

DA PROVA DISPERSA À PRONTIDÃO PROBATÓRIA: PROTOCOLO MÍNIMO PARA AUTOCOMPOSIÇÃO ONLINE EM CONTRATOS DE CURTA ESTADIA INTERMEDIADOS POR PLATAFORMAS DIGITAIS

FROM DISPERSED EVIDENCE TO EVIDENTIARY READINESS: A MINIMUM PROTOCOL FOR ONLINE CONSENSUAL DISPUTE RESOLUTION IN PLATFORM-MEDIATED SHORT-STAY CONTRACTS

DE LA PRUEBA DISPERSA A LA PREPARACIÓN PROBATÓRIA: PROTOCOLO MÍNIMO PARA LA AUTOCOMPOSICIÓN EN LÍNEA EN CONTRATOS DE CORTA ESTANCIA INTERMEDIADOS POR PLATAFORMAS DIGITALES

Marcos Roberto Costa¹, Livia Costa², Alexandre Eli Alves³

DOI: 10.54899/dcs.v23i94.6816

Recibido: 24/07/2026 | Aceptado: 18/08/2026 | Publicación en línea: 28/08/2026.

RESUMO

Este artigo examina os requisitos mínimos de criação, preservação, disponibilização e contestação da prova digital na autocomposição online de conflitos decorrentes de contratos de curta estadia intermediados por plataformas. A existência de capturas de tela ou de um canal digital, por si só, não torna o procedimento adequado. Sustenta-se que a autocomposição exige uma governança probatória capaz de assegurar proveniência, integridade, contexto, completude, acesso contraditório, minimização de dados e responsabilidades transparentes. A pesquisa é qualitativa, aplicada e propositiva. Combina procedimentos bibliográficos e documentais, método jurídico-dogmático de orientação funcional e design science jurídico como protocolo complementar. O corpus temático reúne 40 obras integrais auditadas - 32 brasileiras e oito estrangeiras -, articuladas à legislação vigente e a precedentes do Superior Tribunal de Justiça. A análise reconstrói a arquitetura triangular da contratação, distingue qualidade probatória de certeza absoluta, delimita as garantias da resolução online de disputas e testa o artefato em cenários hipotéticos. O resultado é um Protocolo Mínimo de Prontidão Probatória organizado em sete camadas, cuja intensidade varia conforme o risco, sem transformar ata notarial, hash ou blockchain em requisitos universais. Com isso, o debate se desloca da admissibilidade posterior de registros isolados para a organização preventiva, contestável e protetiva da informação necessária ao acordo.

Palavras-chave: Prova Digital. Resolução Online de Disputas. Contratos de Curta Estadia. Plataformas Digitais. Prontidão Probatória.

¹ Doutorando em Ciência, Tecnologia e Sociedade, Universidade Brasil, Descalvado, São Paulo, Brasil.
E-mail: mrcosta@yahoo.com.br

² Graduando em Direito, Universidade Brasil, Descalvado, São Paulo, Brasil. E-mail: liviacosta2504@gmail.com

³ Doutor em Biotecnologia, Universidade Brasil, Descalvado, São Paulo, Brasil.
E-mail: alexandre_elialves@hotmail.com

ABSTRACT

This article examines the minimum requirements for creating, preserving, disclosing, and contesting digital evidence in online consensual resolution of disputes arising from platform-mediated short-stay contracts. Screenshots or a digital channel do not, by themselves, make the procedure appropriate. The article argues that meaningful settlement requires evidentiary governance capable of securing provenance, integrity, context, completeness, adversarial access, data minimization, and transparent allocation of responsibilities. The research is qualitative, applied, and prescriptive. It combines bibliographic and documentary procedures, a functional legal-dogmatic method, and legal design science as a complementary protocol. The thematic corpus comprises 40 audited full-text works - 32 Brazilian and eight foreign - examined alongside current legislation and decisions of the Brazilian Superior Court of Justice. The analysis reconstructs the triangular contracting architecture, distinguishes evidentiary quality from absolute certainty, specifies safeguards for online dispute resolution, and tests the artifact through hypothetical scenarios. The result is a seven-layer Minimum Evidentiary Readiness Protocol whose intensity varies with risk, without turning notarial minutes, hashing, or blockchain into universal requirements. This shifts the debate from the ex post admissibility of isolated records to the preventive, contestable, and privacy-protective organization of the information needed for meaningful settlement.

Keywords: Digital Evidence. Online Dispute Resolution. Short-Stay Contracts. Digital Platforms. Evidentiary Readiness.

RESUMEN

Este artículo examina los requisitos mínimos para crear, preservar, poner a disposición y controvertir la prueba digital en la autocomposición en línea de conflictos derivados de contratos de corta estancia intermediados por plataformas. La existencia de capturas de pantalla o de un canal digital no vuelve adecuado el procedimiento por sí sola. Se sostiene que una solución consensuada significativa requiere una gobernanza probatoria capaz de asegurar procedencia, integridad, contexto, completitud, acceso contradictorio, minimización de datos y asignación transparente de responsabilidades. La investigación es cualitativa, aplicada y propositiva. Combina procedimientos bibliográficos y documentales, un método jurídico-dogmático de orientación funcional y la ciencia del diseño jurídico como protocolo complementario. El corpus temático reúne cuarenta obras integrales auditadas - treinta y dos brasileñas y ocho extranjeras -, articuladas con la legislación vigente y con precedentes del Superior Tribunal de Justicia de Brasil. El análisis reconstruye la arquitectura triangular de la contratación, distingue la calidad probatoria de la certeza absoluta, delimita las garantías de la resolución de disputas en línea y prueba el artefacto mediante escenarios hipotéticos. El resultado es un Protocolo Mínimo de Preparación Probatoria organizado en siete capas, cuya intensidad varía según el riesgo, sin convertir el acta notarial, el hash o la blockchain en requisitos universales. Así, el debate se desplaza de la admisibilidad ex post de registros aislados hacia la organización preventiva, controvertible y protectora de la información necesaria para un acuerdo informado.

Palabras clave: Prueba Digital. Resolución de Disputas en Línea. Contratos de Corta Estancia. Plataformas Digitales. Preparación Probatoria.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

INTRODUÇÃO

Nos contratos de curta estadia, a controvérsia costuma surgir dentro da mesma infraestrutura que viabilizou a contratação. O anúncio pode ser alterado; mensagens permanecem em contas privadas; regras condominiais aparecem somente depois da reserva; o comprovante de pagamento está com um agente, as fotografias do imóvel com outro e o histórico de decisões com a plataforma. Quando se discute cancelamento, cobrança, dano, publicidade inexata ou descumprimento de regras de uso, raramente as partes chegam ao canal autocompositivo com um acervo documental comum. O que trazem são fragmentos: capturas de tela, fotografias sem contexto, e-mails parciais e narrativas incompatíveis.

A fragmentação documental vai além de um inconveniente operacional. A plataforma estrutura oferta, pagamento, reputação, comunicação e solução privada da disputa, mas distribui entre anfitrião, hóspede e terceiros parcelas diferentes de informação e controle. Como sistema privado de governança, ela pode regular condutas, supervisioná-las e, ao mesmo tempo, oferecer o órgão encarregado de resolver o conflito. Petersen, Ulfbeck e Hansen (2018, p. 39, tradução própria) sintetizam essa posição: “as plataformas online criam sistemas jurídicos que podem ser mais bem descritos como sistemas privados de governança”⁴. Embora o regime europeu examinado pelos autores não possa ser transplantado automaticamente, a observação expõe uma questão funcional: o desenho do ambiente informacional condiciona aquilo que as partes conseguirão provar e contestar em seu interior.

