

A APLICAÇÃO DAS ON-LINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) E SEUS BENEFÍCIOS EM TEMPOS DE PANDEMIA (COVID-19).

THE APPLICATION OF ON-LINE DISPUTE RESOLUTIONS
(ODR) AND ITS BENEFITS IN TIMES OF PANDEMIC (COVID-19)

Larissa Farias Costa Lima

Graduanda em Direito pelo Centro Universitário São José. Monitora (bolsista) e integrante do Núcleo de Pesquisa e Iniciação Científica do Centro Universitário São José (NPIC-UniSãoSãoJosé).

E-mail: larissalima.contato@outlook.com / CV: <http://lattes.cnpq.br/0512847764770165>

Irineu Carvalho de Oliveira Soares

Doutor e Mestre em Ciências Jurídicas e Sociais pelo PPGSD-UFF. Advogado. Professor do Curso de Direito das Faculdades São José (UniSJ). Líder do Núcleo de Pesquisa e Iniciação Científica do Curso de Direito do Centro Universitário São José (NPIC/UniSJ). Membro do Laboratório Fluminense de Estudos Processuais (LAFEP/UFF).

E-mail: irineu.juris@gmail.com / CV: <http://lattes.cnpq.br/9690267141366482>

Solano Antonius de Sousa Santos

Doutor em Ciências Jurídicas e Sociais pelo PPGSD-UFF. Mestre em Direito Constitucional pelo PPGDC-UFF. Professor do Curso de Direito do Centro Universitário São José (UniSJ). Líder do Núcleo de Pesquisa e Iniciação Científica do Curso de Direito do Centro Universitário São José (NPIC/UniSJ). Pesquisador associado ao Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão em Administração Institucional de Conflitos (NEPEAC/PROPPI/UFF). E-mail: solanodesantos@gmail.com / CV: <http://lattes.cnpq.br/8091949969310158>

Walquer Figueiredo da Silva Filho

Mestre em Direito pela Universidade Veiga de Almeida (UVA). Pós-Graduado em Direito Tributário pela Universidade Cândido Mendes (UCAM). Advogado. Auxiliar de Coordenação do Curso de Direito do Centro Universitário São José (UniSãoSãoJosé). Conselheiro da 57ª Subseção da Ordem dos Advogados do Brasil do Estado do Rio de Janeiro (OAB/RJ). Membro Efetivo do Instituto dos Advogados Brasileiros (IAB). E-mail: walquer@walquerfigueiredo.com.br / CV: <http://lattes.cnpq.br/4195281796461991>

RESUMO

O presente artigo tem como finalidade compreender as On-line Dispute Resolutions (ODRs), bem como verificar as vantagens e desvantagens dos meios on-line de solução de conflitos e verificar a sua incidência nos tempos atuais em decorrência da pandemia do vírus COVID-19. O trabalho delimita as suas análises aos conflitos consumeristas advindos das compras on-line, que tiveram um aumento significativo nos últimos tempos, com a crise sanitária. Será utilizado o método de pesquisa bibliográfico com o intuito de demonstrar a aplicação e os benefícios das ODRs, especificamente a mediação e a conciliação dentro do contexto apresentado.

Palavras-chave: Resolução de disputas on-line. Pandemia de COVID-19. Vantagens e Desvantagens dos ODRs.

ABSTRACT

The purpose of this article is to understand the On-line Dispute Resolutions (ODRs), as well as to verify the advantages and disadvantages of the on-line means of conflict resolution and verify their incidence in current times as a result of COVID-19 pandemic. The work delimits its analysis to consumerist conflicts arising from online purchases, which had a significant increase in recent times, especially with the health crisis. The bibliographic research method will be used in order to demonstrate the application and benefits of ODRs, specifically mediation and conciliation within the context presented.

Key-words: On-line dispute resolution. COVID-19 pandemic. Advantages and disadvantages of ODRs.

