



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

BRUNA PRATA AMARAL SILVA

**A APLICABILIDADE DO *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* NO PROCESSO DE
DESJUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS CONSUMERISTAS**

**CAMPINA GRANDE - PB
2022**

BRUNA PRATA AMARAL SILVA

**A APLICABILIDADE DO *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* NO PROCESSO DE
DESJUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS CONSUMERISTAS**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de concentração: Acesso à Justiça, Tecnologia da Informação e Solução de Conflitos

Orientador: Prof. Dr. Glauber Salomão Leite.

CAMPINA GRANDE - PB

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586a Silva, Bruna Prata Amaral.
A aplicabilidade do online dispute resolution no processo de desjudicialização das demandas consumeristas [manuscrito] / Bruna Prata Amaral Silva. - 2022.
25 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas, 2022.
"Orientação : Prof. Dr. Glauber Salomão Leite, Coordenação do Curso de Direito - CCJ."
1. Online Dispute Resolution - ODR. 2. Desjudicialização.
3. Causas Consumeristas. 4. Direito processual civil. I. Título
21. ed. CDD 347.05

BRUNA PRATA AMARAL SILVA

A APLICABILIDADE DO *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* NO PROCESSO DE
DESJUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS CONSUMERISTAS

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado ao Centro de Ciências Jurídicas da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do título de Bacharel
em Direito.

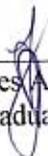
Área de concentração: Acesso à Justiça,
Tecnologia da Informação e Solução de
Conflitos

Aprovada em: 02/08/2022.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Glauber Salomão Leite (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Esp. Laplace Guedes Alcoforado Leite de Carvalho
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Olívia Maria Peixoto Flôr
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

*A Deus, aos meus pais, aos meus amigos, toda
minha gratidão e meu amor por toda força
durante o curso.*

“Deus não poderia me inspirar desejos irrealizáveis, portanto, posso, apesar da minha pequenez, aspirar à santidade. Pois, antes de apanhar a golpes de espada, é preciso saber morrer a golpes de alfinetes.” Santa Teresa de Lisie

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR	Alternative Dispute Resolution
ANS	Agência Nacional de Saúde
CC/02	Código Civil de 2002
CEJUSC	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CRFB/88	Constituição Federal da República de 1988
ODR	Online Dispute Resolution
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 O SURGIMENTO DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITO NO DIREITO BRASILEIRO.....	9
2.1 Autocomposição e heterocomposição	11
2.2 Mediação, Conciliação e Arbitragem	11
3 O DESENVOLVIMENTO DOS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM ÂMBITO VIRTUAL: ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)	12
3.1 Abarrotamento do Poder Judiciário e o processo de desjudicialização	13
3.2 Modalidades de virtuais de solução de conflitos	13
3.3 A mediação online no Brasil e as plataformas utilizadas.....	14
3.4 Os benefícios e as dificuldades da mediação digital enquanto política de acesso à Justiça	15
4 A APLICAÇÃO DOS SISTEMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ONLINE NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS	17
4.1 O papel da ODR no Brasil antes de iniciada a Pandemia.....	18
4.2 Como o alto número de demandas consumeristas facilitam o processo de abarrotamento do judiciário e como ODR minimizaria esse processo?	19
5 CONCLUSÃO.....	20
REFERÊNCIAS	20

A APLICABILIDADE DO *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* NO PROCESSO DE DESJUDICIALIZAÇÃO DAS DEMANDAS CONSUMERISTAS

THE APPLICABILITY OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN THE PROCESS OF DEJUDICIALIZATION OF CONSUMER DEMANDS