No Brasil, essa assimetria se combina com controvérsias sobre a natureza do contrato, a incidência da proteção do consumidor e a compatibilidade da curta estadia com a destinação residencial dos condomínios. Em maio de 2026, no REsp 2.121.055/MG, a Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça distinguiu os contratos atípicos de curta estadia explorados de modo reiterado ou profissional da locação residencial por temporada e da hospedagem típica. Segundo a Corte, se a forma de exploração descaracterizar a destinação residencial, sua admissão dependerá de previsão na convenção aprovada por dois terços dos condôminos (Superior Tribunal de Justiça, 2026). Longe de dispensar a análise do caso, a decisão torna ainda mais relevantes os

⁴ “Online platforms create legal systems that can best be described as private governance systems” (Petersen; Ulfbeck; Hansen, 2018, p. 39).

registros sobre duração, recorrência, serviços, versões da oferta e ciência das regras condominiais.

Apesar dessa convergência prática, a produção acadêmica segue organizada em trilhas que pouco dialogam. Uma delas discute a qualificação da curta estadia, os limites condominiais e a responsabilidade da plataforma. Outra se concentra em autenticidade, integridade, ata notarial e cadeia de custódia da prova digital. Uma terceira examina acesso, mediação online e resolução online de disputas. Há estudos sobre cada componente; faltam, porém, critérios operacionais que os articulem antes da autocomposição. Daí a pergunta da pesquisa: quais requisitos mínimos de criação, preservação, disponibilização e contestabilidade da prova digital devem estruturar a autocomposição online, de modo compatível com a boa-fé, a proteção do consumidor, o contraditório e a proteção de dados?

A proposição submetida a exame é que a adequação jurídica da autocomposição online não decorre da mera existência de prints ou de um canal digital. Ela pressupõe uma governança probatória mínima, apta a assegurar proveniência, integridade, contexto, completude, acesso contraditório, minimização de dados e divisão transparente de responsabilidades. O objetivo geral consiste em construir e testar juridicamente um protocolo mínimo de prontidão probatória para conflitos em contratos de curta estadia intermediados por plataformas. Para alcançá-lo, o estudo: (i) reconstrói a arquitetura contratual e os papéis informacionais; (ii) define requisitos graduados de qualidade e proteção da prova digital; (iii) distingue modalidades e garantias da resolução online de disputas; e (iv) constrói o protocolo e o submete a cenários hipotéticos adversos.

Não se propõe uma nova condição de admissibilidade processual, tampouco um regime privado de prova tarifada. Neste artigo, “Prontidão probatória” designa o estado de organização preventiva no qual registros potencialmente necessários à solução de uma disputa podem ser identificados, contextualizados, preservados, disponibilizados, contestados e descartados de maneira juridicamente justificável. O conceito atua antes e durante a autocomposição. Não antecipa julgamento, não presume veracidade nem restringe o acesso ao Poder Judiciário.

O percurso argumentativo começa, na seção 2, pela reconstrução da contratação triangular e da fronteira entre curta estadia e destinação residencial. A seção 3 explicita o desenho metodológico. Na seção 4, a literatura sobre prova digital é convertida em requisitos graduados; a seção 5 delimita as garantias da autocomposição online. A seção 6 apresenta o protocolo, distribui responsabilidades e o submete a testes de estresse. Por fim, a conclusão responde ao problema e delimita o alcance da proposição.

REFERENCIAL TEÓRICO - ARQUITETURA JURÍDICA E INFORMACIONAL DA CURTA ESTADIA INTERMEDIADA

A Relação Triangular e o Poder sobre os Registros

A expressão “economia de compartilhamento” não basta para qualificar juridicamente a relação. Sob o mesmo rótulo convivem arranjos nos quais usuários oferecem ativos subutilizados e modelos empresariais que controlam acesso, reputação, pagamento e condições de participação. Souza (2024) situa essas operações no cruzamento de tensões contratuais, urbanísticas e econômicas. Santos, Uchôa e Vasconcelos Junior (2025), por sua vez, mostram que a regulação brasileira ainda procura conciliar inovação e deveres públicos, enquanto Nieuwland e Van Melik (2018) identificam, na comparação entre cidades, permissões condicionadas, restrições e dificuldades recorrentes de fiscalização. Os estudos não estabelecem o efeito causal de uma política nem descrevem os termos atuais de qualquer plataforma; em conjunto, contudo, afastam a ideia de um simples mural eletrônico.

A curta estadia distribui poderes informacionais de maneira desigual entre pelo menos três polos. O anfitrião conhece o imóvel, o inventário, as condições de uso e as regras internas que efetivamente comunicou. O hóspede detém informações sobre o uso realizado, as mensagens recebidas e os fatos ocorridos durante a permanência. Já a plataforma controla a interface, as versões dos anúncios, os registros de comunicação, os fluxos de pagamento, os identificadores, as políticas e as etapas da reclamação. Ao aproximar a análise de Lago (2022) sobre a participação da Airbnb na cadeia de fornecimento do estudo de Petersen, Ulfbeck e Hansen (2018) sobre governança privada, emerge uma consequência funcional: não basta atribuir deveres a partir do rótulo “intermediária”; é preciso observar quem controla o risco e, sobretudo, o registro.

Essa distribuição de deveres conforme o controle encontra apoio na boa-fé objetiva. Os arts. 421 e 422 do Código Civil vinculam liberdade contratual, função social, proibidade e boa-fé. Nos contratos de adesão, ambiguidades devem ser interpretadas em favor do aderente, sem renúncia antecipada a direito resultante da natureza do negócio (Brasil, 2002). Se houver relação de consumo, o dever de informação, a vinculação da oferta, o controle de cláusulas abusivas e a facilitação da defesa de direitos reforçam a atenção a termos, anúncios e alocação de riscos (Brasil, 1990). Para o comércio eletrônico, o Decreto nº 7.962/2013 acrescenta exigências de sumário contratual, confirmação, disponibilização do contrato em meio conservável e

reproduzível, atendimento eletrônico eficaz e segurança no pagamento e no tratamento de dados (Brasil, 2013).

Preservar e reproduzir o contrato, portanto, não se resume a enviar um comprovante. Quando o conteúdo relevante se distribui entre anúncio dinâmico, regras locais, mensagens e política de cancelamento, provar o acordo exige recuperar a versão aplicável à reserva. Uma leitura funcional do dever de informação impede que alterações posteriores apaguem o estado da oferta aceita. É nesse ponto que começa a prontidão probatória: identidade da reserva, versão do anúncio, termos incidentes, pagamentos e comunicações essenciais precisam permanecer vinculados.