INTRODUÇÃO

As ODRs (*On-line Dispute Resolution*) são meios adequados de solução de disputas realizados de forma on-line que servem para minorar o excesso de demandas no judiciário. Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo apresentar a aplicabilidade das ODRs, especificamente no cenário provocado pelo Covid-19. Além disso, busca-se apresentar sua aplicabilidade, delimitando os conflitos gerados pelas compras online, e, também demonstrar suas vantagens e desvantagens nesses tempos em que o distanciamento social deve ser respeitado.

Nota-se, que devido a atual situação sanitária do país e a importância de se manter o distanciamento social, houve um aumento significativo de compras online. Isso desencadeou em uma maior procura pelo acesso à justiça em relação a essas contratações feitas pela internet. Observado tal crescimento, destaca-se que tais conflitos podem ser solucionados através de meios extrajudiciais, respeitando, assim, as medidas sanitárias de distanciamento social.

Sendo assim, salienta-se a importância dos meios tecnológicos para auxiliar nas soluções desses conflitos e evitar o surgimento de novas demandas judiciais. Portanto, o texto possui como justificativa a utilização de meios tecnológicos para auxiliar na resolução de conflitos. É bem certo que o Covid-19 trouxe diversos impactos em vários setores da sociedade, incluindo o setor jurídico. Assim, o presente artigo visa explicitar a aplicação das *Online Dispute Resolutions* (ODR) para as soluções desses conflitos.

No Brasil, a utilização de plataformas eletrônicas para resolver um conflito não é uma ideia nova, na realidade, já é utilizado pelo *e-commerce* há um bom tempo. Ocorre, que com a pandemia, essa forma de gerir conflitos se tornou a ideal, em virtude dos protocolos de distanciamento. Logo, é válido observar as diversas formas de resolver um conflito através de plataformas tecnológicas.

Ante o exposto, o presente artigo levanta a seguinte problemática: Quais as vantagens e desvantagens da utilização das ODRs em tempos de pandemia, nos litígios advindos do consumo online? Para isso, utilizar-se-á da coleta de dados a respeito das conciliações e mediações feitas de forma on-line.

No tocante à metodologia, o trabalho se pautará na pesquisa bibliográfica. Sendo assim, será realizado uma coleta de dados sobre o tema através de artigos científicos, com o objetivo de verificar a aplicação e os benefícios da utilização das ODRs em tempos de pandemia, possuindo como base anais de congressos com relação teórica as formas tecnológicas de solução de conflitos.

Em síntese, o presente artigo tem como objetivo apresentar a aplicabilidade das ODRs para evitar criação de demandas judiciais na pandemia, bem como explicitar a diferença entre as ODRs e as RADs (Resolução adequadas de disputas). Ademais, busca-se apresentar a aplicabilidade dela, delimitando-se aos conflitos gerados pela relação de consumo feita de forma online. Aqueles, que geraram diversas questões, como por exemplo, a entrega de um produto não finalizada ou a falta de suporte ao consumidor.

DESENVOLVIMENTO

1. Resolução adequada de disputas (RAD) X *On-line dispute resolutions* (ODR)

A princípio, observando a intenção do artigo em esclarecer a utilização de meios alternativos de disputas, é válido salientar a diferença entre as resoluções adequadas de disputas e as *on-line dispute resolutions* (resoluções de disputas on-line). Bom, como dito anteriormente, as RADs são meios extrajudiciais com o intuito de solucionar controvérsias, ou seja, trata-se de formas fora do poder judiciário que auxiliam na resolução de conflitos. Existem vários métodos que podem ser utilizados nessa área, tais como, a conciliação, a negociação, a mediação e a arbitragem. Por outro lado, as ODRs possuem o mesmo conceito das RADs, porém, são elaboradas através de plataformas digitais. Em outros termos, são meios extrajudiciais com o objetivo de resolver um conflito de forma on-line.

Percebe-se que para cada conflito existe uma solução mais adequada, como, por exemplo, a conciliação e mediação que são utilizadas quando pertinentes ao conflito, o que será visto no próximo item deste artigo, em virtude disso, constata-se que nas ODRs utiliza-se os mesmos métodos de solução que a RAD. Ocorre que em divergência, os métodos mencionados quando utilizados nas ODRs são vertidos para o meio digital, ou seja, ao invés das partes se deslocarem para se encontrarem em algum lugar físico, as mesmas se reúnem de forma virtual ou se comunicam por meio de plataformas de mensagens.