Bruna Prata Amaral Silva¹

RESUMO

A prestação jurisdicional que é incumbido o Poder Judiciário, vem ao passar dos anos, sofrendo com o abarrotamento de demandas, as quais vem desencadeando, inúmeras deficiências estruturais, principalmente, ao que tange a resolução qualitativa e eficaz dos conflitos de interesses os quais a ela são submetidos. Além disso, é notório que há um crescimento referente aos elevados números de processo principalmente no âmbito cível-consumerista pós-Pandemia, coadunando a morosidade para um término de um processo judicial, que é ainda atenuante para o alcance na harmonização das partes demandantes na satisfação dos seus interesses trazidos em juízo e, dessa forma, ferindo um dos grandes e significativos princípios do Direito Processual Civil, que é o Devido Processo Legal, bem como a duração razoável daquele. Nesse interim, as futuras reflexões sobre a possível inserção de um novo mecanismo de resolução de conflitos online, conhecidos como *Online Dispute Resolution* que promova o processo da desjudicialização no cenário brasileiro, através das pouco conhecidas plataformas Startups e de que forma esse tipo de serviço da era 4.0 pode ser difundido e se tornar acessível para a realidade dos brasileiros enquanto novo mecanismo de distribuição de justiça principalmente, na área cível-consumetrista. Por fim, será verificado a participação da mediação, conciliação e arbitragem que são já são atuantes no cenário do judiciário brasileiro, mas que nesse novo contexto virtual, amplamente difundido pós cenário da pandemia do Covid-19, mostrou-se necessária adequação e verificação de obstáculos que precisam ser superados para a efetivação da Política de Resolução Adequada de Conflitos. Para tal, utilizaram-se publicações científicas recentes sobre a temática, como o Relatório Justiça em Números, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, bem como vertente metodológica se caracteriza como o método de abordagem dedutivo, bibliográfico e descritivo.

Palavras-chaves: Online Dispute Resolution. Desjudicialização. Causas Consumeristas.

ABSTRACT

The jurisdictional provision that is entrusted to the Judiciary, comes over the years, suffering from the overcrowding of demands, which has been triggering numerous structural deficiencies, especially with regard to the qualitative and effective resolution of conflicts of interest which to it are submitted. In addition, it is clear that there is a growth regarding the high numbers of lawsuits, mainly in the post-Pandemic civil-consumer context, which leads to the delay in ending a judicial process, which is still attenuating for the reach in the harmonization of the plaintiffs in satisfaction. of their interests brought in court and, thus, injuring one of the great and significant principles of Civil Procedural Law, which is Due Legal Process, as well as its reasonable duration. In the meantime, future reflections on the possible insertion of a new online dispute resolution mechanism, known as Online Dispute Resolution, which promotes the

¹ Concluinte do Curso de Bacharelado em Direito da Universidade Estadual da Paraíba. Email: bruna.amaral@aluno.uepb.edu.br

process of dejudicialization in the Brazilian scenario, through the little-known Startups platforms and how this type of service from era 4.0 can be disseminated and become accessible to the reality of Brazilians as a new mechanism for distributing justice, mainly in the civil-consumerist area. Finally, the participation of mediation, conciliation and arbitration, which are already active in the Brazilian judiciary scenario, will be verified, but in this new virtual context, widely disseminated after the Covid-19 pandemic scenario, adequacy and verification of obstacles that need to be overcome for the implementation of the Adequate Conflict Resolution Policy. To this end, recent scientific publications on the subject were used, such as the Justice in Numbers Report, prepared by the National Council of Justice, as well as a methodological aspect characterized as the deductive, bibliographic and descriptive method of approach.

Keywords: Online Dispute Resolution. Dejudicialization. Consumerist Causes.

1 INTRODUÇÃO

O surgimento de novos mecanismos para soluções conflituais na sociedade demonstra a necessária tratativa dentro do cenário brasileiro sobre o quão caótico e saturado está o sistema judiciário das mais variadas demandas, a contar principalmente com as causas consumeristas que ocupa dentro do judiciário um dos mais recorrentes assuntos judicializados, conforme dados mais recentes do CNJ, como a pesquisa "Justiça em números de 2021" (ano-base 2020) visto que muitos consumidores veem na operacionalização do código de defesa do consumidor uma oportunidade de apurar vantagem financeira ou até mesmo uma banalização de institutos de cunho indenizatório.

E, sob essa perspectiva, como os meios alternativos de soluções de conflitos na era virtual poderiam facilitar esse processo de ingresso de demandas à Justiça, através de mecanismos intitulados de *startups*, ou até mesmos órgãos estatais virtuais direcionados ao assunto, que estão cada vez mais a ganhar espaço na eficácia pela busca de um direito lesionado e facilitando o processo costumeiro de busca incessante pela judicialização de demandas disseminados pela "cultura do litígio".

