

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN CLAVE BRASILEÑA

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) PARA O COMÉRCIO ELETRÔNICO EM TERMOS BRASILEIROS

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) FOR ELECTRONIC COMMERCE IN BRAZILIAN TERMS

María Mercedes Albornoz

Profesora Investigadora, División de Estudios Jurídicos, Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), México.

Doctora y Maestra en Derecho Internacional Privado, Université Panthéon-Assas, Paris 2, Francia.

Abogada, Universidad Nacional del Litoral, Argentina.

RESUMEN

El presente texto estudia los ODR para resolver disputas jurídicas surgidas del comercio electrónico. El objetivo consiste en reunir y presentar elementos conceptuales, normativos y fácticos relacionados con las TIC, el comercio electrónico y la solución de disputas jurídicas, con la regulación y la realidad brasileña en esta materia como telón de fondo. Los ODR son abordados atendiendo a los esfuerzos internacionales por regularlos y a las normas existentes en Brasil, a fin de apreciar el desarrollo del tema en este país e identificar algunos retos de cara al futuro. Se concluye que los ODR son una alternativa adecuada para ampliar el acceso a la justicia en busca de una mayor efectividad y que, aunque también sirven para resolver conflictos surgidos *offline*, resultan ideales para conflictos derivados de relaciones jurídicas entabladas en un entorno digital. Asimismo, se observa que la ausencia de un régimen jurídico integral sobre ODR no ha impedido que éstos tengan un desarrollo incipiente en Brasil. Sin embargo, se han identificado varios retos, entre los cuales se destacan el desconocimiento de estos mecanismos, sus ventajas y funcionamiento, y la elevada propensión al litigio que prevalece en el país. Superarlos, permitiría que los ODR fuesen más utilizados en Brasil.

Palabras clave: TIC (Tecnologías de la información y de la comunicación). Comercio electrónico. Administración de justicia. ODR (Solución de controversias en línea). Brasil.

RESUMO

Este texto estuda as ODR para resolver disputas legais decorrentes do comércio eletrônico. O objetivo é reunir e apresentar elementos conceituais, normativos e factuais relacionados às TIC, ao comércio eletrônico e à solução de disputas legais, tendo como pano de fundo a regulamentação e a realidade brasileiras. As ODR são abordadas considerando os esforços internacionais para regulamentá-las e às normas existentes no Brasil, a fim de apreciar o desenvolvimento da questão neste país e identificar alguns desafios para o futuro. Conclui-se que as ODR são uma alternativa adequada para ampliar o acesso à justiça em busca de uma maior eficácia e que, embora também sirvam para resolver conflitos que surjam *offline*, são ideais para conflitos decorrentes de relações jurídicas estabelecidas em um ambiente digital. Observa-se também que a ausência de um regime jurídico abrangente sobre ODR não impediu que os mecanismos de ODR tivessem um desenvolvimento incipiente no Brasil. No entanto, vários desafios foram identificados, dentre os quais se destacam o desconhecimento desses mecanismos, suas vantagens e operação, e a alta propensão a litígios que prevalecem no país. Superá-los permitiria que as ODR fossem mais utilizadas no Brasil.

Palavras chave: TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação). Comércio Eletrônico. Administração de justiça. ODR (Resolução de Disputas Online). Brasil.

ABSTRACT

This text studies ODR to settle legal disputes arising from electronic commerce. The objective is to gather and to present conceptual, normative and factual elements related to ICT, electronic commerce and the resolution of legal disputes, with the Brazilian regulation and reality in this matter as a backdrop. ODR is studied considering international efforts to regulate it and the existing norms in Brazil, in order to appreciate the development of the issue in this country and identify some challenges for the future. It is concluded that ODR is an adequate alternative to increase access to justice, in search of greater effectiveness and that, although they also serve to resolve conflicts arising offline, they are ideal for conflicts arising from legal relations established in a digital environment. It is also noted that the absence of a comprehensive legal regime on ODR has not prevented ODR mechanisms from having an incipient development in Brazil. However, several challenges are identified, among which the ignorance of these mechanisms, their advantages and operation, and the high propensity to litigation that prevails in the country stand out. Overcoming them would allow ODR to be more used in Brazil.

Keywords: ICT (Information and Communication Technologies). Electronic Commerce. Justice Delivery. ODR (Online Dispute Resolution). Brazil.

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo tecnológico, en contraste con la generación de normas jurídicas, presenta avances sustantivos que se dan a un ritmo muy veloz. Por lo tanto, no es de extrañar que el derecho generalmente vaya un paso atrás de la tecnología. Esto se verifica en áreas temáticas diversas, entre las cuales es posible mencionar, a título ejemplificativo, el reconocimiento facial para verificar la identidad de las personas físicas, la obtención de imágenes por medio de vehículos no tripulados –drones aéreos o submarinos–, las técnicas de reproducción humana asistida, incluyendo la posibilidad de gestación extrauterina y la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para la administración de justicia. La asimetría temporal en la evolución de la tecnología y la del derecho, así como el constante surgimiento de nuevas realidades sociales, de la mano de herramientas tecnológicas de última generación, implican un gran desafío para los sistemas jurídicos y sus operadores. Por esa razón, cuando nuevas normas jurídicas son creadas, es aconsejable que se emplee un lenguaje tecnológicamente neutro, a fin de limitar los supuestos de rápida obsolescencia de las reglas en atención a los avances tecnológicos.

El objetivo de la presente contribución consiste en reunir y presentar un conjunto de elementos conceptuales, normativos y fácticos relacionados con las TIC, el comercio electrónico y la solución de disputas jurídicas, teniendo presentes como telón de fondo, tanto la regulación como la realidad brasileña en esta materia. Se contemplará especialmente la solución de controversias en línea (también conocida como ODR, sigla de su denominación en inglés: *Online Dispute Resolution*), atendiendo a los esfuerzos internacionales por regularla y a las normas existentes en Brasil, con la intención de apreciar el desarrollo del tema en este país sudamericano e identificar algunos retos de cara al futuro.

La revolución de las TIC (2), con la propagación de Internet que ha traído de la mano, ha permitido el surgimiento y la popularización del comercio electrónico (3). Igualmente, las TIC han permeado en el ámbito de la administración de justicia (4) y han dado lugar a los ODR. Antes de concentrarse en los ODR en Brasil (6), será necesario hacer ciertas referencias a los ODR en general (5). Por último, se culminará con algunas reflexiones finales (7).

2. LA REVOLUCIÓN DE LAS TIC

Internet y la impresionante popularización que ha alcanzado, al grado que se ha integrado al día a día de una amplia franja de la población mundial y ha cambiado sus hábitos, permiten hablar de una revolución de las TIC. Asimismo, la red encuentra sujeta al cambio de modo constante, como lo demuestran, por ejemplo, el surgimiento de la Internet de las cosas y el perfeccionamiento de la analítica de datos.

Entre las características principales de Internet que son jurídicamente relevantes, Scotti señala las siguientes: internacionalidad; accesibilidad internacional; atemporalidad; descentralización; deslocalización, aterritorialidad y ubicuidad; intangibilidad, incorporalidad o inmaterialidad¹. En Internet en general y también en el comercio electrónico, las relaciones jurídicas tienen un alto componente virtual, provocando la reducción e incluso la eliminación de los documentos en soporte papel. A su vez, la distancia y el tiempo se reducen notoriamente: es posible comunicarse y celebrar contratos instantáneamente en el ciberespacio, sin que importe en qué lugar del mundo se encuentre la contraparte. Con estas peculiaridades, el impacto de Internet en la vida cotidiana de las personas físicas, de las empresas y también los gobiernos, la ha vuelto una herramienta indispensable para comunicarse.