Entretanto, em desarmonia com o pensamento acima mencionado, segundo Daniel Arbix (2017, p. 214);

ODR é a resolução de controvérsia em que as tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos.

Logo, nota-se que os conhecedores da matéria se divergem, pois para alguns as ODRs nada mais é do que os meios adequados de solução de conflitos aplicados de forma não

tradicional, sendo utilizado os meios on-line de comunicação para sua aplicação. Enquanto, por outro lado acreditam-se que essa forma on-line de se resolver um conflito é uma nova “porta” das RADs com o objeto de resolver conflitos que não possam ser resolvidos da forma tradicional. Ressalta-se que o presente artigo não possui como objetivo dissertar sobre qual viés as ODRs devem ser estabelecidas, entretanto, mostrou-se necessário para o melhor entendimento salientar que em ambas as vertentes mencionadas é visto uma similaridade sendo a sua forma de execução.

À vista disso, nota-se que a maior diferença entre as RADs e as ODRs é o seu meio de execução, sendo, as RADs executadas de forma presencial e as ODRs de forma on-line. Portanto, observado que ambas possuem o mesmo intuito, o presente artigo incidirá sobre a questão executória delas, principalmente, das ODRs, limitando-se a conciliação e a mediação. A priori, os métodos on-line de resolução de disputas podem ser executados a qualquer momento, desde que exista a vontade das partes e a capacidade técnica para ocorrer a sessão de mediação ou conciliação on-line.

É válido ressaltar que os conciliadores, os mediadores e os árbitros das ODRs precisam de um maior preparo técnico, tendo em vista a utilização da tecnologia, além da necessidade de verificação da capacidade das partes para utilizar os aplicativos e estruturas virtuais. Por fim, acrescenta-se que as sessões de mediação e conciliação que ocorrem dentro do judiciário em litígios, também, podem ser executados de forma on-line, sendo a eficácia desse meio exposto no presente artigo.

1.2. Conciliação e Mediação

Contemplado a delimitação do texto nas conciliações e mediações, é essencial entender a diferença entre esses meios, pois, por mais que os meios de resolução de conflitos possuam o mesmo objetivo, existe diferenças entre seus métodos, sendo válido salientar o artigo 165 do Novo Código de Processo Civil, o qual dispõe sobre a criação dos centros judiciários de solução consensual de conflitos e cidadania (CEJUSC).

Desta forma, destaca-se que a atuação do conciliador e do mediador são impostos de forma diferenciada, no qual o mediador irá atuar com o intuito de que as partes consigam chegar em uma solução juntas, ou seja, nesses casos, a mediação é mais recomendada a litígios ao qual envolvem partes que possuam relações próximas para que, assim, em conjunto consigam chegar a uma solução que agrade ambas as partes.

Em outro viés, temos a conciliação, em que o conciliador atua de forma mais ativa na sessão,

podendo sugerir soluções para o litígio, e, diferentemente da mediação que é utilizada preferencialmente quando se há vínculo entre as partes, claro, sendo possível se utilizar da mediação em outros casos, desde que as partes aceitem. A conciliação é indicada para litígios em que as partes são estranhas uma as outras, não possuindo relações entre si.

Considerando que o presente artigo se ocupará de exemplos de litígios advindos de consumo on-line, e neste caso, o consumidor normalmente não possui qualquer relação com o fornecedor, com base no disposto acima, para solucionar tais litígios, verifica-se que o método mais adequado seria o da conciliação. Essa afirmação se opera pelo fato de que para ambos os lados será mais benéfico, pois, o conciliador irá tentar chegar a uma solução que atenderá igualmente as necessidades e demandas de ambas as partes. Além disso, irá evitar a criação de novas demandas judiciais em face da determinada empresa, reduzindo, assim, o estoque de ações em trâmite no judiciário.