Qualificação do Negócio e Materialidade do Conflito

Nos termos da Lei nº 8.245/1991, locação para temporada é aquela destinada à residência temporária do locatário, contratada por prazo não superior a noventa dias, com possibilidade de pagamento antecipado e garantia (Brasil, 1991). A previsão desse tipo legal, contudo, não transforma automaticamente todo negócio celebrado por aplicativo em locação por temporada. Netto (2022) chama atenção para os fatos determinantes dos precedentes; Paiva (2019) sistematiza as teses de locação e hospedagem; Machado, Chaves e Holanda (2024) acrescentam que as restrições condominiais devem ser examinadas à luz da propriedade, da convenção e da proporcionalidade.

Os julgamentos do STJ tornam visível a necessidade de classificar o negócio por seus atributos, não pelo nome escolhido pelas partes. O REsp 1.819.075/RS tratou de exploração com alta rotatividade e divisão do imóvel, em contexto próximo à hospedagem atípica. O REsp 1.884.483/PR admitiu restrição em condomínio de destinação residencial. Mais recentemente, no REsp 2.121.055/MG, julgado em 2026, a Segunda Seção assentou que contratos atípicos de curta estadia marcados por exploração econômica reiterada ou profissionalização descaracterizam a destinação residencial e exigem previsão convencional aprovada pelo quórum de dois terços (Superior Tribunal de Justiça, 2021a, 2021b, 2026).

A orientação não autoriza presumir ilícita toda estadia curta. O próprio recorte jurisprudencial depende de recorrência, profissionalização, serviços, intensidade de circulação e destinação prevista. Dias, Leal e Gomes (2025) enfatizam a segurança e a convivência coletiva; Machado, Chaves e Holanda (2024), em sentido crítico, apontam ponderações insuficientes do

direito de propriedade. Essa divergência interessa diretamente ao protocolo: preservar documentos condominiais é necessário, mas eles também devem ser autênticos, vigentes no período, previamente comunicados e sujeitos à contestação.

Os fatos relevantes variam conforme o conflito. Em matéria de cancelamento e oferta, interessam a versão do anúncio, o preço, a política aplicável, o aceite e as comunicações posteriores. Uma alegação de dano exige inventário, estado anterior e posterior, data, autoria, sequência de tratamento e oportunidade de inspeção. No conflito condominial, ganham relevo convenção, deliberação, quórum, vigência, comunicação e padrão concreto de exploração. Já a cobrança demanda autorização, discriminação, recibos, estorno e cálculo. O protocolo não define antecipadamente qual regime incide; organiza os elementos para que a classificação possa ser discutida sem assimetria artificial.

Externalidades, Fiscalização e Limite de Finalidade

A literatura comparada mostra que regras desacompanhadas dos dados necessários ou de capacidade institucional de execução correm o risco de permanecer simbólicas. White e Thor (2024) vinculam a efetividade regulatória a desenho executável, recursos e cooperação. Nieuwland e Van Melik (2018) registram a diversidade das respostas municipais, enquanto Souza (2024) aproxima a curta estadia dos debates sobre moradia e financeirização. Trata-se de contexto analítico: essas fontes não demonstram que os mesmos efeitos ocorram no Brasil com intensidade equivalente.

Para a questão probatória, a consequência é mais delimitada. O fato de um dado ser útil a determinada finalidade regulatória não legitima sua coleta irrestrita para usos futuros. O histórico de reservas pode esclarecer recorrência ou profissionalização; dados de terceiros, localização pormenorizada, conversas privadas e documentos de identidade, entretanto, exigem necessidade demonstrável. O protocolo precisa reunir informação suficiente para esclarecer o conflito sem criar uma infraestrutura de vigilância privada ou urbana. Prontidão não equivale a acumular o máximo possível, mas a manter disponibilidade proporcional e governada.

DESENHO METODOLÓGICO

A investigação é qualitativa, aplicada e propositiva, com procedimentos bibliográficos e

documentais. Seu método principal é jurídico-dogmático de orientação funcional: o direito vigente e as posições doutrinárias são reconstruídos a partir de um problema prático, a produção e a circulação de registros em uma relação contratual triangular. Não se trata de revisão sistemática, nem se formulam inferências estatísticas sobre usuários ou plataformas.

O corpus temático, definido antes da redação, reúne 40 obras acadêmicas integrais, legíveis e auditadas: 32 brasileiras e oito estrangeiras, publicadas entre 2011 e 2025. A seleção foi distribuída em cinco blocos funcionais: contratos e regulação da curta estadia; arquitetura e responsabilidade de plataformas; prova digital; mediação e resolução online de disputas; acesso, métricas e proteção de dados. Artigos revisados por pares tiveram prioridade. Livros, dissertações e capítulos foram incorporados apenas quando desempenhavam função indispensável. Normas, julgados e documentos institucionais permaneceram como fontes primárias, fora da proporção 32/8.

A busca combinou, em português e inglês, os descritores “prova digital”, “prova eletrônica”, “print screen”, “cadeia de custódia”, “online dispute resolution”, “mediação online”, “Consumidor.gov.br”, “Airbnb”, “short-term rental”, “curta estadia”, “plataformas digitais” e “proteção de dados”. Foram consultados portais de periódicos e repositórios institucionais com acesso ao texto integral. Ingressaram no corpus obras aderentes a pelo menos um dos cinco blocos e com função concreta no argumento. Resumos, páginas incompletas, duplicatas de versões, textos sem autoria ou origem verificável e materiais promocionais foram excluídos. Quando havia versão online e versão final da mesma obra, ambas eram tratadas como uma única publicação.

Quatro movimentos organizaram a análise. No primeiro, cada obra foi fichada segundo problema, objetivo, método, resultados, limites e possível aplicação. Em seguida, as proposições foram reunidas por convergência e divergência, sem transformar quantidade de autores em votação. O terceiro movimento derivou requisitos da interseção entre riscos jurídicos, domínio informacional e garantias normativas. Por último, o artefato foi demonstrado em cenários hipotéticos e avaliado quanto a validade jurídica, proporcionalidade, contestabilidade, proteção de dados, acessibilidade e risco de efeitos adversos.

O design science jurídico foi empregado como protocolo complementar de construção, sem substituir o método dogmático. O ciclo compreendeu identificação do problema, definição dos requisitos, construção das ideias, demonstração em situações típicas e adversas, avaliação e indicação de revisabilidade. A validação é analítica: articula literatura, legislação e fontes primárias e acrescenta testes de estresse. Não houve pesquisa com seres humanos, coleta de dados

peçoais ou medição de eficácia. O protocolo deve ser lido, por isso, como proposição juridicamente fundamentada, ainda dependente de validação empírica em plataformas, câmaras e perfis diversos de usuários.

DA DISPERSÃO DOCUMENTAL À QUALIDADE PROBATÓRIA

Prova Digital não é Sinônimo de Captura de Tela

O CPC acolhe todos os meios legais e moralmente legítimos de prova, admite a ata notarial para documentar a existência e o modo de existir de fatos e atribui a quem produziu o documento o ônus de demonstrar sua autenticidade quando houver impugnação específica (Brasil, 2015a, arts. 369, 384 e 429, II). Não se institui, com isso, uma categoria fechada de “prova digital”. O regime admite registros de naturezas distintas e exige valoração fundamentada, contraditório e atenção à distribuição do ônus, inclusive de forma dinâmica quando uma das partes tem maior facilidade de acesso ao elemento probatório.