La expansión del acceso a Internet constituye un eje central de la revolución de las TIC. De conformidad con los datos más recientes –estimados al 30 de junio de 2019²–, la tasa de penetración de Internet en la población mundial es del 58,8%³, habiéndose registrado desde el año 2000 hasta el actual, 2019, un crecimiento del 1,157%⁴. En América Latina y el Caribe, la tasa de penetración de Internet es del 68,9%⁵, con un incremento del 2,411% en lo que va del siglo XXI⁶. En lo atinente a Brasil en particular, al 31 de diciembre de 2017 -fecha de la que data la información disponible más

1 SCOTTI, Luciana Beatriz. **Derecho Internacional Privado. Globalización e Internet**. Ciudad de México: Editorial Porrúa, 2016, p. 67-71.

2 INTERNET WORLD STATS. **World Internet Usage and Population Statistics, 2019 Mid-Year Estimates**. <https://www.Internetworldstats.com/stats.htm>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

3 Ídem.

4 Ídem.

5 Ídem.

6 Ídem.

reciente-, la tasa de penetración de Internet en la población era del 70,7%⁷.

Al derecho a acceder a Internet se le ha reconocido el carácter de derecho humano. En efecto, se entiende en el marco de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que así lo declaró el Consejo de Derechos Humanos en mayo de 2011, al acoger el Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, Frank La Rue⁸. A nivel nacional, Estonia fue uno de los primeros Estados en legislar en este sentido. La Ley de Telecomunicaciones aprobada el 9 de febrero de 2000⁹ estableció una lista de derechos universales, entre los cuales incluyó los “servicios de Internet que están universalmente disponibles para todos los suscriptores, sin importar su ubicación geográfica, y a un precio uniforme” (artículo 5). En el caso de Brasil, el Marco Civil de Internet expresamente indica que “El acceso a Internet es esencial al ejercicio de la ciudadanía” (artículo 7, *Lei 12.965/2014*¹⁰).

Aunque en sus inicios Internet tuvo un carácter netamente militar y luego también académico, dio un giro a principios de la década de 1990, cuando en los Estados Unidos de América se autorizó su uso comercial: “la comercialización de la red lograda por la decisión de la NFS [*National Science Foundation*] de ceder la red troncal a los ISP [proveedores de servicio de Internet] (...) significaba que la gente común podía acceder a la red...”¹¹. Ello se combinó con la invención de la World Wide Web en 1989¹² y su subsiguiente divulgación.

De esta manera, Internet se fue popularizando. A la vez, se fue abriendo a las actividades

7 INTERNET WORLD STATS. **Internet Usage and Population Statistics for South America, December 31, 2017**. <https://www.Internetworldstats.com/stats15.htm>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

8 ONU, CONSEJO DE DERECHOS HUMANOS. **Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, Frank La Rue**. 17° período de sesiones, A/HCR/17/27, 16 de mayo de 2011, <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2015/10048.pdf?view=1>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

9 A propósito de la publicación de esta ley, véase SURKOV, Pavel V. Estonia. Telecommunications Act Adopted. IRIS 2000-5:14/21, <http://merlin.obs.coe.int/iris/2000/5/article21.en.html>, último acceso: 7 de noviembre de 2019. Nótese que la Ley de Telecomunicaciones del año 2000 fue abrogada y sustituida por la actualmente vigente Ley de Comunicaciones Electrónicas, del 8 de diciembre de 2004, cuyo capítulo 7 (artículos 69 y siguientes) regula el servicio universal y contempla el acceso a Internet. <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/ee/Riigikogu/act/520032019015/consolide>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

10 Texto de la ley disponible en http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

11 NAUGHTON, John. **The Evolution of the Internet: from Military Experiment to General Purpose Technology**, Journal of Cyber Policy, Volumen 1, Número 1, 2016, p. 13.

12 Su creador fue Tim Berners-Lee, investigador británico que trabajaba en la Organización Europea para la Investigación Nuclear (CERN), en Ginebra, Suiza. CERN. **The Birth of the Web**. (Fecha no disponible.) <https://home.cern/science/computing/birth-web>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

mercantiles y empezó a tener un impacto económico. En consecuencia, comenzó a desarrollarse una economía digital que utiliza Internet como plataforma global y una de cuyas principales actividades es el comercio electrónico.

3. EL DESARROLLO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

3.1. COMERCIO ELECTRÓNICO: NOCIÓN Y TENDENCIAS

El comercio electrónico podría ser entendido desde una perspectiva restringida o desde una perspectiva amplia¹³. Si se optara por la primera, para admitir que se está ante una operación de comercio electrónico, podría exigirse que el consentimiento fuese expresado sólo por Internet –es decir, en una red abierta–, que tanto la celebración como el cumplimiento o ejecución del contrato se hicieran en línea, que el contrato fuera una compraventa y que las partes contratantes únicamente fueran particulares. En cambio, si se acogiera un enfoque amplio, el consentimiento podría ser manifestado por cualquier medio electrónico, ya sea en redes abiertas (Internet) o cerradas (intranet). Bastaría con que lo que se realizara en línea fuese la celebración del contrato –pudiendo el cumplimiento tener lugar en línea, o no–, el contrato podría ser compraventa o también prestación de servicios y las partes podrían ser particulares o el Estado. Se considera que la perspectiva amplia es más adecuada, ya que se ajusta mejor a la realidad del comercio electrónico y, especialmente, porque no excluye de la noción las transacciones de comercio electrónico indirecto –aquellas que comienzan a desarrollarse en línea, ambiente donde son celebradas, pero continúan en el mundo físico, donde tiene lugar el cumplimiento.

De lo anterior se sigue que el comercio electrónico es el que utiliza las TIC como medio para la celebración y el cumplimiento del contrato, o cuando menos para su celebración. No obstante, existe una tendencia a una integración cada vez mayor entre el espacio físico y el espacio virtual¹⁴,

13 GONZÁLEZ MARTÍN, Nuria; ALBORNOZ, María Mercedes. **Comercio electrónico, Online Dispute Resolution y Desarrollo**, Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, Número 12, 2014, p. 6, https://derechoytics.uniandes.edu.co/components/com_revista/archivos/derechoytics/ytics190.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

14 RIGBY, Darrell K. **The Future of Shopping**, Harvard Business Review, Volumen 89, Número 12, 2011, p. 65-76.

lo cual podría conducir a cuestionar los límites de la noción de comercio electrónico. Piénsese, por ejemplo, en un consumidor que comienza la compra de un producto a través de Internet, buscándolo, comparando precios, eligiéndolo entre muchos otros. Una vez que ha tomado la decisión, se desplaza físicamente a la tienda y lo compra. Parece no haber dudas de que, actualmente, esta operación no se encuadraría dentro del concepto de comercio electrónico. Sin embargo, no sería *ab initio* descartable la idea de que en un futuro cercano fuese considerada como comercio electrónico.

Además de la señalada tendencia, en Internet se advierte una tensión entre la deslocalización de las relaciones jurídicas y la voluntad de los Estados de proyectar sus fronteras hacia el ciberespacio. Esta tensión es especialmente relevante cuando de comercio electrónico se trata y plantea desafíos para el Derecho Internacional Privado, que las TIC podrían contribuir a superar.

El crecimiento del comercio electrónico se combina con otro factor característico de las actividades en línea en la era digital: la dificultad para tener certeza acerca de la localización de otros sujetos con los cuales se establece comunicación en el ciberespacio. Como contracara de la referida dificultad, se encuentra la inusitada facilidad con la que cualquier persona puede celebrar contratos internacionales en línea, lo que es susceptible de suceder incluso sin que uno de los contratantes sea consciente de ello. Así, se está a un clic de distancia de obligarse y hacerse acreedor de derechos en un contrato transfronterizo. La combinación de los dos factores referidos –expansión del comercio electrónico y facilidad para contratar más allá de las fronteras estatales– es terreno fértil para que se incremente el surgimiento de disputas en el ámbito del comercio electrónico. Asimismo, otra característica de las controversias en materia de comercio electrónico, sobre todo en transacciones entre consumidores y empresas, es su masividad. Antes estas circunstancias, las TIC pueden aportar en la generación de alternativas para la solución rápida y eficaz de desavenencias entre las partes.