1.3. Litígios advindos do consumo on-line

Nota-se que com as restrições sanitárias a qual o país se encontra, além dos *lockdowns* que ocorreram, fechando os comércios e afins, a maioria da população começou a se utilizar dos meios *on-line* de compras, utilizando-se de sites de compras e, ou, aplicativos que possuem o intuito de oferecer um shopping pela internet. Porém, devido à grande demanda que essas lojas passaram a suportar e visto que na maioria das vezes, tais empresas dependem de algum serviço de transporte, algumas das encomendas acabavam não chegando ao seu destino, ou chegavam avariadas, sendo a comunicação entre o consumidor e fornecedor difícil, pois, como dito, a demanda era grande.

Em vista disso, destaca-se que no Brasil o tema de proteção ao consumidor é regulamentado pelo Código de Defesa do Consumidor (lei 8.078/90) combinado com o Decreto 7.962/2013 que também trata especificamente da contratação dentro comércio eletrônico. Lembrando que com os fundamentos já existentes na legislação brasileira, o Brasil em face desses problemas já se encontrava ressalvado com plataformas de solução de conflitos on-line, tais como, o “reclame Aqui”, que se trata de um canal independente onde os consumidores prejudicados disponibilizam sua avaliação ou reclamação de determinado produto, podendo a empresa entrar em contato com o consumidor a partir da plataforma. Nela, qualquer indivíduo com mais de 18 anos, cadastrado com CPF válido no referido site pode fazer uma reclamação. O procedimento é simples, basta o consumidor procurar no site a empresa que quer reclamar, preencher os campos disponibilizados para elaborar a reclamação e publicá-la. Sendo a empresa notificada por e-mail da reclamação, a mesma poderá entrar

em contato com o consumidor pela plataforma do “Reclame Aqui” e sanear o problema ou negociar uma solução.

Observa-se que, durante o período pandêmico, em 23/04/2020, foi publicada pelo Valor Econômico uma pesquisa que apontava um crescimento de 30% das compras por aplicativo, somente no primeiro mês de isolamento social, ou seja, a demanda on-line cresceu demasiadamente nesse período. Mesmo com o retorno das lojas físicas, a mesma pesquisa aponta que 49% dos indivíduos afirmaram que pretendiam continuar com as compras por aplicativos.¹

Pois bem, nota-se que a quantidade de compras subiu e com elas os problemas. Sendo os consumidores resguardados pelo Código de Defesa do Consumidor e, com a finalidade de se evitar a criação de novas demandas judiciais para essas empresas e tentar afastar as consequências negativas da necessidade de o consumidor ajuizar um processo judicial, os métodos de solução de conflitos on-line, principalmente, da conciliação pode proporcionar às partes uma solução mais célere e eficiente para o litígio.

2. Os efeitos da pandemia no meio das resoluções de conflitos

Bom, tendo em vista o atual cenário desencadeado pela pandemia do COVID-19, juntamente com as medidas sanitárias que devem ser devidamente obedecidas para evitar a propagação da doença, notou-se a necessidade de continuar com as soluções de conflitos, principalmente, nesse momento em que as compras on-line cresceram. Em virtude da quarentena, o Sistema de Justiça do Brasil se respaldou nas ODRs, pois, observado as restrições presenciais, tornou-se necessário optar por outra modalidade igualmente eficaz. Como já mencionado, a maior diferença entre as RADs e as ODRs é a sua forma de execução, pois o objetivo é o mesmo.

A priori, ressalta-se que os meios on-line de resolver conflitos não surgiram com a pandemia, entretanto, a pandemia os impulsionou, pois, com a necessidade de restringir os encontros presenciais, os atuantes da área se viram na necessidade de modificar seus meios de execução para que os conflitos fossem solucionados. Em grosso modo, as ODRs iniciaram-se na década de 1990 influenciado pela criação da internet e desde essa época as ODRs cresceram de forma significativa junto com os meios tecnológicos, sendo as ODRs existentes e aplicadas antes da pandemia.

¹ Pesquisa feita pelo jornal Valor Econômico ouvindo 1.131 consumidores com idade igual ou superior a 16 anos. O questionário foi aplicado em 72 cidades de todo o Estado brasileiro nos dias 14 e 15 de abril.