A literatura ajuda a delimitar esse espaço de valoração. Rafful e Rafful (2017) oferecem uma sistematização fundacional da admissibilidade de documentos eletrônicos, embora certas passagens revelem confiança na ICP-Brasil superior àquela sustentada pelo debate atual. Silva (2022) formula requisitos exigentes de autenticidade, integridade e preservação, ao passo que Berberi e Hanthorne (2021) expõem as tensões entre confiabilidade, utilidade e privacidade. Lidos em conjunto com Costa (2024) e Grimm, Capra e Joseph (2017), esses trabalhos afastam duas soluções igualmente inadequadas: aceitar qualquer imagem como reprodução suficiente ou impor uma técnica específica a todos os casos.

Isso não retira valor da captura de tela. Para Motta e Freitag (2023), sua força depende do contexto, da corroboração e da possibilidade de contraditório. A fragilidade aparece quando o recorte suprime justamente os elementos que permitiriam avaliá-lo: endereço, identificador da conta, sequência da conversa, data, versão do anúncio ou vínculo com o arquivo nativo. A resposta não é rejeitar o print por natureza, mas reconhecer graus de confiabilidade. Uma captura isolada, coerente com outros dados, pode funcionar como indício; uma exportação com metadados e confirmação contraposta é mais robusta; registros mantidos pela plataforma, acompanhados de trilha de alterações e acesso simétrico, ampliam a auditabilidade.

Por essa razão, o protocolo distingue admissibilidade jurídica, autenticidade, integridade

e força persuasiva. A ata notarial prevista no art. 384 do CPC documenta aquilo que o tabelião observa, inclusive imagem ou som em arquivo eletrônico, mas não assegura a veracidade histórica do conteúdo nem substitui a versão nativa. O hash pode indicar que um arquivo permaneceu inalterado depois de certo momento; Fisberg (2025) adverte, contudo, para a relevância do algoritmo, do contexto, da obsolescência e da jurisprudência. A blockchain também pode reforçar a selagem temporal, como discutem Castro, Figueiredo e Leite (2025), sem corrigir uma informação falsa na origem. Essas técnicas são reforços possíveis, não pedágios probatórios.

Proveniência, Integridade, Contexto e Completude

Quatro propriedades concentram a convergência da literatura. Proveniência identifica quem ou qual sistema produziu o registro e o caminho pelo qual ele chegou ao procedimento. Integridade examina se o conteúdo permaneceu estável desde a captura ou a exportação. Contexto liga a peça ao evento, à reserva, à versão contratual e à sequência comunicacional. Completude verifica se o recorte suprimiu algo capaz de alterar o sentido. Araújo (2024) demonstra que a metaprova, os dados sobre origem, geração e tratamento, sustenta a auditabilidade. Saad, Rossi e Partata (2024), embora tratem de matéria penal, reforçam necessidade, finalidade e escopo como controles de obtenção; Costa (2024) transporta criticamente a cadeia de custódia para a valoração civil.

Essas propriedades não funcionam como lista binária. Em uma controvérsia de baixo valor sobre estorno reconhecido por ambas as partes, o recibo vinculado à reserva e a resposta do fornecedor podem ser suficientes. Uma alegação de dano elevado, fraude de identidade ou manipulação do anúncio demanda maior robustez: arquivo original, metadados, sequência temporal, registro de acesso, versões e eventual perícia. A intensidade da exigência acompanha o valor, a reversibilidade, a sensibilidade dos dados, o grau de impugnação e o domínio exclusivo do registro.

O art. 373, § 1º, do CPC autoriza redistribuir o ônus quando uma parte enfrenta impossibilidade ou dificuldade excessiva e a outra dispõe de maior facilidade para produzir a prova, desde que haja decisão fundamentada e oportunidade de cumprimento (Brasil, 2015a). Sua lógica oferece uma analogia útil ao desenho extrajudicial: não é razoável exigir do usuário uma prova que apenas o sistema da plataforma gera. Quem controla logs, versões e fluxo de pagamento deve disponibilizar extrato inteligível se o dado for determinante. A plataforma não se torna, com

isso, garantidora universal; sua responsabilidade documental acompanha o controle efetivo da fonte.

A partir dessas variáveis, propõe-se uma escala de confiabilidade em quatro níveis. O nível inicial abrange relato ou captura sem metadados: basta para iniciar a reclamação, mas não para fundamentar medida adversa grave. No nível corroborado, registros independentes convergem quanto a identidade, data e evento. O nível rastreável exige arquivo nativo, versão, metadados e trilha de tratamento. Por fim, no nível contestado e validado, a outra parte acessou o material, apresentou impugnação específica e recebeu resposta documentada ou verificação independente. Não se trata de tarifar a prova, mas de orientar diligências e tornar explícita a razão do peso atribuído a cada registro.

Proteção de Dados como Requisito Interno, não Obstáculo Externo

A prova digital costuma conter dados pessoais das partes e de terceiros. Por isso, seu tratamento deve observar finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização, nos termos da LGPD (Brasil, 2018, art. 6º). A execução do contrato ou o exercício regular de direitos, inclusive em processo judicial, administrativo ou arbitral, podem fornecer a base legal; para dados sensíveis, o exercício regular de direitos também aparece como hipótese específica (Brasil, 2018, arts. 7º, V e VI, e 11, II, “d”). Se outra base legal for aplicável, o consentimento não deve servir como fórmula genérica.

Autor (2024) aproximam procuração, consentimento e acesso à justiça por meio de uma leitura sistemática. O argumento é útil como contraponto, mas não autoriza equiparar automaticamente mandato e consentimento: a LGPD disciplina o consentimento e o exercício regular de direitos como bases distintas e invalida autorizações genéricas quando o tratamento depende de consentimento. Berberi e Hanthorne (2021) chegam a limite compatível ao mostrar que a utilidade probatória não elimina a privacidade. A questão, então, precisa ser formulada com precisão: qual dado será tratado, para qual finalidade, por quanto tempo, sob qual base e com que regime de acesso?

O Marco Civil da Internet exige que provedores de aplicações constituídos e que exerçam atividade organizada guardem registros de acesso à aplicação, em ambiente seguro e sob sigilo, por seis meses. A lei também admite ordem de preservação por período superior e fornecimento

mediante ordem judicial, nos termos aplicáveis (Brasil, 2014, arts. 10, 15 e 22). Disso não decorre um dever geral de conservar indefinidamente o conteúdo de mensagens, fotografias e documentos. O protocolo separa registro de acesso, conteúdo contratual necessário, prova entregue pela parte e cópia de trabalho utilizada na mediação.

Dessa distinção decorrem três salvaguardas. A primeira é a minimização: dados de terceiros, documentos completos e informações sem nexos devem ser ocultados, preservando-se apenas o necessário à auditoria. A segunda é a retenção diferenciada. Contratos e pagamentos seguem os prazos jurídicos próprios; cópias de trabalho e dados acessórios devem ser eliminados quando cessar a finalidade, ressalvada a guarda necessária ao exercício de direitos. A terceira é o controle de acesso: mediador e partes recebem o que for necessário, e relatórios agregados de qualidade devem privilegiar a anonimização. Prontidão probatória não é um data lake defensivo, mas governança do ciclo de vida da informação.