3.2. DATOS SOBRE EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN BRASIL

Una vez definido el comercio electrónico desde un enfoque amplio, identificado la tendencia a la integración espacio físico / espacio virtual y la tensión deslocalización / proyección de fronteras estatales, es apropiado preguntarse cuál es la situación del comercio electrónico en Brasil.

En ese país, se ha registrado una expansión del comercio electrónico, tanto a nivel nacional como en el plano internacional. En 2018, el volumen de ventas previsto para el comercio electrónico

fue de USD 21 mil millones¹⁵ y la cantidad de compradores en línea fue de 60 millones¹⁶ –un 8% más que los 55,2 correspondientes a 2017¹⁷–. Además, el 48% de los consumidores participaron en operaciones transfronterizas de comercio electrónico¹⁸, prevaleciendo aquellas con Asia –35%–¹⁹ y América del Norte –21%–²⁰, por sobre otras regiones. Desde la perspectiva del consumidor en línea brasileño, las barreras al comercio electrónico transfronterizo son los largos plazos de entrega –44%–²¹ y las tasas de importación, más costos de envío –42%–²². Finalmente, en cuanto a los hábitos del consumidor, el 80% investiga en línea antes de comprar²³ y el 71% considera útiles los comentarios de otros compradores²⁴.

4. CONFLUENCIA ENTRE LAS TIC Y LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

4.1. OBSERVACIONES GENERALES

La administración de justicia ha ido incorporando gradualmente algunos desarrollos tecnológicos que facilitan el manejo de la información y la comunicación entre los distintos sujetos que, de una manera u otra, participan en los procesos jurisdiccionales. Dicha incorporación, que pretende lograr un ahorro de tiempo y de dinero²⁵, ha generado cambios en la forma en la que se desarrollan los procesos ante la justicia, a tal grado, que ya se habla de “e-justicia” o “ciberjusticia” para hacer referencia a este fenómeno.

15 ECOMMERCE FOUNDATION; PAGBRASIL; SAP; MAZARS; TELEPERFORMANCE; SAFE.SHOP. **Brazil Ecommerce Report 2018** (infografía). <https://www.pagbrasil.com/news/brazil-ecommerce-report-2018/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

16 Ídem.

17 Ídem.

18 Ídem.

19 Ídem.

20 Ídem.

21 Ídem.

22 Ídem.

23 Ídem.

24 Ídem.

25 Véase CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. Abingdon; Nueva York: Routledge, 2011, p. 95.

Como lo señala Pablo Cortés, si bien ese ahorro de dinero y tiempo “no califica a los tribunales tradicionales como esquemas de ODR *per se*, es el primer paso hacia la constitución del ODR y, en combinación con otras aplicaciones para comunicaciones o para toma de decisiones, resultará en un verdadero sistema de ODR”²⁶.

En los procesos ante autoridades estatales investidas de jurisdicción, en mayor o en menor medida -según el país del que se trate, el orden federal o local, la materia o la cuantía de la causa- ciertos recursos electrónicos han ido ganando carta de ciudadanía²⁷. Hoy es común que los tribunales cuenten con su propio portal web, que al menos ciertas resoluciones sean subidas al mismo o que, incluso, se haya implementado el expediente electrónico. Igualmente, es habitual que algunas notificaciones se hagan por medios electrónicos, enviándose resoluciones por correo electrónico o subiéndolas en el mismo portal del tribunal. Además, hay casos en los cuales se han hecho notificaciones por redes sociales como *Facebook*, o por servicios de mensajería instantánea, como *WhatsApp*. Asimismo, es cada vez más frecuente que algunas audiencias se celebren por videoconferencia, cuando uno de los comparecientes se encuentra a una distancia significativa de la sede del tribunal y/o tiene impedimentos o dificultades para desplazarse hasta allí. Además, tanto en el ejercicio de la propia actividad jurisdiccional como en el de la abogacía como profesión, actualmente resulta esencial utilizar Internet y bases de datos electrónicas para realizar búsquedas de legislación, de jurisprudencia y hasta de doctrina.

4.2. APROXIMACIÓN A LA SITUACIÓN BRASILEÑA

La incorporación de las TIC a la impartición de justicia es una realidad en Brasil. Esto resulta especialmente evidente desde 2006, año desde el cual el país cuenta con una *Lei do Processo Judicial Eletrônico* (la *Lei* 11.419/2006)²⁸. También es pertinente mencionar aquí la *Resolução* 105/2010

26 Ídem.

27 Se suele hacer alusión a los tribunales estatales que se sirven de las TIC para la realización de ciertos actos procesales denominándolos “cibertribunales” o “cibercortes”; pero no pueden ser tomados como alternativos, por más que empleen medios electrónicos. ALBORNOZ, María Mercedes; GONZÁLEZ MARTÍN, Nuria. **Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries**, *Inter-American Law Review*, Volumen 44, Número 1, 2012, p. 44, <http://repository.law.miami.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=umialr>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

28 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

del *Conselho Nacional de Justiça*²⁹, reformada por la *Resolução 222/2016* del mismo organismo³⁰, referidas a la utilización, por parte de los tribunales, de sistemas electrónicos para la grabación de las declaraciones y testimonios obtenidos por videoconferencia. Asimismo, se establece una serie de requisitos que los documentos digitales deben cumplir a fin de ser incluidos en el Repositorio Nacional de Medios para el Sistema PJe (*Processo Judicial Eletrônico*)³¹ desarrollado por el referido consejo.

Además, dentro del marco jurídico brasileño, adquiere suma relevancia el *Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015)*³², que ha actualizado la regulación procesal civil para adecuarla a los tiempos que corren. En efecto, dicho cuerpo normativo acepta y consolida la utilización de la videoconferencia en los procesos civiles. A lo largo de su articulado, en cinco ocasiones se utiliza la siguiente expresión, con referencia a la práctica de actos procesales: “...por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real”³³. La norma de alcance más amplio que alude expresamente a la videoconferencia o a otro recurso tecnológico de transmisión de sonidos e imágenes en tiempo real es el artículo 236, § 3º, que permite su uso para la práctica de actos procesales en general. Ya con un alcance restringido a ciertos actos procesales en particular, se encuentra el artículo 385, § 3º –declaración personal de la parte que reside en otra circunscripción–, el 453, § 1º –audiencia testimonial cuando el testigo reside fuera de la circunscripción del tribunal–, el 461, § 2º –careo– y el artículo 937, § 4º –sobre la presentación oral de argumentos por parte del abogado cuyo domicilio profesional se localiza fuera de la sede del tribunal, siempre que lo solicite hasta un día antes de la sesión–.

No obstante, y sin perjuicio de esta legislación reciente, la informatización de la administración de justicia en Brasil es anterior a 2006. En efecto, en ese mismo año, Veronese, Fontainha y Fragale³⁴

29 <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=113362>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

30 <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=2283>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

31 <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoess/processo-judicial-eletronico-pje/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

32 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

33 “... por medio de videoconferencia u otro recurso tecnológico de transmisión de sonidos e imágenes en tiempo real”.

34 VERONESE, Alexandre; FONTAINHA, Fernando de Castro; FRAGALE, Roberto Filho. **Aplicações de tecnologias da informação e comunicação (TIC) no âmbito da administração judiciária**. In: 1º Congresso Científico de UniverCidade, Río de Janeiro, 16 de octubre de 2006, [sin número de página], https://www.academia.edu/21336847/Aplicações_de_tecnologias_da_informação_e_comunicação_TIC_no_âmbito_da_administração_judiciária, último ac-

ya daban cuenta de la rutinaria puesta a disposición de algunos servicios tecnológicos para los usuarios del sistema judicial brasileño. Según Pimentel, Pereira y Saldanha³⁵, el fenómeno de la informatización se fue dando gradualmente en el país y comenzó mucho antes. Estos tres últimos autores mencionan como antecedentes los siguientes cuerpos normativos: 1) *Lei* 1.533/1951, de mandamiento de seguridad³⁶, cuyo artículo 4 permitía el uso de radiograma o telegrama para la petición de mandamiento de seguridad; 2) Código de Procedimiento Civil, de 1973³⁷, en cuyos artículos 374 y 383, respectivamente, se reconoció valor probatorio al telegrama, al radiograma y a cualquier otro medio de transmisión para documentos privados, y se estableció que cualquier reproducción efectuada de modo mecánico o de otro modo probaba hechos o cosas representados, si aquel contra quien se presentaba daba su conformidad; 3) *Lei* 9800/1999, Ley del fax³⁸, en virtud de cuyos artículos 1 y 2 se permitió a las partes utilizar un sistema de transmisión de datos e imágenes del tipo del fax u otro similar para practicar actos procesales escritos, dándoles cinco días para la entrega en juicio de los documentos originales.