2.1. A aplicação das ODRs em tempos de pandemia (COVID-19)

Observado que no atual cenário sanitário do país, os encontros presenciais estão, temporariamente, restritos, ficou configurado a necessidade de novos meios para se adaptar a esse cenário. Além das conciliações e mediações extrajudiciais, as judiciais também sofreram mudanças.

Em conformidade com o exposto, salienta-se como forma de solução de conflitos on-line, a conciliação e a mediação on-line, estas que são realizadas por meio de plataformas on-line, seja por sistemas ou aplicativos de vídeo conferência, ou através de troca de e-mails, ou mensagens. Assim, um terceiro imparcial irá facilitar a solução do conflito, sendo necessário, que as partes possuam um desses meios. Desta forma, como exemplo dessas plataformas, é possível ressaltar a plataforma concilie², que, de acordo com o site oficial elaborou mais de 350.000 casos realizados em todo território nacional com 82% de acordos firmados e 100% de homologação judicial atuando desde 2015. Ademais, a concilie é uma plataforma utilizada nos processos judiciais dentro do território nacional.

Além das informações prestadas no site, o concilie é utilizado em demandas judiciais, sendo bastante agradável para os advogados. Nesse sentido, destaca-se a afirmativa dada pela Advogada Suely Maria da Conceição Farias Costa lima:

O site é um ótima opção para os grandes escritórios, a ideia é boa, porém, visto que se trata de uma plataforma fora do judiciário, as vezes os acordos não são agradáveis para o consumidor, sendo necessário prestar bastante atenção no que está sendo feito, porém, visto o momento em que o País se encontra, o concilie é a plataforma que eu mais utilizei.

Desta forma, no que tange aos litígios consumeristas, nota-se que as ODRs vêm se tornando o meio ideal para as demandas de compras on-line, tendo em vista que, normalmente, em tais litígios existe a presença de setores muito demandados na Justiça, com inúmeros processos, como, por exemplo, os varejos. Sendo assim, a utilização dos meios on-line de disputas proporciona uma esperança para evitar futuras demandas judiciais, podendo o conflito ser solucionado de forma extrajudicial, sem a necessidade de locomoção das partes, o que influencia bastante, pois, pode acontecer de a parte demandada possuir sede em outro Estado ou até mesmo em outro país, o que dificultaria a presença nos meios de resolução alternada de disputas presencial.

Continuando, no tocante aos litígios advindos de compras on-line, além da plataforma concilie citada acima, o próprio governo disponibiliza uma plataforma para atuar em tais conflitos, sendo, a consumidor.gov que é ligado à Secretaria Nacional do Consumidor

2 <https://www.concilie.com.br>

(Senacon³). Nesta, o consumidor manifesta sua reclamação, e a empresa irá responder e assim, objetiva-se a manifestação de uma solução adequada para ambas. Entretanto, essa plataforma possui um rol taxativo de empresas participantes que se encontra no site.

Ademais, nota-se que além do exposto das plataformas, no que incide sobre a conciliação extrajudicial on-line o próprio TJ/RJ disponibiliza projetos com tal objetivo. Sendo a conciliação “assistida” por e-mail para consumidores, na qual o consumidor através dessa plataforma deposita sua demanda e a partir desse momento o TJ/RJ irá assistir essa sessão de conciliação por e-mail⁴.

Logo, observa-se que nesses casos consumeristas, além do TJ disponibilizar meios de solucionar esses conflitos de forma extrajudicial, também, existem outras plataformas que podem auxiliar o consumidor a solucionar seus conflitos. Lembrando que, é notório que salvo a plataforma assistida do TJ para consumidores, as demais plataformas podem ser utilizadas para solucionar qualquer tipo de litígio, bastando, somente a vontade das partes de solucionar a demanda.