AUTOCOMPOSIÇÃO ONLINE: ACESSO, PROCEDIMENTO E LIMITES

ODR é Gênero Heterogêneo

A Lei nº 13.140/2015 admite mediação pela internet ou por outro meio de comunicação a distância, desde que as partes concordem (Brasil, 2015b, art. 46). O CPC, por sua vez, determina a promoção estatal da solução consensual e o estímulo à conciliação, à mediação e a outros métodos (Brasil, 2015a, art. 3º). Autorizar o meio tecnológico, contudo, não define como o procedimento deve funcionar. Lima e Feitosa (2016) e Almeida e Fujita (2019) apresentam a ODR como expansão do sistema multiportas; Spengler e Pinho (2018) a relacionam ao acesso à justiça; Nelson, Teixeira e Nelson (2021) registram sua difusão no contexto pandêmico. Essas premissas sustentam o uso da tecnologia, mas não tornam todo conflito adequado ao mesmo canal.

A própria ODR reúne modalidades distintas. Moulin (2021) inclui negociação assistida, mediação remota, conciliação, triagem, apoio algorítmico e decisões automatizadas em combinações variadas. Rosa e Spaler (2018) mapearam provedores privados brasileiros quando o mercado ainda era nascente; Moura e Dufloth (2024) encontraram heterogeneidade entre câmaras privadas; Amorim (2017) acrescenta idioma, lei aplicável e interoperabilidade aos conflitos de baixa intensidade. Diante dessa diversidade, o operador deve declarar, antes de

receber a prova, a modalidade utilizada, o papel humano, os critérios de encaminhamento, a possibilidade de revisão, o prazo, a lei e o foro pertinentes, o destino dos dados e os efeitos do eventual acordo.

Nem toda tarefa admite o mesmo grau de automação. Janssen e Vennmanns (2021) associam sua utilidade a pequenas demandas cujos parâmetros contratuais possam ser verificados digitalmente. Data de pagamento, política vigente e emissão de estorno comportam conferência automatizada. Credibilidade, extensão de dano, abuso, equidade e coerção, ao contrário, exigem juízo humano. Sem essa separação, eficiência técnica corre o risco de ser tomada por adequação jurídica.

Participação Informada e Contraditório Possível

O contraditório da autocomposição não se confunde com o contraditório processual, porque nenhuma decisão estatal é imposta. Ainda assim, um acordo só pode ser livre e informado se as partes tiverem acesso suficiente ao material relevante, oportunidade de resposta, assistência quando necessária e compreensão das consequências. Trevisan, Gutierrez e Coelho (2023) observam que a oferta tecnológica, isoladamente, não garante acesso substancial diante de vulnerabilidades informacionais e tecnológicas. Albornoz e González Martín (2012) alcançam conclusão convergente para países em desenvolvimento: confiança, infraestrutura, educação e adequação regulatória condicionam a viabilidade do sistema.

Sempre que possível, o canal deve combinar participação síncrona e assíncrona. Ribas e Albuquerque (2021) defendem a mediação por videoconferência, mas a exigência de presença simultânea pode excluir quem enfrenta conexão instável, deficiência, jornada incompatível ou precisa de tempo para organizar documentos. Ao examinar sessões reais, Cunha, Ferreira e Gago (2024) mostram a importância de turnos de fala, confirmação e reformulação para a escuta ativa. No protocolo, isso se traduz em pausas, registro de objeções, confirmação de compreensão e possibilidade de resposta posterior quando o volume documental inviabilizar manifestação imediata.

A prontidão também precisa ser simétrica, embora não idêntica. Cada parte deve acessar os elementos que sustentam uma proposta ou medida desfavorável, sem que isso implique divulgar dados irrelevantes, segredos ou informações de terceiros. Em vez de fornecer o banco bruto, a plataforma pode apresentar um extrato verificável, desde que identifique a fonte, os

campos omitidos e o meio de contestar a seleção. O que se exige é simetria de oportunidade epistêmica: ninguém deve negociar sob o peso de uma afirmação decisiva cuja base somente o outro lado consegue ver.

Eficiência não Substitui Justiça Procedimental

Escala, por si só, não comprova qualidade procedimental. O Consumidor.gov.br oferece um exemplo relevante (Brasil, 2015c): Militão *et al.* (2020) encontraram evidência preliminar de capacidade e satisfação crescente entre 2014 e 2019, e Gomes, Cabral e Ribeiro (2022) situam plataformas públicas e privadas no movimento de desjudicialização. Ao adotar critérios conservadores na análise de sistemas de agências reguladoras, Salinas e Guerra (2020) mostram, entretanto, que indicadores oficiais podem superestimar a resolução se contato ou encerramento forem contabilizados como acordo. Por isso, o protocolo separa recebimento, resposta, proposta, acordo, cumprimento, reabertura e encaminhamento externo.

Figueiredo (2020) sustenta que a tentativa prévia no Consumidor.gov.br favorece a eficiência sem violar a inafastabilidade. A posição funciona aqui como contraponto. Transformada em exigência universal, uma porta útil pode tornar-se barreira em situações de urgência, risco de perecimento da prova, violência, fraude, hipervulnerabilidade, conexão precária ou necessidade de tutela coercitiva. Cortés (2011) formula padrões mínimos e limites à obrigatoriedade; Rabinovich-Einy e Katsh (2017) vinculam a justiça digital a eficiência, acesso, legitimidade e justiça; Trevisan, Gutierrez e Coelho (2023) reiteram que disponibilidade formal não equivale a acesso efetivo.

O protocolo recomenda, por isso, a tentativa prévia, sem convertê-la em condição geral da ação. Seu êxito tampouco se resume à taxa de encerramento. Entre os indicadores mínimos estão tempo até a primeira resposta, proporção de propostas compreendidas, acordos, cumprimento, reabertura, desistência por barreira tecnológica, impugnações documentais sem resposta e satisfação desagregada. A mediação online deve funcionar como opção adequada, não como filtro obrigatório que transfira ao consumidor os custos da prova e do atendimento.

PROTOCOLO MÍNIMO DE PRONTIDÃO PROBATÓRIA

Definição, Alcance e Princípios de Desenho

Neste artigo, prontidão probatória significa a capacidade, construída antes e durante o conflito, de localizar, explicar, preservar, compartilhar e contestar os registros necessários a uma solução informada, além de encerrar seu ciclo de vida. O conceito não pressupõe litígio inevitável. Ao tornar visíveis versões, responsabilidades e critérios, ele pode reduzir disputas sobre o próprio documento e devolver à negociação o fato efetivamente controvertido.

Cinco princípios delimitam o protocolo. Pela proporcionalidade, maior risco, valor, irreversibilidade ou grau de impugnação requer maior robustez. O domínio informacional atribui o dever de produzir ou explicar prioritariamente a quem controla a fonte. A contestabilidade impede o uso de registro decisivo sem acesso e possibilidade real de resposta. A minimização restringe coleta e compartilhamento aos dados necessários. Por fim, a revisabilidade permite reabrir classificação, peso e resultado diante de erro, fraude ou documento novo.

