano uma proposta que, não sendo aceita, deverá ser negociada através de um chat, em um ambiente online da própria plataforma. Somente não havendo acordo é que as partes poderão contratar um mediador para atuar conjuntamente, o que deixa clara sua vocação negocial em detrimento da Mediação que não é a primeira ferramenta utilizada pelo site.

Diante dos pontos abordados a partir da observação dos serviços oferecido em termos de Mediação de conflitos, a posição adotada neste trabalho filia-se ao pensamento de Goodman (2003) para quem a Mediação online se afasta da dinâmica da Mediação tradicional porque perde a comunicação pessoal e substitui o diálogo por outros meios, gerando um distanciamento psicológico e enfraquecendo o contato pessoal. Apesar de sua eficácia - pelas facilidades que oferece, a Mediação online não se mostra eficiente no quesito de conexão pessoal, pela impessoalidade imposta, além de criar uma preocupação a respeito da proteção do material gerado nas sessões quanto a sua confidencialidade e a respeito da inacessabilidade de todos os possíveis destinatários da Mediação, conforme se extrai:

*Cyber-mediation, on the other hand, loses the dynamics of traditional mediation because it takes place at a distance and in front of computer screens, rather than with face-to-face communication. The substitution of e-mail for dialogue, for example, makes it difficult to give any weight to emotion in mediation.” 83 In Internet disputes, there are great distances between the parties psychologically and large barriers to creating an open dialogue: there is typically no prior connection or any personal contact between the parties, they generally do not have an ongoing relationship (in*



---

*fact, they often know little about one another), nor is there any hope of a future relationship (most often, cyber-disputes involve a “one-shot transaction.”) Thus, the effectiveness of cyber-mediation is challenged directly by the lack of an established relationship or personal connection. Additionally, communications online do not express the variable tone, pitch and volume of the participants and cannot transmit personalities or physical cues. “Oral expressions of feelings in a face-to-face setting have a richer and more meaningful context than written expressions of feelings in an e-mail exchange.”<sup>84</sup> In this way, it is more difficult to evaluate the flexibility of a particular party, or the strength of a party’s feelings or confidence on particular issues. (GOODMAN, 2003, n.p.)<sup>10</sup>*

No mesmo sentido, se expressam Lima e Feitosa (2016) quando tratam da familiaridade requisitada às partes para lidar com o mundo digital e o indispensável acesso à Internet que são obstáculos de peso, pelo menos no Brasil, que se mostra como um país tão desigual. Barreira esta que os autores acreditam que pode ser transposta com o tempo, diante da difusão da utilização da Internet. Para eles, as vantagens das ODR’s superam os desafios, apresentando aspectos positivos em relação à economia com despesas de viagens, comparecimento de audiência, contratação de advogados, e apresentando potencial de mudança de cultura e empoderamento social. Entretanto, acredita-se que não seja possível adotar essa perspectiva sem deixar de lado a camada mais massiva da população, pujantemente vulnerável tanto em aspectos financeiros quanto educacionais que lhes proporcione, em um primeiro momento, solucionar seus conflitos à distância e sem a apropriação de conhecimentos básicos a respeito da Mediação e sem o acolhimento oferecido pelo mediador.

---

<sup>10</sup> Em tradução livre: A mediação cibernética, por outro lado, perde a dinâmica da mediação tradicional porque ocorre à distância e na frente de telas de computadores, e não com a comunicação face a face. ‘A substituição de e-mail por diálogo, por exemplo. Nas disputas pela Internet, há grandes distanciamento psicológico entre as partes e grandes barreiras à criação de um diálogo aberto: geralmente não há conexão prévia ou contato pessoal entre as partes, eles geralmente não têm um relacionamento contínuo (na verdade, eles geralmente sabem pouco um do outro), nem há qualquer esperança de um relacionamento futuro (na maioria das vezes, disputas cibernéticas envolvem uma “transação única”). Assim, a eficácia da cibermediação é desafiada diretamente pela falta de um relacionamento estabelecido ou conexão pessoal. Além disso, as comunicações on-line não expressam o tom, o tom e o volume variáveis dos participantes e não podem transmitir personalidades ou sinais físicos. “Expressões orais de sentimentos em um cenário face a face têm um contexto mais rico e significativo do que expressões escritas de sentimentos em uma troca de e-mail.” Desta forma, é mais difícil avaliar a flexibilidade de uma determinada parte. ou a força dos sentimentos de uma parte ou confiança em questões específicas.