5. ODR EN GENERAL

5.1. ODR: NOCIÓN

La solución de controversias en línea (ODR), surge de la incorporación de las TIC a los métodos alternativos de solución de controversias. Como lo afirma uno de sus impulsores, Colin Rule, “combina la eficiencia de la solución alternativa de disputas con el poder de Internet”³⁹. Según

ceso: 7 de noviembre de 2019.

35 PIMENTEL, Alexandre Freire; PEREIRA, Mateus Costa; SALDANHA, Paloma Mendes. **El proceso judicial electrónico, la seguridad jurídica y violaciones de los derechos fundamentales desde el punto de vista del sistema jurídico brasileño**, Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, Número 17, 2017, p. 9, https://derechoytics.uniandes.edu.co/components/com_revista/archivos/derechoytics/ytics253.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

36 <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/104087/lei-do-mandado-de-seguranca-de-1951-lei-1533-51>, derogada por la *Lei* 12.016/2009, de mandamiento de seguridad (<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/818583/lei-do-mandado-de-seguranca-lei-12016-09>, último acceso: 7 de noviembre de 2019).

37 *Lei* 5.869/1973, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5869/imprensa.htm (último acceso: 7 de noviembre de 2019), derogada por la *Lei* 13.105/2015, aprobatoria del *Novo Código de Processo Civil*.

38 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9800.htm, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

39 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business. B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002, p. 3.

Orna Rabinovich-Einy e Ethan Katsh, en la segunda parte de la década de los noventa comenzaron a surgir los ODR, pues en esa época “se hizo evidente que el entorno digital se estaba convirtiendo en un espacio donde abundaban disputas, pero faltaban vías efectivas para su abordaje”⁴⁰.

Entre las diversas dudas susceptibles de surgir acerca de la delimitación de los contornos de la noción de ODR, se hará referencia a dos. La primera es la incertidumbre acerca de si la actividad desarrollada por tribunales tradicionales, pero incorporando herramientas tecnológicas, queda comprendida en el concepto de ODR. Es decir, si se lo puede definir como todo procedimiento de resolución de disputas que utilice las TIC. La respuesta podría ser afirmativa si se adoptara una noción amplia de ODR⁴¹, especialmente en la medida en que las TIC contribuyeran en toma de decisiones⁴². En cambio, sería negativa si se escogiera definir el ODR de modo restringido, limitándolo a los mecanismos alternativos de solución de controversias que se llevan a cabo principalmente en línea, en el ámbito extrajudicial o parajudicial⁴³, combinando “las tecnologías de la información y de la comunicación con los procesos *offline* de negociación, mediación y arbitraje”⁴⁴.

Una segunda duda consiste en determinar si la solución de controversias en línea es una mera transposición al entorno digital de los métodos alternativos de solución de controversias conocidos en el mundo físico, o si contiene algo más. En efecto, los ODR se inspiran en los mecanismos alternativos de solución de controversias. Sin embargo, es posible sostener que no se limitan a su transposición a un ambiente electrónico. Por un lado, porque la tecnología ofrece nuevas posibilidades para administrar la resolución de disputas⁴⁵. Por el otro, debido a que algunos mecanismos de ODR cuentan con un

40 RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. “**Lessons from Online Disputes Resolutions for Dispute Systems Design**”. In: Mohamed S. Abdel Wahab, Ethan Katsh y Daniel Rainey (eds.). *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Amsterdam: Eleven International Publishing, 2012, p. 39.

41 Adoptan esta postura, por ejemplo, Gabrielle KAUFMANN-KOHLER y Thomas SCHULTZ. Para ellos: “el ODR es una reacción ante las limitaciones del mundo offline y no estrictamente ante los tribunales”. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 7.

42 CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. Abingdon; Nueva York: Routledge, 2011, p. 95.

43 NAVA GONZÁLEZ, Wendolyne; BRECEDA PÉREZ, José Antonio. **México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico**. Anuario Mexicano de Derecho Internacional, Volumen XV, 2015, p. 721, <http://www.scielo.org.mx/pdf/amdi/v15/v15a19.pdf>, último acceso: 7 de noviembre de 2019. Véase ALBORNOZ, María Mercedes; GONZÁLEZ MARTÍN, Nuria. **Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries**, *Inter-American Law Review*, Volumen 44, Número 1, p. 44, <http://repository.law.miami.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=umialr>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

44 SCHMITZ, Amy J.; RULE, Colin. **The New Handshake. Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection**. Chicago: American Bar Association, 2017, p. xi.

45 Diferentes y siempre novedosas opciones de comunicación pueden ser adaptadas para atender a las necesidades de la controversia. RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business. B2B, E-Commerce, Consumer, Employ-**

mayor componente tecnológico, al grado que la tecnología es el elemento prevaleciente y difícilmente podrían existir sin un soporte tecnológico. Piénsese, por ejemplo, en la negociación automatizada.

Para poder desarrollarse, la solución de controversias en línea requiere de una plataforma electrónica, un entorno digital que funcione como escenario de los procesos. Las plataformas de ODR pueden ser creadas, así como administradas, por sujetos de carácter público⁴⁶, o privado⁴⁷.

Adicionalmente, es preciso señalar que los mecanismos de solución de controversias en línea son apropiados para resolver las disputas surgidas en el entorno digital, pero también aquellas que se presentan en el mundo físico, al margen de la utilización de cualquier medio electrónico de comunicación o transmisión de información.

5.2 MECANISMOS DE ODR

Los mecanismos de solución de controversias en línea no constituyen un conjunto cerrado. Dado que la tecnología se encuentra en constante evolución, es muy probable que a medida que se vayan desarrollando nuevas herramientas técnicas vayan surgiendo nuevos mecanismos de ODR. Actualmente, los más comunes son: la negociación tecnológicamente asistida, la mediación en línea y el arbitraje en línea.

La negociación asistida se da entre las partes de la controversia en un ambiente digital y se caracteriza porque las TIC incrementan las posibilidades de llegar a un acuerdo que resuelva el diferendo, sin que intervenga un ser humano como tercero neutral. Un tipo especial de negociación tecnológicamente asistida es la negociación automatizada, también conocida por su denominación en inglés como “*blind-bidding*”, pues se da una suerte de puja a ciegas⁴⁸. En esta modalidad, que puede ser de utilidad cuando el punto controvertido es susceptible de ser reducido a una suma de dinero, se define un rango de arreglo y cada una de las partes indica, con respecto a diferentes posibles rondas de negociación, qué monto está dispuesta a aceptar o –según el caso– a ceder. Un algoritmo automatizado

ment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002, p. 45.

46 Por ejemplo, la autoridad mexicana encargada de la protección de los consumidores -Procuraduría Federal del Consumidor, PROFECO- administra la plataforma *Concilianet*, <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

47 Por ejemplo, la plataforma *Youstice*, <https://youstice.com/es/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

48 RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business. B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002, p. 57.

compara el monto propuesto por cada una de las partes para la primera ronda de negociación y, si hay coincidencia, la controversia queda resuelta. Cada parte ignora el monto indicado por la otra, llegando a conocerlo sólo si hay coincidencia y, por lo tanto, acuerdo⁴⁹.