Neste sentido, foram criadas plataformas para realizar essas demandas de forma segura e com os mesmos resultados, sendo possível mencionar algumas delas. De início, podemos salientar a plataforma desenvolvida pelas equipes do núcleo de mediação do TJ/RJ e da fundação Getúlio Vargas, a eNupemec⁵, que tem como intuito o controle das sessões de mediações. De acordo com a conta do TJ/RJ (@tjrjoficial) da rede social Instagram, em uma pesquisa realizada com os participantes das sessões de mediação feitas pelo aplicativo eNupemec constatou que para 98,2% o atendimento feito através dessa plataforma foi considerado “cordial e atencioso”, bem como 100% dos participantes afirmaram que “houve clareza nas informações sobre o procedimento”. Em outras palavras, nota-se a eficiência da plataforma.

Por fim, além de todas essas plataformas e além dos resultados já atingidos, o Desembargador Cesar Cury, apresentou os projetos previstos para 2021, tais como, dar continuidade à implementação de Cejuscs, a criação de Cejuscs temáticos e a implementação de um Cejuscs completamente inovador, sendo 100% digital com inteligência artificial⁶, entre outras coisas, que se pode encontrar no site do TJ/RJ nas notícias. Ademais, além dessas propostas, entre os planos do Nupemec está a instituição de remuneração dos mediadores

3 <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1624542885604>

4 <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>

5 <https://enupemec-rj.fgv.br/Login?ReturnUrl=%2F>

6 No site do TJ/RJ ainda não tem muitas informações sobre o projeto, visto que estão previstos para 2021. Ademais, além do projeto de criação de CEJUSC 100% digital, o Desembargador Cesar Cury informou que consta nos planos na NUPEMEC a instituição de remuneração dos mediadores e a realização de um processo seletivo para o exercício dessas funções, além disso, apresentou mais projetos que podem ser observados no site do TJ/RJ.

e a realização de um processo seletivo para o exercício dessas funções, sendo, esse projeto por hora suspenso, tendo em vistas as restrições sociais.

3. As vantagens e desvantagens das ODRs

Ante todo o exposto acima e observado o cenário pandêmico avassalador em que o país se encontra, é de suma importância salientar a importância das ODRs para dar continuidade a essas demandas de solução de conflitos de forma neutra e bem elaborada.

É notório que a utilização das ODRs de forma on-line mostra-se vantajosa. Mas, não se pode ignorar que há também desvantagens. Desta forma, este presente ponto possui como objetivo demonstrar essas vantagens e desvantagens da ODR.

A princípio, salienta-se como vantagem a redução de custos, uma vez que o acordo feito por meio digital é mais vantajoso do que aquele realizado de forma presencial, pois não existem custos com deslocamento das partes. Ainda, outra vantagem das ODRs é a sua rapidez na solução, pois, conforme observado no site do Conselho Nacional de Justiça e analisado os dados da Justiça em números, o tempo em média para se chegar na sentença de um processo judicial é de no mínimo 1 ano e 11 meses, podendo se alongar até 4 anos e 9 meses. Em virtude disso, salienta-se que com as ODRs esses conflitos podem ser solucionados de uma forma mais rápida, o que não se equipara com o tempo das demandas judiciais, visto que existe milhares de ações tramitando pelo país, ou seja, a demanda judiciária é grande, o que acarreta um processo demorado.

Seguindo, outra vantagem é a comodidade das ODRs, pois com a evolução da tecnologia, adveio o desenvolvimento de plataformas capazes de atender diversas demandas. Sendo assim, abrangendo vários setores, e que, por mais que o presente artigo tenha se delimitado às questões consumeristas, as plataformas on-line de solução de conflitos abrangem todos os tipos de conflitos que podem ser solucionados sem o auxílio do judiciário, gerando, assim, uma satisfação plena entre os indivíduos de diversas demandas. Com a possibilidade de surgir soluções criativas para resolver o conflito, as ODRs trazem uma conveniência e conforto para as partes durante o atendimento, visto que o acesso virtual pode estabelecer múltiplas possibilidades.

Por outro lado, os meios on-line de resolução de conflitos possuem suas desvantagens, sendo, a maior delas a falta de meios técnicos de realizá-las, uma vez que nem todos os brasileiros têm acesso a meios eletrônicos ou até mesmo a internet. A pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2019 realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) demonstrou que 82,7% dos domicílios nacionais possuem acesso à

internet e que 12,6 milhões de domicílios não possuíam internet.