---

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho dedicou-se ao detalhamento da resolução online de conflitos utilizando métodos de solução alternativos a partir das plataformas digitais disponíveis na atualidade com a preocupação de apontar ao leitor as possibilidades existentes, diante da absoluta falta de outro trabalho que o tenha feito. Apesar das limitações espaço-temporais de um artigo, foram apresentados os liames entre a Mediação que se quer e a Mediação oferecida, com suas devidas problemáticas. Vislumbrou-se a criação de um novo nicho de mercado a partir da ideia de desjudicialização dos conflitos, de forma integralmente online, também utilizando métodos alternativos de resolução que vem se firmando desde a promulgação da lei que regulamentou a mediação no Brasil e das resoluções do CNJ e do advento do novo CPC.

Apontou-se, ainda que sem o aprofundamento necessário, visto que não era o objetivo do trabalho, a importação do modelo norte-americano de Resolução Online de Litígios (Online Dispute Resolution – ODR) que se utiliza de recursos tecnológicos para a Resolução Alternativa de Litígios (ADR) e alertou-se sobre os cuidados necessários sempre que se transplanta um modelo criado em uma sociedade tão diversa da brasileira, apontando para os consequentes obstáculos criados pela falta de correspondência entre a realidade americana e brasileira.

Na modernidade marcada pela precarização das relações humanas, vê-se na Mediação, um procedimento privilegiado que oportuniza às partes debaterem os conflitos que lhe envolvem e restaurarem as relações entre elas a partir do diálogo e do consenso, a partir de uma epistemologia de perspectiva ecológica e integral que deseja obter algo além de uma negociação e que requer a abstração da expectativa de respostas imediatas e prazos, insculpida sob a perspectiva do acolhimento e alteridade, afastando-se da corrente de orientação acordista.

A partir da análise realizada nos serviços oferecidos, conclui-se que, apesar de tempos modernos exigirem soluções mais atualizadas, as propostas existentes estão fundadas sob a tônica do lucro, atuando com verdadeiro *status* de empresas,



---

sendo a Mediação oferecida como produto, além de que os valores dos serviços alcançam um público restrito que é o corporativo ou as pessoas físicas financeiramente privilegiadas e bem-informadas.

Ademais, a questão do tempo despendido nas sessões de Mediação e o valor delas, acelera o procedimento que, na mediação tradicional, não tem tempo pré-estabelecido e pode exigir diversas sessões que não resultarão necessariamente em um acordo, pois não é este seu objetivo. Perde-se, ainda, em termos de comunicação pessoal e enfraquecimento do contato pessoal que, sobretudo em conflitos familiares, de relação continuada, são indispensáveis para o tratamento dos afetos. Sendo o diálogo o orientador dos processos de interação entre os membros do conflito, pode esta forma insubstituível de comunicação, não somente diminuir as barreiras de interlocução que possam impedir ou dificultar o desenvolvimento dos envolvidos, como potencializar a formação de sujeitos autônomos. Assim, compreendendo-se capazes de resolver suas próprias questões, participar ativamente na resolução das questões comunitárias, sempre através da alteridade, diálogo e compromisso, os indivíduos protagonistas dos processos podem contribuir para a formação de uma sociedade mais justa e igualitária. Surgiram, ainda, outras questões referentes à proteção do material gerado nas sessões quanto a sua confidencialidade que poderia ser fotografado por uma das partes, divulgado, salvo e exposto.