As sete camadas operacionais

Quadro 1. Protocolo Mínimo de Prontidão Probatória

Camada	Requisito mínimo	Responsável primário	Efeito e limite
1 - Identificação	Vincular ator, reserva, imóvel, fato, pedido e política aplicável.	Parte que inicia; a plataforma valida identificadores.	Evita mistura de casos, sem exigir documento pessoal completo quando desnecessário.
2 - Captura contextual	Preservar versão do anúncio, termos, regras, sequência e data do evento.	Quem controla a fonte; a plataforma responde pelas versões sistêmicas.	Recupera o contexto do aceite, mas os recortes permanecem impugnáveis.
3 - Preservação e trilha	Manter arquivo nativo quando disponível, metadados essenciais, histórico de alterações e registro de tratamento.	Detentor do original e operador do canal.	Eleva a integridade; hash, ata ou blockchain são reforços proporcionais, não requisitos universais.
4 - Robustez graduada	Classificar o material como inicial, corroborado, rastreável ou contestado/validado.	Operador, com justificativa visível.	Orienta diligências, sem criar prova tarifada ou presunção absoluta.
5 - Acesso e contestação	Exibir a base da alegação ou proposta e permitir impugnação específica, resposta e documento contraposto.	Plataforma ou câmara, com cooperação de todas as partes.	Produz simetria epistêmica e admite ocultação justificada de dados irrelevantes.
6 - Proteção de	Registrar finalidade, base legal,	Controlador e operador	Impede coleta excessiva; exercício

Camada	Requisito mínimo	Responsável primário	Efeito e limite
dados	necessidade, perfis de acesso, segurança, retenção e descarte.	de dados.	de direitos não equivale a autorização irrestrita.
7 - Encerramento e aprendizagem	Registrar proposta, acordo, cumprimento, reabertura e falha, além de gerar métricas agregadas.	Operador do procedimento.	Permite auditoria e prevenção; a análise agregada deve evitar reidentificação.

Fonte: elaboração própria com base em Fisberg (2025), Araújo (2024), Motta e Freitag (2023), Costa (2024), Berberi e Hanthorne (2021), Silva (2022), Moulin (2021), Salinas e Guerra (2020), Cunha, Ferreira e Gago (2024), Rabinovich-Einy e Katsh (2017), Grimm, Capra e Joseph (2017) e Petersen, Ulfbeck e Hansen (2018).

A cumulação é funcional, não necessariamente tecnológica. Um procedimento simples pode cumprir as sete camadas com extrato da reserva, fotos datadas, resposta da parte contrária e prazo de descarte. Em um caso complexo, podem ser necessários exportação nativa, preservação específica, verificação técnica e mediador independente. A diferença de tratamento deve decorrer do risco, nunca do poder econômico de uma das partes.

Distribuição de Responsabilidades

As responsabilidades acompanham o controle da informação. Cabe ao anfitrião conservar a descrição do imóvel, o inventário quando relevante, as regras efetivamente comunicadas e os registros anteriores e posteriores do dano alegado. O hóspede deve vincular a reclamação à reserva, preservar as comunicações e apresentar, sem edição enganosa, o material sob seu domínio. À plataforma incumbe disponibilizar extratos dos termos, da versão do anúncio, das transações, das mensagens e dos eventos sistêmicos que controla, explicando os limites da extração. A câmara ou o mediador, por sua vez, deve assegurar modalidade adequada, acesso equilibrado, registro de objeções, confidencialidade e ausência de pressão baseada em prova invisível.

Isso não torna a plataforma responsável por provar todos os fatos externos, nem dispensa as partes de colaborar. A distribuição é guiada pela capacidade concreta. Quem alega dano físico continua obrigado a descrevê-lo e apresentar imagens; quem controla o histórico do anúncio não pode transferir ao usuário a prova de uma versão já substituída. Essa alocação concretiza a boa-fé e reduz o risco de que o próprio desenho do serviço produza uma “prova impossível”.

Testes de Estresse

Cenário 1 – anúncio alterado após o cancelamento. O hóspede apresenta captura sem URL afirmando que o cancelamento era gratuito; o anfitrião exibe a política atual, mais restritiva. A plataforma conserva a versão aceita. O protocolo não descarta o print: classifica-o como inicial, vincula a reserva, requisita a versão sistêmica e disponibiliza ambas às partes. Se a plataforma não preservou a versão determinante, a falha informacional não deve operar automaticamente contra quem não controlava a fonte. O teste confirma as camadas 1, 2, 4 e 5.

Cenário 2 – alegação de dano de alto valor. Fotografias posteriores mostram avaria, mas não há inventário anterior nem metadados confiáveis. O protocolo exige sequência temporal, arquivo original, registro de envio, eventual orçamento e oportunidade de resposta. A ausência de cadeia perfeita não torna a imagem inexistente; reduz seu peso e demanda corroboração. Ata notarial posterior documentaria a exibição, não a autoria histórica do dano. O resultado aplica a graduação proposta por Motta e Freitag (2023), Costa (2024) e Grimm, Capra e Joseph (2017) e rejeita a exigência automática de blockchain.

Cenário 3 – regra condominial e curta estadia reiterada. O condomínio sustenta proibição; o anfitrião afirma desconhecimento; a reserva revela estadias sucessivas e serviços adicionais. Após o REsp 2.121.055/MG, tornam-se determinantes convenção, quórum, vigência, comunicação, recorrência e profissionalização. O protocolo reúne esses elementos, mas não decide previamente que qualquer contrato curto é ilícito. A classificação jurídica permanece controvertível, e o mediador deve registrar a distinção entre locação para temporada, hospedagem e contrato atípico.

Cenário 4 – excesso de dados. Para discutir uma cobrança, a plataforma solicita documento completo, geolocalização contínua, histórico de viagens e conversas com terceiros. O protocolo bloqueia os campos sem nexos, permite tarja, registra a base legal e limita retenção. O exercício regular de direitos autoriza o tratamento necessário, não a expansão oportunista da finalidade. O acordo não pode depender de consentimento genérico para usos comerciais posteriores.

Cenário 5 – usuário sem acesso adequado. A parte não consegue participar de videoconferência e perde o prazo para responder a um conjunto volumoso. O protocolo oferece canal assíncrono, prazo razoável, versão acessível e apoio. Persistindo barreira ou urgência, o caso é encaminhado a outra porta sem penalização. O teste preserva a autonomia prevista no art.

46 da Lei de Mediação e impede que prontidão se converta em requisito de exclusão.

Em conjunto, os cenários sustentam analiticamente a proposição: a qualidade do procedimento aumenta quando a robustez acompanha o risco, a responsabilidade segue o domínio da fonte e o acesso inclui possibilidade efetiva de contestação. Os testes também expõem limites. O protocolo não substitui perícia, tutela de urgência, investigação de fraude, deliberação condominial ou julgamento; não recupera informação legitimamente eliminada; não assegura acordo; e pode elevar custos se sua intensidade máxima for aplicada indistintamente a toda demanda.

Crítérios de Implementação e Avaliação

Implementar o protocolo não exige, de início, infraestrutura sofisticada. Campos obrigatórios e exportações simples já permitem avançar: o formulário deve identificar fato, pedido, reserva e registros essenciais; a plataforma precisa congelar as versões ligadas ao caso; o operador registra o nível de robustez e as diligências; o encerramento define retenção e descarte. Também deve ficar claro quando o procedimento envolve intervenção humana, automação, terceiro independente ou revisão.