En cambio, en la mediación y en el arbitraje en línea, interviene un tercero humano. En la mediación en línea, el mediador, con el apoyo de la tecnología, asiste a las partes de la controversia para que ellas encuentren una solución y acuerden cumplirla. La relevancia del factor tecnológico para contribuir a lograr un acercamiento de las partes es tal, que se habla de la tecnología como la “cuarta parte”⁵⁰ en la mediación en línea. Lo mismo sucede con respecto al arbitraje en línea: hay quienes ven en la tecnología una “cuarta parte” en el proceso. En este mecanismo también actúa un ser humano que desempeña el rol de tercero neutral. A diferencia del mediador, el árbitro decide cuál es la solución al conflicto. Finalmente, una singularidad del arbitraje en línea es que el laudo puede ser vinculante, o no serlo, para ambas partes o sólo para una de ellas⁵¹. Es claro que en este ámbito predomina la autonomía de la voluntad de las partes.

5.3. REGULACIÓN

5.3.1. FUENTE INTERNACIONAL

A nivel internacional, no existe todavía un instrumento jurídico vinculante que regule la solución de controversias en línea y sus diferentes mecanismos. Esta ausencia de regulación obligatoria se verifica en el plano regional en las Américas, así como en el plano universal, a pesar de los esfuerzos realizados en el seno de diferentes organismos codificadores.

En el ámbito de los países americanos, el tema fue tratado en la Séptima Conferencia interamericana especializada de Derecho Internacional Privado (CIDIP VII), desarrollada en la órbita de la Organización de los Estados Americanos (OEA). La CIDIP VII fue convocada en 2003⁵² y

49 En este sentido, existe confidencialidad. KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 17..

50 La idea de la tecnología como cuarta parte en los mecanismos de ODR en los cuales participa un tercero neutral humano fue acuñada por Ethan KATSH y Janet RIFKIN. **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001, p. 93-117.

51 KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004, p. 153 y ss.

52 AG/RES. 1923 (XXXIII-O/03), https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_1923_XXXIII-O-03_esp.pdf, último

2004⁵³ por la Asamblea General de la OEA, órgano que aprobó su agenda de trabajo en 2005⁵⁴. Uno de los temas de la conferencia fue la protección al consumidor y en esa área temática, en el año 2010, Estados Unidos presentó una propuesta de Guía Legislativa para una Ley Interamericana respecto de la disponibilidad de medios de solución de controversias y restitución a favor de los consumidores⁵⁵. La propuesta se complementaba con cuatro anexos que contenían proyectos de leyes modelo sobre las siguientes cuestiones: 1. *Ley Modelo para la solución electrónica de controversias transfronterizas de los consumidores en el ámbito del comercio electrónico*⁵⁶, 2. *Ley Modelo para solución alternativa de controversias para reclamos de los consumidores por tarjetas de pago*⁵⁷, 3. *Ley Modelo para reclamos de menor cuantía*⁵⁸, y 4. *Ley Modelo de restitución gubernamental (incluyendo a nivel transfronterizo)*⁵⁹.

La Ley Modelo para la solución electrónica de controversias transfronterizas de los consumidores en el ámbito del comercio electrónico proponía la creación de una iniciativa patrocinada a nivel estatal para resolver las controversias transfronterizas en el ámbito del comercio electrónico utilizando mecanismos de ODR. Dicha iniciativa implicaba que se creara un sistema electrónico multiestatal para la negociación, mediación y arbitraje de reclamos de bajo valor por parte de los consumidores. Sin embargo, la propuesta estadounidense de guía legislativa no prosperó y tampoco lo hicieron las leyes modelo anexas. Por consiguiente, nunca se llegó a aprobar en la CIDIP VII la ley modelo sobre ODR para disputas de carácter transfronterizo en las que estuvieran involucrados consumidores electrónicos.

Por otro lado, *en el plano universal*, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho

acceso: 7 de noviembre de 2019.

53 AG/RES. 2033 (XXXIV-O/04), https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_2033_XXXIV-O-04_esp.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

54 AG/RES. 2065 (XXXV-O/05), https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_2065_XXXV-O-05_esp.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

55 OEA/Ser.G CP/CAJP-2652/08 add. 1 rev.1., 3 de mayo de 2010, https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

56 https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_A.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

57 https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_B.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

58 https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_C.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

59 https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_D.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

Mercantil Internacional (CNUDMI, o UNCITRAL, por su sigla en inglés), también dedicó tiempo y recursos al estudio de los mecanismos de ODR. En el año 2010, en el seno de este organismo, se constituyó un Grupo de Trabajo sobre solución de controversias en línea. El grupo desarrolló sus labores desde finales de 2010 hasta los primeros meses de 2016. A pesar del intenso trabajo realizado⁶⁰, sólo fue posible alcanzar consenso para aprobar un instrumento de *soft law* cuyo contenido es bastante general: las *Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea* (Notas técnicas).

Las Notas técnicas fueron adoptadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2016⁶¹. El instrumento en cuestión tiene un corte netamente descriptivo, no es jurídicamente vinculante ni tampoco pretende reglamentar procesos de ODR⁶². Es necesario tener presente que fue redactado pensando en ampliar el acceso a la justicia de quienes son parte en contratos transfronterizos de compraventa o de prestación de servicios de baja cuantía, celebrados por medios electrónicos⁶³.

Las Notas técnicas persiguen la finalidad de promover el desarrollo de la solución de controversias en línea, así la de “prestar asistencia a los administradores ODR, las plataformas ODR, los terceros neutrales y las partes en un proceso ODR”⁶⁴. Se considera que la solución de controversias en línea “debería ser una vía sencilla, rápida y eficiente para que pudiera utilizarse en el “mundo real”, y no debería entrañar gastos, demoras ni cargas desproporcionadas en relación con el valor económico del objeto del litigio”⁶⁵.

En lo atinente a los principios en los cuales debería fundarse cualquier sistema de ODR, las Notas técnicas proponen: equidad, transparencia, respeto de las garantías procesales y rendición de cuentas⁶⁶, e indican que “debería basarse en el consentimiento explícito e informado de las partes”⁶⁷. La enumeración de principios es enunciativa.

60 Los documentos e informes están disponibles en el sitio de Internet de la CNUDMI, a partir de https://uncitral.un.org/es/working_groups/3/online_dispute, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

61 <https://undocs.org/es/A/RES/71/138>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

62 Notas técnicas, punto 6.

63 *Ibidem*, punto 5.

64 *Ibidem*, punto 3.

65 *Ibidem*, punto 9.

66 *Ibidem*, punto 7.

67 *Ibidem*, punto 17.

Para terminar, se destaca que, según las Notas técnicas, el proceso de ODR puede constar de tres etapas. A la primera etapa, de negociación, puede añadirse una segunda etapa, de arreglo facilitado, y podría llegarse hasta a una tercera etapa, llamada etapa final⁶⁸.

A pesar de que las Notas técnicas tienen el mérito de describir ordenadamente el modo en el que suelen operar las plataformas de solución de controversias en línea, es propicio preguntarse si un instrumento de *soft law* de contenido tan general y que ha sido redactado con un lenguaje tan abierto como éste, llegará a tener incidencia práctica.

5.3.2. OTRAS FUENTES

Sin perjuicio de los intentos de regular internacionalmente el tema, en este apartado se hará mención de otras posibles fuentes de normas sobre ODR: comunitaria, nacional, privada y co-regulación.

En cuanto a la *fuentes comunitaria*, la Unión Europea logró dar un paso importante en materia de ODR al aprobar el *Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, de 21 de mayo de 2013*⁶⁹. Dicho instrumento jurídico pretende fortalecer la confianza de consumidores y comerciantes en las transacciones que celebran en línea⁷⁰, más allá de que sean nacionales o transfronterizas. En esta misma línea, de conformidad con el artículo 1, el objetivo del reglamento consiste en:

contribuir, a través de la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, al correcto funcionamiento del mercado interior, en particular de su dimensión digital, proporcionando una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa.