O que por hora pôde ser apurado é que, partindo-se do modelo tradicional de Mediação baseada no diálogo, na promoção da cidadania e da alteridade, as plataformas não oferecem subsídio para o tratamento de qualquer tipo de conflito, sobretudo se mostram mais avessas aos conflitos familiares, que requerem o contato pessoal, pautado no diálogo na sensibilidade e no acolhimento. A ideia da Mediação online seja talvez uma prévia do que o futuro reserva, diante da expansão digital, mas ainda deve ser lapidada para contemplar uma população mais abrangente. Uma possibilidade seria a de que tais plataformas deixassem de ofertar a Mediação familiar, voltando-se à conflitos meramente patrimoniais, corporativos e sem formação de vínculos pessoais.



---

Também se sublinha a necessidade de políticas públicas que divulguem de forma extensiva a Mediação como uma outra forma de resolução de conflitos de forma clara, afastando a ideia contida no imaginário social de que formas alternativas de resolução de conflitos são sinônimos das velhas audiências de Conciliação realizadas pelo judiciário. No entanto, uma política pública focada em processos de Mediação deve ser estruturada de forma permanente e dissociada de outros espaços cuja simbologia possa trazer confusão quanto aos seus objetivos e fundamentos transformativos. O que se entende é a necessidade de incorporar a Mediação como outra forma de conduzir conflitos, e não como auxiliar ou alternativa, contemplando, na autonomia da política pública, um indício de que esta é uma maneira séria e adequada de enfrentamento de adversidades.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, Márcia Terezinha Gomes. **O direito de Acesso à Justiça e a Mediação**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. In: **Revista Pensar**, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, mai/ago 2017. Disponível em <http://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397> . Acesso em 20 mai. 2018.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade e seus reflexos no Direito Internacional Privado: uma análise da normatividade polissêmica das redes numéricas. In: **Revista Internacional Consinter de Direito**, n. II, 2016. Disponível em <https://editorialjuria.com/revistaconsinter/revistas/ano-ii-volume-ii/parte-3-aspectos-relevantes-no-futuro-do-direito/a-resolucao-online-de-litigios-odr-de-baixa-intensidade-e-seus-reflexos-no-direito-internacional-privado-uma-analise-da-normatividade-polissemica-das-redes-numericas/> . Acesso em 20 mai. 2018.

BATISTOTI, Vitória. Empreendedoras criam primeira plataforma online de mediação de conflitos no Brasil. **Pequenas Empresas & Grandes Negócios**, São Paulo, 30 ago. 2017. Disponível em <https://revistapegn.globo.com/Startups/noticia/2017/08/advogadas-criam-primeira-plataforma-online-de-mediacao-de-conflitos-no-brasil.html>. Acesso em 19 mai. 2018.



---

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

BOLZAN DE MORAIS, José Luis. SILVEIRA, Anarita Araújo da. Outras formas de dizer o Direito. In WARAT, Luis Alberto (Org.). **Em nome do acordo**: a mediação no Direito. Florianópolis: EModara, 2018, p. 71-97.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Emenda 2, de 8 de março de 2016. **Altera e acrescenta artigos e os Anexos I e III da Resolução 125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/03/d1f1dc59093024aba0e71c04c1fc4dbe.pdf>. Acesso em 20 mai. 2018

BRASIL. **Lei nº 13.105**, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em 20 mai. 2018.

BRASIL. **Lei nº 13.140**, de 26 de junho de 2015. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em 20 mai. 2018.

CACHAPUZ, Rozane da Rocha. **Mediação nos conflitos & Direito de Famílias**. 1ª ed., 4ª reimpr. Curitiba: Juruá, 2011.