A quantidade de acordos é uma medida insuficiente. O protocolo poderá ser considerado adequado se reduzir controvérsias sobre versões, permitir que a parte reconheça a fonte das alegações decisivas, responder a impugnações específicas, evitar coleta excessiva, não agravar a exclusão digital, distinguir acordo de cumprimento e registrar reaberturas. Uma avaliação empírica futura poderá comparar casos com e sem protocolo, entrevistar participantes e auditar vieses, desde que observe os requisitos éticos e de proteção de dados.

CONCLUSÃO

A pergunta da pesquisa foi quais requisitos mínimos devem organizar a prova digital na autocomposição online de conflitos relativos a contratos de curta estadia intermediados por plataformas. A resposta se estrutura em sete funções cumulativas: identificação; captura contextual; preservação e trilha; robustez graduada; acesso e contestação; proteção de dados; e encerramento com aprendizagem. A intensidade de cada função deve acompanhar o risco, e a responsabilidade, o domínio da fonte.

A reconstrução da arquitetura contratual mostrou uma relação triangular na qual a plataforma concentra poder sobre versões, pagamentos, reputação e etapas da disputa. A qualificação do negócio como locação, hospedagem ou contrato atípico não decorre do aplicativo, mas de seus atributos concretos. Ao enfatizar recorrência, profissionalização, destinação convencional e quórum, o REsp 2.121.055/MG ampliou, em 2026, a importância dos registros contextuais.

A análise da prova digital afastou duas simplificações: reduzi-la ao print ou condicioná-la a uma técnica única. Proveniência, integridade, contexto e completude elevam a confiabilidade em graus. Ata notarial, hash e blockchain podem reforçar determinados casos, mas não constituem requisitos universais nem corrigem falsidade originária. No campo da ODR, o estudo encontrou um gênero heterogêneo, cuja adequação depende de participação informada, acesso, resposta, revisão, alternativa à exclusão digital e métricas de qualidade. A tentativa prévia pode ser útil; não deve, porém, tornar-se obstáculo automático à jurisdição.

Esses resultados orientaram a construção e os testes do Protocolo Mínimo de Prontidão Probatória. Os cenários sustentaram a proposição central: a adequação da autocomposição depende de governança probatória, não da acumulação indiscriminada de documentos. No plano teórico, prontidão passa a designar uma capacidade preventiva, contestável e protetiva de organizar informação. No plano prático, o protocolo oferece uma arquitetura que relaciona risco, dever, registro, resposta e limite.

O artefato permanece normativo e analítico. Ainda será necessário testar empiricamente sua eficácia, seus custos, sua acessibilidade e seus efeitos distributivos, além de revê-lo diante de mudanças tecnológicas, legislativas e jurisprudenciais. Trata-se de uma limitação constitutiva, não de um detalhe: uma solução concebida para tornar a prova contestável não pode se converter, ela própria, em caixa-preta.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, María Mercedes; GONZÁLEZ MARTÍN, Nuria. **Feasibility analysis of online dispute resolution in developing countries**. University of Miami Inter-American Law Review, v. 44, n. 1, p. 39–61, 2012.

ALMEIDA, Bianca Santos Cavalli; FUJITA, Maíra de Oliveira Lima Ruiz. **Meios de solução digital de conflitos – Online Dispute Resolution (ODR)**. Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça, v. 5, n. 2, p. 19–35, jul./dez. 2019. DOI: <https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2019.v5i2.5896>.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **A resolução on-line de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira.** Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514–539, maio/ago. 2017. DOI: <https://doi.org/10.5020/2317-2150.2017.v22n2p514>.

ARAÚJO, Fábio José de Oliveira. **A metaprova no processo civil: limites de admissibilidade e valoração na tomada da decisão judicial.** In: Nuevas perspectivas del Derecho en Iberoamérica. v. I. Porto; Salamanca: IBEROJUR; Universidade de Salamanca, 2024. p. 354–369. DOI: <https://doi.org/10.62140/FJOA3542024>.

BERBERI, Marco Antonio Lima; HANTHORNE, Bruna de Oliveira Cordeiro. **Aspectos controvertidos no uso da prova digital no ordenamento jurídico brasileiro.** International Journal of Digital Law, Belo Horizonte, ano 2, n. 2, p. 137–165, maio/ago. 2021. DOI: <https://doi.org/10.47975/IJDL.berberi.v.2.n.2>.

BRASIL. **Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013.** Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Brasília, DF: Presidência da República, 2013. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm. Acesso em: 3 ago. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.** Dispõe sobre o Consumidor.gov.br. Brasília, DF: Presidência da República, 2015c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8573.htm. Acesso em: 3 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 3 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.245, de 18 de outubro de 1991.** Dispõe sobre as locações dos imóveis urbanos e os procedimentos a elas pertinentes. Brasília, DF: Presidência da República, 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18245.htm. Acesso em: 3 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 3 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Marco Civil da Internet. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 3 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 3 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares

como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2015b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 3 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm. Acesso em: 3 ago. 2026.

CASTRO, Lucas Clemente de; FIGUEIREDO, Gabriel José de; LEITE, Juliana Martins Nader. **Provas digitais: a tecnologia blockchain como ferramenta garantidora da confiabilidade dos dados no processo civil.** Revista Cippus, v. 13, n. 1, 2025. DOI: <https://doi.org/10.18316/cippus.v13i1.11759>.

CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for consumers in the European Union.** Abingdon; New York: Routledge, 2011. ISBN 978-0-203-84775-6.

COSTA, Adriana Vieira da. **O panorama da cadeia de custódia e sua implicação na valoração da prova digital no processo civil.** Revista Jurídica em Tempo, v. 24, n. 1, p. 183–209, 2024. DOI: <https://doi.org/10.26729/et.v24i1.3663>.

CUNHA, Daniela Rabello da; FERREIRA, Juliana Lopes; GAGO, Paulo Cortes. **A escuta ativa na mediação judicial on-line.** Revista Direito GV, v. 20, e2428, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-6172202428>.

DIAS, Dandara dos Santos Barros Passos; LEAL, Thiago de Castro Novais; GOMES, Brenda Janina Falcão. **Limitações condominiais e o direito de propriedade: o caso Airbnb.** Revista de Doutrina Jurídica, Brasília, v. 116, e025012, 2025. DOI: <https://doi.org/10.22477/rdj.v116i00.1158>.

FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. **Consumidor.gov.br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito.** Revista CNJ, Brasília, v. 4, n. 1, p. 19–36, jan./jun. 2020.

FISBERG, Yuri. **Função “hash” e a integridade da prova digital.** Revista Brasileira de Direito Processual Penal, v. 11, n. 3, e1227, set./dez. 2025. DOI: <https://doi.org/10.22197/rbdpp.v11i3.1227>.

GOMES, Magno Federici; CABRAL, Ana Luiza Novais; RIBEIRO, Sidney Duarte. **As plataformas de resoluções on-line de conflitos: um mecanismo de acesso à justiça na sociedade 5.0.** Revista Direito em Debate, ano XXXI, n. 57, e10605, 2022. DOI: <https://doi.org/10.21527/2176-6622.2022.57.10605>.

GRIMM, Paul W.; CAPRA, Daniel J.; JOSEPH, Gregory P. **Authenticating digital evidence.** Baylor Law Review, v. 69, n. 1, p. 1–55, 2017.