El ámbito de aplicación del reglamento comprende “la resolución extrajudicial de litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea entre un consumidor residente en la Unión y un comerciante establecido en la Unión” (artículo 2.1). Es preciso que las controversias se refieran a contratos celebrados en

68 Véanse las Notas técnicas, puntos 18 y siguientes.

69 Diario Oficial de la Unión Europea L 165, 18 de junio de 2013, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=ES>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

70 BARROS, João Pedro Leite. *Arbitragem online em conflitos de consumo*. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 51.

línea entre sujetos conectados al territorio de la Unión Europea: la residencia del consumidor y el establecimiento del comerciante deben localizarse en la Unión -sea en un mismo país, o en países diferentes-. Tratándose de comercio electrónico, la exigencia de que exista una vinculación entre las partes y un territorio determinado es criticable, pues “va contra la propia naturaleza de las relaciones en línea, desconociendo el carácter desterritorializado del ciberespacio”⁷¹.

Para cumplir su propósito, el reglamento estableció una plataforma europea de ODR (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>), que fue desarrollada por la Comisión Europea. La responsabilidad por el funcionamiento, mantenimiento, la financiación y la seguridad, así como por las traducciones de la plataforma a las lenguas oficiales de la Unión Europea, le corresponde a la Comisión Europea. La plataforma cuenta con una lista de entidades de resolución alternativa de controversias y con una red de puntos de contacto nacionales para asesorar a los usuarios.

Por otro lado, en lo atinente a la *fuerza nacional*, las normas de fuente interna de algunos países que regulan los métodos alternativos de solución de controversias permiten el uso de las TIC en el proceso. En el caso de México, por ejemplo, aunque no existe legislación que regule la solución de controversias en línea de manera integral, hay, sin embargo, leyes para ciertos ámbitos específicos que, en los mecanismos alternativos que establecen, expresamente permiten la utilización de medios electrónicos⁷². Con respecto a Brasil, en la sección siguiente, dedicada al ODR en dicho país, se hará una aproximación al panorama normativo nacional en esta materia.

Finalmente, es necesario resaltar que queda un amplio margen de acción para la *autorregulación*, como *fuerza privada*. En este sentido, cada plataforma que presta el servicio de solución de controversias en línea establece sus propios términos y condiciones, que los usuarios aceptan si desean que su conflicto sea sometido a uno o eventualmente a varios de los mecanismos ofrecidos. No obstante, se ha alertado acerca del peligro de que sea el mercado el que establezca por sí solo las normas, escapando a las garantías que pueden ofrecer los Estados a través de la legislación.

71 AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira**, Pensar Revista de Ciências Jurídicas, Volumen 22, Número 2, 2017, p. 524, <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397/pdf>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

72 A título ejemplificativo es posible mencionar el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_120419.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019. También, el artículo 65 Bis de la Ley Federal para prevenir y eliminar la discriminación, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_210618.pdf, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

Por tal motivo, se ha sugerido explorar la vía de la *co-regulación*⁷³, que combinaría las participaciones privada y pública en la producción de normas sobre ODR.

6. ODR EN BRASIL

6.1. APROXIMACIÓN AL PANORAMA NORMATIVO BRASILEÑO

Como se ha visto más arriba⁷⁴, la informatización de la solución de controversias no es ajena al derecho brasileño. Sin embargo, el sistema jurídico de este país no cuenta con un régimen integral en materia de ODR. Así lo subraya Amorim cuando indica que “la legislación brasileña no menciona el uso de los medios de Resolución *Online* de Litigios (ODR), refiriéndose tan solo a los medios más tradicionales de solución extrajudicial de controversias”⁷⁵.

Una regulación completa de la solución de controversias en línea sería deseable. No obstante, es necesario reconocer que en 2015 se hizo el esfuerzo de modernizar la legislación procesal, en busca de una mayor eficiencia en la solución de conflictos jurídicos⁷⁶. Ahora bien, se comparte la opinión de Fernandes *et al.*⁷⁷, en cuanto a que, más allá de las relativamente recientes modificaciones en el plano legislativo, para apreciar verdaderos cambios en la práctica se requiere toda una revolución cultural en la comunidad jurídica, que supere la tan enraizada cultura del litigio⁷⁸.

Desde el año 2015, la regulación de ciertos mecanismos alternativos de solución de disputas alude de manera expresa al empleo de medios electrónicos en el proceso. En esta línea, el *Novo Código de Processo Civil*, en su artículo 334, § 7º, establece: “*A audiência de conciliação ou de*

73 MOREK, Rafal. **The Regulatory Framework for Online Dispute Resolution: A Critical View**. University of Toledo Law Review, Volumen 38, 2006, p. 190.

74 Véase *supra*, apartado 4.2.

75 AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira**, Pensar Revista de Ciências Jurídicas, Volumen 22, Número 2, 2017, p. 529, <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397/pdf>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

76 FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho; RULE, Colin; ONO, Taynara Tiemi; CARDOSO, Gabriel Estevam Botelho. **The Expansion of Online Dispute Resolution in Brazil**. International Journal for Court Administration, Volumen 9, Número 2, 2018, p. 20, <https://www.iacajournal.org/articles/abstract/10.18352/ijca.255/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

77 Ídem.

78 Empleando la terminología propuesta por Boaventura de Sousa SANTOS, puede afirmarse que Brasil tiene una “elevada propensión al litigio”. **Sociología jurídica crítica. Para un nuevo sentido social en el derecho**. Madrid / Bogotá: Editorial Trotta / ILSA, 2009, p. 119.

mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei”⁷⁹. Avanza en la misma dirección la *Lei de Mediação (Lei 13.140/2015)*⁸⁰. Asimismo, en virtud del artículo 46 de dicha ley: “*A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo*”⁸¹.

6.2. EL DESARROLLO DE LOS ODR EN BRASIL

Brasil no puede permitirse quedar al margen de la práctica de los mecanismos de ODR ni del debate⁸² en torno a ellos. Diversos factores confluyen para sostener esta afirmación y son los mismos que han permitido que se fuesen empezando a desarrollar en Brasil algunas plataformas de ODR. A la difusión de los avances de las TIC y del acceso a ellas en el país, se suma el crecimiento del comercio electrónico -incluyendo el transfronterizo- y de la economía digital. También han sido relevantes la toma de conciencia acerca de la necesidad de hallar vías alternativas para aligerar la sobrecarga que agobia a los tribunales estatales y, aunque no hay un régimen jurídico integral sobre ODR, la apertura de la regulación vigente hacia las nuevas tecnologías. Otros factores que abonan en este sentido son las fortalezas de los ODR que, a pesar de la incipiente o aún baja utilización de estos mecanismos en América Latina, ya se han venido apreciando en la región⁸³. Entre ellas, se destacan las siguientes: su adaptabilidad a diferentes contextos, su eficiencia -sobre todo en términos de ahorro de tiempo y dinero-, así como su capacidad de contribuir al desarrollo de economías emergentes⁸⁴.

Fernandes *et al.* aluden a una expansión de la mediación en línea en el país, que explican como “un resultado directo, tanto de la legislación que promueve la mediación, como de influencias externas, tales como la expansión del comercio electrónico y de las transacciones de consumo

79 “La audiencia de conciliación o de mediación puede realizarse por medios electrónicos, en los términos de la ley”.

80 *Lei de Mediação*, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

81 “La mediación podrá ser hecha por internet o por otro medio de comunicación que permita la transacción a distancia, siempre que las partes estén de acuerdo”.