GERGEN, Kenneth J. Rumo a um vocabulário do diálogo transformador. In: SCHINTMAN, Dora Fried. LITTLEJOHN, Stephen. (Org.). **Novos paradigmas em Mediação**. Tradução de Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. Taos Institute Publications: Ohio, USA, 1999, p. 29-45.

GOODMAN, Joseph W. *The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites*. In: **Duke Law & Technology Review**, v. 2, n. 1, 2003. Disponível em <https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2/>. Acesso em 21 mai. 2018.

LIMA, Gabriela Vasconcelos. FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. In: **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em 21 mai. 2018.

MARODIN, Marilene. BREITMAN, Stella. A prática moderna da mediação: integração entre psicologia e direito. In: ZIMERMAN, David. COLTRO, Antonio



---

Carlos Mathias (Orgs.) **Aspectos Psicológicos na Prática Jurídica**. Campinas: Millennium, 2008.

MIGALHAS. **Mediação auxilia empresas a reduzir custo e tempo na solução de conflitos**, 17 mai. 2018. Disponível em <http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI280298,51045-Mediacao+online+auxilia+empresas+a+reduzir+custo+e+tempo+na+solucao>. Acesso em 19 mai. 2018.

MUNIZ, Mariana. CNJ lança sistema de mediação online para conflitos bancários na área do consumidor. **Jota Info**, São Paulo, 04 ago. 2016. Disponível em <https://www.jota.info/consenso/conflitos-bancarios-ganham-espaco-para-mediacao-online-04082016>. Acesso em 19 mai. 2018.

MUSKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos**. 2ª ed. rev. São Paulo: Summus, 2008.

OLIVEIRA, Maria Coleta et al. **Mediação familiar transdisciplinar: uma metodologia de trabalho em situações de conflito de gênero**. São Paulo: Summus, 2008

SCHINTMAN, Dora Fried. Novos paradigmas na resolução de conflitos. In: LITTLEJOHN, Stephen. (Org.). **Novos paradigmas em Mediação**. Tradução de Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. Taos Institute Publications: Ohio, USA, 1999, p. 17-28.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação e Alteridade: a necessidade de “inovações comunicativas” para lidar com a atual (des)ordem conflitiva. In: LUCAS, Douglas Cesar. (Org.). **Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011, p. 201-241.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação: um retrospecto histórico, conceitual e teórico. In: SPENGLER, Fabiana Marion. SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei**. 1ª ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010, p. 17-57.

SPENGLER, Fabiana Marion. SPENGLER NETO, Theobaldo. A crise das jurisdições brasileira e italianas e a Mediação como alternativa democrática da resolução de conflitos. In: SPENGLER, Fabiana Marion. SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. 1ª ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012, p. 9-46.

START-UP. In: **Dicionário Priberam da Língua Portuguesa**. Disponível em <https://www.priberam.pt/dlpo/startup>. Acesso em 19 mai. 2018.



---

WARAT, Luis Alberto. **A Rua grita Dionísio! DIREITOS HUMANOS DA ALTERIDADE, SURREALISMO E CARTOGRAFIA.** Tradução e organização: Vivian Alves de Assis, Júlio Cesar Marcellino Jr. e Alexandre Moraes da Rosa. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

WARAT, Luis Alberto. Ecologia, Psicanálise e Mediação. Tradução de Julieta Rodrigues. In WARAT, Carlos Alberto. (Org.) **Em nome do acordo: a mediação no Direito.** Florianópolis: EModara, 2018, p. 17-62.

WARAT, Luis Alberto. Mediación, el Derecho fuera de las normas: para una teoría no normativa del conflicto. In **Revista Scientia Iuris**, Londrina, v. 4, p. 3-18, 2000.

WARAT, Luis Alberto. Pensemos algo diferente em matéria de Mediação. In SPENGLER, Fabiana Marion. LUCAS, Douglas Cesar. (Org.) **Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais.** Ijuí: Ed. Unijuí, 2011b, p. 297-316.