Visto isso, como o meio de execução das ODRs necessita de tais recursos para sua execução, a falta de meios pelas partes impossibilita o seu desenvolvimento, o que, junto com a pandemia, deixa esses indivíduos de mãos atadas, sendo, eles, obrigados a procurar outros meios para resolver suas questões.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude dos fatos mencionados, fica explícito a importância das ODRs como meio de solução de conflitos, principalmente no momento sanitário atual do País. Por mais que já exista as formas presenciais de resolução de conflitos, as ODRs detêm a mesma eficácia de forma on-line como teriam de forma presencial, possuindo como maior diferencial a sua forma executória.

Ademais, entende-se as ODRs trazem várias vantagens, tais como a comodidade, a redução de custos, a celeridade e dentre outras vantagens, é notório também as desvantagem de sua forma executória, uma vez que nem todos possuem acesso à internet ou a meios tecnológicos para que o serviço seja utilizado, o que acarreta a impossibilidade de utilização dos meios on-line de resolução de conflitos.

Enfatiza-se que por meio do cenário pandêmico em que o País se encontra esses meios de solução de conflitos se mostraram eficientes para resolver conflitos, inclusive em tempos em que os litígios advindos de compras on-line cresceram, visto a utilização de meios on-line para evitar aglomerações em lojas e demais pontos de venda.

Logo, é possível perceber que as ODRs possuem sua devida importância e grande incidência nos tempos atuais, e além de suas vantagens, as ODRs possuem grandes chances de reduzir novos litígios no judiciário desafogando o mesmo e trazendo um processo mais célere de solução de questões, principalmente em conflitos que se iniciam de relações consumeristas. Sendo assim, verifica-se que as ODRs proporcionam um nova “porta” para as soluções de conflitos, sendo, atualmente, a forma ideal de se trabalhar visto os protocolos de distanciamento social.

REFERÊNCIAS

Assessoria de imprensa. Mediação e conciliação a distância: NUPEMEC aposta na tecnologia para pôr fim aos conflitos em tempos de distanciamento social. 05 de janeiro de 2021. Poder judiciário, disponível em: < <http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/>

visualizar-conteudo/5111210/7773369 > Acesso em: 21 de maio de 2021.

BRANTES, Daniel. **Solução de conflitos em tempos de pandemia: ODR como experiência de sucesso para solução de conflitos diante do COVID-19**. 19 de março de 2020. Direito Profissional. 2020. Disponível em: < <https://www.direitoprofissional.com/odr-solucao-de-conflitos-covid-19/> > Acesso em: 21 de maio de 2021.

FILHO, Walberto L. de Oliveira; OLIVEIRA, Fernanda Regina Negro de. **Relação de Consumo no comércio eletrônico em tempos de pandemia**. 30 de abril de 2020. Migalhas, 2020. Disponível em: < <https://www.migalhas.com.br/depeso/325925/relacao-de-consumo-no-comercio-eletronico-em-tempos-de-pandemia> > Acesso em: 21 de maio de 2021.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **“Mediação paraprocessual”**. *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. Rafael Alves de Almeida, Tania Almeida, Mariana Hernandez Crespo (org.) Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

MAIA, Andrea; HILL, Flávia Pereira. **“Do cadastro e da remuneração dos mediadores”**, in: ALMEIDA, Diogo de Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha (coord.). *A Mediação no Novo Código de Processo Civil*. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2016.

PINHEIRO, Rogerio Neiva. **ODR e resolução de disputas em tempos de pandemia**. 18 de maio de 2020. Conjur. 2020. Disponível em: <

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Mais de 82% dos domicílios brasileiros tem acesso à internet. 15 de abril de 2021. Casa Civil. 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/casacivil/ptbr/assuntos/noticias/2021/abril/mais-de-82-dos-domicilios-brasileiros-tem-acesso-a-internet>> Acesso em: 21 de junho de 2021.