82 ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz de. **Online Dispute Resolution in Brazil: Are We Ready for this Cultural Turn?** *Revista Paradigma*, Ribeirão Preto-SP, Año XX, Volumen 24, Número 1, 2015, p. 74, <http://revistas.unaerp.br/paradigma/article/view/589/548>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

83 ALBORNOZ, María Mercedes; GONZÁLEZ MARTÍN, Nuria. **Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries**, *Inter-American Law Review*, Volumen 44, Número 1, 2012, p. 49-52, <http://repository.law.miami.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=umialr>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

84 Ídem.

transfronterizas”⁸⁵. Efectivamente, la posibilidad de que cualquier potencial consumidor residente en Brasil se encuentre a tan solo un clic de distancia de celebrar un contrato electrónico, además de la ausencia de confianza en la eventual contraparte y de certeza sobre su ubicación y/o la del bien a adquirir si se trata de una compraventa, exponen a la población a nuevos riesgos. Es por eso que la solución de controversias en línea resulta tan apropiada para atender conflictos derivados de relaciones jurídicas celebradas en el mismo entorno. Sin embargo, esto no significa en modo alguno desconocer ni negar que los ODR igualmente son útiles para resolver conflictos surgidos fuera de un entorno electrónico⁸⁶.

Algunas de las plataformas de ODR que operan en Brasil son: *Reclame Aqui*⁸⁷, *JUSPRO (Justiça Sem Processo)*⁸⁸, *e-Conciliar*⁸⁹, *Vamos Conciliar*⁹⁰, *Mediação Online*⁹¹ y *Consumidor.gov.br*⁹². Mientras que la última es administrada por el Estado -la Secretaría Nacional del Consumidor, perteneciente al Ministerio de Justicia de Brasil-, las anteriores son administradas por proveedores privados de servicios de solución de controversias en línea. Entre las plataformas privadas, *Mediação Online* fue distinguida con el *Prêmio Conciliar é Legal 2018*, otorgado por el *Conselho Nacional de Justiça*⁹³.

La experiencia de la plataforma *Consumidor.gov.br*, que funciona desde mayo de 2014⁹⁴, ha sido exitosa. Los indicadores actuales, provistos por la misma página de Internet, son positivos. Al 7 de noviembre de 2019⁹⁵, se han finalizado 2.240.441 quejas, hay 602 empresas registradas, mientras

85 FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho; RULE, Colin; ONO, Taynara Tiemi; CARDOSO, Gabriel Estevam Botelho. **The Expansion of Online Dispute Resolution in Brazil**. *International Journal for Court Administration*, Volumen 9, Número 2, 2018, p. 26, <https://www.iacajournal.org/articles/abstract/10.18352/ijca.255/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

86 Véase *supra*, parte final del apartado 5.1.

87 <https://www.reclameaqui.com.br/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

88 <https://www.juspro.com.br/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

89 <https://www.econciliar.com.br/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

90 <http://www.vamosconciliar.com/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

91 <https://www.mediacaoonline.com/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

92 <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1573174529255>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

93 Resultados de la 9ª edición, <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/01/62ecb9644800c574bb74e46dab1cd682.pdf>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

94 Fecha mencionada por AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira**, *Pensar Revista de Ciências Jurídicas*, Volumen 22, Número 2, 2017, p. 529, <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397/pdf>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

95 <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>.

que el número de usuarios registrados asciende a 1.647.176. Asimismo, la infografía⁹⁶ permite apreciar que casi el 70% de las quejas proviene de usuarios localizados en la región oriental de Brasil -principalmente, centro y sur-. Esto se explica porque son las zonas de mayor desarrollo económico y densidad poblacional; sin embargo, también muestra un área de oportunidad para que en otras regiones de este extenso país se aprovechen las ventajas de solucionar en línea las controversias de consumo.

Ahora bien, también es necesario tomar en cuenta que, a pesar de los beneficios de los mecanismos de ODR y de algunos casos de éxito, en el año 2017 “la demanda de ODR por parte de la industria jurídica [era] sólo del 2%”⁹⁷. En consecuencia, la solución de controversias en línea se enfrenta a varios retos en Brasil. ¿Cuáles son esos retos? Uno de ellos, especialmente vinculado con los ODR, es el desconocimiento de estos mecanismos, de sus ventajas y de su funcionamiento. Otro, en cuanto a la seguridad de las plataformas de ODR y de las herramientas digitales en general, consiste en cierta falta de confianza de la población en las mismas. En el ámbito educativo, el analfabetismo digital es otro desafío. También, en relación con la infraestructura, es un reto la ausencia de acceso universal a servicios de Internet de calidad⁹⁸ gratuitos o a precios razonables. En lo atinente a la cultura jurídica que prevalece en el país, la elevada propensión al litigio es otro de los retos. Éste dificulta enormemente el recurso a métodos alternativos para resolver conflictos.

7. REFLEXIONES FINALES

La rápida evolución de las TIC, así como su expansión en el mundo, en América Latina y en Brasil, permiten que la participación de personas residentes en este país en el comercio electrónico continúe en ascenso. El aumento de las transacciones, unido a las amplias posibilidades de que las mismas se lleven a cabo sobrepasando las fronteras estatales, requiere pensar en la implementación

96 Ídem.

97 *Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs*, investigación realizada en 2017, citada por MAIA, Andrea; BECKER, Daniel. **Online Dispute Resolution (ODR) in Brazil: a major opportunity for stakeholders**. Kluwer Mediation Blog, 9 de septiembre de 2018, <http://mediationblog.kluwerarbitration.com/2018/09/09/online-dispute-resolution-odr-brazil-major-opportunity-stakeholders/>, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

98 No obstante, se continúa avanzando en la ampliación del acceso a Internet. Ver, por ejemplo, la más reciente reforma al régimen jurídico de las telecomunicaciones: *Lei 13.897/2019*, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13879.htm, último acceso: 7 de noviembre de 2019.

de mecanismos ágiles para resolver eventuales conflictos jurídicos.

Con esa preocupación en mente, la presente contribución se ha concentrado en la zona de interacción entre las TIC y la administración de justicia. Además, como el acceso a la justicia por parte de la población es susceptible de ser ampliado en busca de mayor efectividad, más allá de la intervención de autoridades del Estado, la solución de controversias en línea se erige como una vía alternativa adecuada. Esta vía puede ser apropiada para atender disputas de distintos ámbitos; no obstante, se la considera ideal para resolver conflictos surgidos entre las partes de operaciones de comercio electrónico, pues la relación jurídica se desarrolló en un entorno digital.

Los mecanismos de ODR ya son una realidad en Brasil. Tanto en el ámbito público como en el privado existen plataformas de solución de controversias en línea y experiencias exitosas. A pesar de la ausencia de un régimen jurídico integral sobre ODR, se ha aprovechado en la práctica la apertura legislativa hacia el uso de medios electrónicos en la resolución de disputas. Sin embargo, el desarrollo de los ODR en Brasil es incipiente y varios retos han sido identificados. Su superación permitiría que los mecanismos de solución de controversias en línea fuesen mucho más utilizados en este país. En efecto, los mecanismos de ODR tienen un amplio potencial de desarrollo en Brasil. A fin de que la población pueda verse beneficiada mediante el acceso a las nuevas plataformas digitales es indispensable que las conozca y que aprecie sus características positivas; pero, además, y por encima de todo, que se produzca una transformación en la cultura jurídica, pasándose de la confrontación propia del litigio, al diálogo que facilite alcanzar acuerdos. Es preciso empezar a trabajar en esa transformación.

REFERENCIAS

ALBORNOZ, María Mercedes; GONZÁLEZ MARTÍN, Nuria. “**Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries**”. *Inter-American Law Review* 44, 39-61, 2012, <http://repository.law.miami.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=umialr>.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. “**A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira**”. *Pensar Revista de Ciências Jurídicas*, 22, 514-539, 2017, <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397/pdf>.

BARROS, João Pedro Leite. **Arbitragem online em conflitos de consumo**. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019.

Brasil, *Conselho Nacional de Justiça*, **Resolução 105/2010**, <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=113362>.

Brasil, *Conselho Nacional de Justiça*, **Resolução 222/2016**, <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=2283>.

Brasil, **Lei 1.533/1951**, <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/104087/lei-do-mandado-de-seguranca-de-1951-lei-1533-51>.

Brasil, **Lei 11.419/2006**, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm.