JANSSEN, André; VENNMANN, Tom J. **Smart dispute resolution in the digital age: the potential of smart contracts and online dispute resolution for dispute prevention and**

resolution in consumer law cases. International Journal on Consumer Law and Practice, v. 9, p. 52–73, 2021.

LAGO, Áudrea Pedrollo. **A responsabilidade civil da Airbnb por acidentes de consumo em decorrência de danos causados ao hóspede.** 2022. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias.** Revista do Direito, v. 3, n. 50, p. 53–70, set./dez. 2016. DOI: <https://doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>.

MACHADO, Joana de Souza; CHAVES, Ana Beatriz da Silva; HOLANDA, Francisco Peterson Fernandes. **Os limites das estipulações na convenção de condomínio: análise do REsp 1.819.075/RS.** Revista de Direito Contemporâneo UNIDEP, ano 3, n. 1, p. 29–39, jan./jun. 2024.

MILITÃO, Luciana de Oliveira; SILVEIRA, Paulo Burnier da; LEÓN, Andrea Juliana Cabrera; OLIVEIRA, Liziane Paixão Silva. **Consumer claims, Online Dispute Resolution and innovation in the public administration: a case study of the Consumidor.gov platform in Brazil during 2014–2019.** Teoria e Prática em Administração, v. 10, n. 2, p. 81–91, 2020. DOI: <https://doi.org/10.21714/2238-104X2020v10i2-51147>.

MOTTA, Débora; FREITAG, Leandro Ernani. **Provas digitais e o problema do print screen.** Revista da ESMESC, v. 30, n. 36, p. 24–50, 2023. DOI: <https://doi.org/10.14295/revistadaesmesec.v30i36.p24>.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. **Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios.** Revista Direito GV, v. 17, n. 1, e2108, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-6172202108>.

MOURA, Gisele Luiza Soares; DUFLOTH, Simone Cristina. **Política autocompositiva: câmaras privadas no cenário nacional.** Revista Direito GV, v. 20, e2423, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-6172202423>.

NELSON, Rocco Antonio Rangel Rosso; TEIXEIRA, Walkyria de Oliveira Rocha; NELSON, Isabel Cristina Amaral de Sousa Rosso. **Online Dispute Resolution por meio da mediação como instrumento de pacificação social em tempos de pandemia.** Revista dos Tribunais, v. 1026, p. 339–366, abr. 2021.

NETTO, Nelson Rodrigues. **Airbnb: hospedagem ou locação? Análise da decisão do STJ.** Revista dos Tribunais, v. 1042, ano 111, p. 57–72, ago. 2022.

NIEUWLAND, Shirley; VAN MELIK, Rianne. **Regulating Airbnb: how cities deal with perceived negative externalities of short-term rentals.** Current Issues in Tourism, publicação online, 3 ago. 2018; versão final, v. 23, n. 7, p. 811–825, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1080/13683500.2018.1504899>.

PAIVA, Moisés Emidio de. **Airbnb e condomínio residencial: natureza jurídica e repercussões.** Direito UNIFACS – Debate Virtual, n. 231, set. 2019.

PETERSEN, Clement Salung; ULFBECK, Vibe Garf; HANSEN, Ole. **Platforms as private governance systems: the example of Airbnb**. *Nordic Journal of Commercial Law*, n. 1, p. 37–60, 2018. DOI: <https://doi.org/10.5278/ojs.njcl.v0i1.2484>.

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. **Access to digital justice: fair and efficient processes for the modern age**. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, v. 18, p. 637–657, 2017.

RAFFUL, Leonardo José; RAFFUL, Ana Cristina. **Prova eletrônica**. *Revista do Direito Público, Londrina*, v. 12, n. 2, p. 48–76, ago. 2017. DOI: <https://doi.org/10.5433/1980-511X.2017v12n2p48>.

RIBAS, Lúdia Maria; ALBUQUERQUE, Gisele Gutierrez de Oliveira. **Acesso à Justiça na era digital: a mediação on-line por videoconferência como meio adequado e efetivo de solução de conflitos**. *Revista Eletrônica do CNJ*, v. 5, n. 1, p. 160–171, jan./jun. 2021.

ROSA, Camila da; SPALER, Mayara Guibor. **Experiências privadas de Online Dispute Resolution no Brasil**. *Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR*, ano 3, n. 3, dez. 2018.

SAAD GIMENES, Marta Cristina Cury; ROSSI, Helena Costa; PARTATA, Pedro Henrique. **A obtenção das provas digitais no processo penal demanda uma disciplina jurídica própria?** *Revista Brasileira de Direito Processual Penal*, v. 10, n. 3, e1071, 2024. DOI: <https://doi.org/10.22197/rbdpp.v10i3.1071>.

SALINAS, Natasha Schmitt Caccia; GUERRA, Sérgio. **Resolução eletrônica de conflitos em agências reguladoras**. *Revista Direito GV*, v. 16, n. 1, e1949, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-6172201949>.

SANTOS, Andress Amadeus Pinheiro; UCHÔA, Eduardo Brito; VASCONCELOS JUNIOR, Valdir Alves de. **Regulação da plataforma Airbnb nas cidades brasileiras**. *Revista Brasileira de Filosofia do Direito*, v. 10, n. 2, p. 141–153, 2025. DOI: <https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-012X/2024.v10i2.10865>.

SILVA, José Antônio Ribeiro de Oliveira. **A prova digital: um breve estudo sobre seu conceito, natureza jurídica, requisitos e regras de ônus da prova**. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, v. 88, n. 2, p. 199–219, abr./jun. 2022.

SOUZA, Mariane Paes Gonçalves de. **Economia de compartilhamento e as plataformas de aluguéis residenciais por curta temporada**. *Humanidades & Tecnologia*, v. 55, p. 279–301, out./dez. 2024. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14311989>.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil**. *Revista da Faculdade de Direito da UFMG, Belo Horizonte*, n. 72, p. 219–257, jan./jun. 2018. DOI: <https://doi.org/10.12818/P.0304-2340.2018v72p219>.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial nº 1.819.075/RS**. Relator: Min. Luis Felipe Salomão; relator para o acórdão: Min. Raul Araújo. Quarta Turma, julgado em 20 abr. 2021. Brasília, DF: STJ, 2021a. Disponível em:

<https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?nr=&seq=125734830&tipo=0>. Acesso em: 3 ago. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial nº 1.884.483/PR**. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Terceira Turma, julgado em 23 nov. 2021. Brasília, DF: STJ, 2021b. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202001740396. Acesso em: 3 ago. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial nº 2.121.055/MG**. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Segunda Seção, julgado em 7 maio 2026. Informativo de Jurisprudência, n. 889, 19 maio 2026. Brasília, DF: STJ, 2026. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisarumaedicao&livre=%270889%27.cod>. Acesso em: 3 ago. 2026.

TREVISAN, Elisaide; GUTIERRES, Mariana Marques; COELHO, Helena Alice Machado. **Acesso à justiça e Online Dispute Resolution: uma análise das primeira e terceira ondas renovatórias**. Prisma Jurídico, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 175–192, jan./jun. 2023. DOI: <https://doi.org/10.5585/2023.23493>.

WHITE, Keri K.; THOR, Jennifer Cordon. **Short-term rental regulations and residential housing affordability: bridging the gap between policy and enforcement**. Cornell Journal of Law and Public Policy, v. 34, p. 203–248, 2024.