Brasil, **Lei 12.016/2009**, <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/818583/lei-do-mandado-de-seguranca-lei-12016-09>.

Brasil, **Lei 12.965/2014**, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm.

Brasil, **Lei 13.105/2015**, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm.

Brasil, **Lei 13.149/2015**, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm.

Brasil, **Lei 13.897/2019**, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13879.htm.

Brasil, **Lei 5.869/1973**, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5869impressao.htm.

Brasil, **Lei 9800/1999**, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19800.htm.

CERN. **The Birth of the Web**. (Fecha no disponible.) <https://home.cern/science/computing/birth-web>.

Concilianet, <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>.

Conselho Nacional de Justiça, Prêmio Conciliar é Legal, Resultados de la 9ª edición, <https://www.cnj>.

jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/01/62ecb9644800c574bb74e46dab1cd682.pdf.

Consumidor.gov.br, <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1573174529255>.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. Abingdon; Nueva York: Routledge, 2011.

ECOMMERCE FOUNDATION; PAGBRASIL; SAP; MAZARS; TELEPERFORMANCE; SAFE. SHOP. **Brazil Ecommerce Report 2018**, <https://www.pagbrasil.com/news/brazil-ecommerce-report-2018/>.

e-Conciliar, <https://www.econciliar.com.br/>.

Estonia, **Ley de Comunicaciones Electrónicas**, 8 de diciembre de 2004. <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/ee/Riigikogu/act/520032019015/consolide>.

FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho; RULE, Colin; ONO, Taynara Tiemi; CARDOSO, Gabriel Estevam Botelho. **“The Expansion of Online Dispute Resolution in Brazil”**. *International Journal for Court Administration* 9, 20-30, 2018, <https://www.iacajournal.org/articles/abstract/10.18352/ijca.255/>.

GONZÁLEZ MARTÍN, Nuria; ALBORNOZ, María Mercedes. **“Comercio electrónico, Online Dispute Resolution y Desarrollo”**. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías* 12, 1-21, 2014, https://derechoytics.uniandes.edu.co/components/com_revista/archivos/derechoytics/ytics190.pdf.

INTERNET WORLD STATS. **Internet Usage and Population Statistics for South America, December 31, 2017**. <https://www.Internetworldstats.com/stats15.htm>.

INTERNET WORLD STATS. **World Internet Usage and Population Statistics, 2019 Mid-Year Estimates**. <https://www.Internetworldstats.com/stats.htm>.

JUSPRO (Justiça Sem Processo), <https://www.juspro.com.br/>.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. La Haya: Kluwer International Law, 2004.

MAIA, Andrea; BECKER, Daniel. **Online Dispute Resolution (ODR) in Brazil: a major opportunity for stakeholders**. *Kluwer Mediation Blog*, 9 de septiembre de 2018, <http://mediationblog.kluwerarbitration.com/2018/09/09/online-dispute-resolution-odr-brazil-major-opportunity-stakeholders/>.

Mediação Online, <https://www.mediacaonline.com/>.

México, **Ley Federal de Protección al Consumidor**, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_120419.pdf

México, **Ley Federal para prevenir y eliminar la discriminación**, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_210618.pdf.

MOREK, Rafal. “**The Regulatory Framework for Online Dispute Resolution: A Critical View**”. *University of Toledo Law Review*, 38, 163-192, 2006.

NAUGHTON, John. “**The Evolution of the Internet: from Military Experiment to General Purpose Technology**”. *Journal of Cyber Policy* 1, 5-28, 2016.

NAVA GONZÁLEZ, Wendolyne; BRECEDA PÉREZ, José Antonio. “**México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico**”. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, XV, 717-738, 2015, <http://www.scielo.org.mx/pdf/amdi/v15/v15a19.pdf>.

OEA, **(Propuesta de) Ley Modelo de restitución gubernamental (incluyendo a nivel transfronterizo)**, https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_D.pdf.

OEA, **(Propuesta de) Ley Modelo para la solución electrónica de controversias transfronterizas de los consumidores en el ámbito del comercio electrónico**, https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_A.pdf. 2.

OEA, **(Propuesta de) Ley Modelo para reclamos de menor cuantía**, https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_C.pdf.

OEA, **(Propuesta de) Ley Modelo para solución alternativa de controversias para reclamos de los consumidores por tarjetas de pago**, https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa_anexo_B.pdf.

OEA, **AG/RES. 1923 (XXXIII-O/03)**, https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_1923_XXXIII-O-03_esp.pdf.

OEA, **AG/RES. 2033 (XXXIV-O/04)**, https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_2033_XXXIV-O-04_esp.pdf.

OEA, **AG/RES. 2065 (XXXV-O/05)** https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_2065_XXXV-O-05_esp.pdf.

OEA, **OEA/Ser.G CP/CAJP-2652/08 add. 1 rev.1.**, 3 de mayo de 2010, https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_united_states_guia_legislativa.pdf.

ONU, **A/RES/71/138**, del 13 de diciembre de 2016, <https://undocs.org/es/A/RES/71/138>.

ONU, CNUDMI, **Grupo de Trabajo sobre solución de controversias en línea**, https://uncitral.un.org/es/working_groups/3/online_dispute.

ONU, CONSEJO DE DERECHOS HUMANOS. **Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión**, Frank La Rue. 17º período de sesiones, A/HCR/17/27, 16 de mayo de 2011, <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2015/10048.pdf?view=1>.

PIMENTEL, Alexandre Freire; PEREIRA, Mateus Costa; SALDANHA, Paloma Mendes. **“El proceso judicial electrónico, la seguridad jurídica y violaciones de los derechos fundamentales desde el punto de vista del sistema jurídico brasileño”**. Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías 17, 1-19, 2017, https://derechoytics.uniandes.edu.co/components/com_revista/archivos/derechoytics/ytics253.pdf.

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **“Lessons from Online Disputes Resolutions for Dispute Systems Design”**. In: Mohamed S. Abdel Wahab, Ethan Katsh y Daniel Rainey (eds.). Online Dispute Resolution: Theory and Practice. Amsterdam: Eleven International Publishing, 2012, 39-59.

Reclame Aqui, <https://www.reclameaqui.com.br/>.

RIGBY, Darrell K. **“The Future of Shopping”**. Harvard Business Review, 89, 65-76, 2011.

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

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Sociología jurídica crítica. Para un nuevo sentido social en el derecho**. Madrid / Bogotá: Editorial Trotta / ILSA, 2009.

SCHMITZ, Amy J.; RULE, Colin. **The New Handshake. Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection**. Chicago: American Bar Association, 2017.

SCOTTI, Luciana Beatriz. **Derecho Internacional Privado. Globalización e Internet**. Ciudad de México: Editorial Porrúa, 2016.

SURKOV, Pavel V. **Estonia. Telecommunications Act Adopted**. IRIS 2000-5:14/21, <http://merlin.obs.coe.int/iris/2000/5/article21.en.html>.

Unión Europea. **Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, de 21 de mayo de 2013**, Diario Oficial de la Unión Europea L 165, 18 de junio de 2013, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=ES>.

Vamos Conciliar, <http://www.vamosconciliar.com/>.

VERONESE, Alexandre; FONTAINHA, Fernando de Castro; FRAGALE, Roberto Filho. **“Aplicações de tecnologias da informação e comunicação (TIC) no âmbito da administração judiciária”**. In: 1º Congresso Científico de UniverCidade, Rio de Janeiro, 16 de octubre de 2006, [páginas sin numerar] (2006), https://www.academia.edu/21336847/Aplicações_de_tecnologias_da_informação_e_comunicação_TIC_no_âmbito_da_administração_judiciária.

Youstice, <https://youstice.com/es/>.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz de. **“Online Dispute Resolution in Brazil: Are We Ready for this Cultural Turn?”** Revista Paradigma, Ribeirão Preto-SP 24, 68-80, 2015, <http://revistas.unaerp.br/paradigma/article/view/589/548>.