Sob a perspectiva anteriormente explanada tem-se como objetivo geral desse presente trabalho demonstrar o quão o Poder Judiciário está abarrotado, há um congestionamento de processos o que subordina aquele de oferecer e atender principalmente, os princípios que regem um processo legal, ou seja, impossibilitado de haver uma demanda célere, efetiva e qualitativa aos conflitos que desaguam todos os dias nas inúmeras comarcas do país. Para tanto, a resolutiva para a insuficiência do Judiciário dependeria de um processo de desjudicialização, de forma ampla e em um contexto geral, haja vista que tal insuficiência não decorre de ausência de prestação jurisdicional, até porque há e ocorre em quase totalidade dos casos, o que não é visto é a efetivação dos princípios anteriormente citados, atrapalhando e tornando ineficaz a jurisdição tradicional estatal, como solução imposta de conflito de interesses.

A presente discussão busca refletir sobre mecanismos que atendam os princípios constitucionais de um procedimento legal, e mais além, entender como o fenômeno da desjudicialização pode ser principal fator pra ampliação, ementação e adequação de novos meios de solução de conflitos, na área cível-consumerista, para além e diminuir o abarrotamento judiciário de processos que buscam tão somente o enriquecimento sem causa, e não propriamente a efetivação de um direito que lhe cabia.

Não menos importante, os objetivos específicos, buscam demonstrar que na busca por esses mecanismos que possam promover ruptura com o formalismo do processo, há a procura por soluções cujo intermédio é através dos meios alternativos (e adequados) a jurisdição estatal, como é o caso da conciliação, mediação e da arbitragem. São os métodos de resolução dos conflitos de interesses como alternativas a jurisdição, como mais uma via de acesso à

justiça. Nesses casos, fala-se, aliás, em deformalização das controvérsias, observando-se uma verdadeira descentralização dos serviços jurisdicionais, com aproximação das pessoas na administração da justiça.

Outrossim, a explosão da pandemia do Covid-19 submeteu o Brasil e ao mundo, uma busca de como seriam efetivados e tratados as demandas e processos no já caótico cenário do judiciário brasileiro; como ficaria o acesso a justiça e a necessária satisfação de direitos daqueles que por muito, ou até mesmo por pouco tempo aguardavam a resolutiva destes, num período em que houve paralisação em todos os órgãos e estruturas judiciais do país e em âmbito global. E ainda nesse mesmo período, houve uma eclosão das compras em sites online e perpetuação do chamado *Ecommerce*, e logo se fazendo necessário, sobretudo, a atuação do direito consumerista para a proteção das compras feitas por essas novas online. Situação que desencadearam uma necessária resposta do poderio estatal para com os novos problemas da era 4.0 dentro de uma pandemia.

Não há dúvida ainda, que o acesso tecnológico é um obstáculo real a ser enfrentado pelo modelo do *Online Dispute Resolution*, sobretudo, quando se trata de um país como o Brasil, que possui taxas de desigualdade social elevadas, apenas metade da população possui acesso à internet e onde ainda há significativa parte da população vivendo em zona rural. Contudo, o déficit tecnológico tende a se reduzir com a acelerada expansão da internet, em particular como o uso de dispositivos móveis, e emprego de serviços de internet em espaços públicos. Dessa forma, visto a pouca difusão desse método de resolução de conflitos no Brasil, muitos são os questionamentos sobre a sua aplicação prática no país, motivo pelo qual se faz necessária uma pesquisa capaz de identificar as contribuições e os desafios desta tecnologia como forma de acesso à Justiça, como uma das grandes possibilidades do processo de desjudicialização.

Para a montagem da pesquisa, fora optado pelo uso do método dedutivo, em que consistiu pelo estudo e teses em gerais com o objetivo de obter um resultado final mais específico quanto ao tema. Sob o material e meios utilizados para tanto, o trabalho é composto por livros, artigo científicos, a legislação brasileira, bem como, resoluções e jurisprudências, que serviram para agraciar o estudo desenvolvido. Outrossim, ao que tange a descrição em sua forma, fora apresentado assuntos que subordinam o melhor entendimento sobre o tema, tendo por fim, apontar o quão necessário se faz a inserção no cotidiano da sociedade uma cultura pela busca de desjudicialização através de mecanismos já existentes de resoluções conflituais online.

A institucionalização e contratação de medidas de facilitação ao acesso à justiça, nos permite enxergar que há um empenho na aplicação da resolução rápida do conflito instaurado. É possível perceber, que como um todo a sociedade se beneficia de um serviço que vem para facilitar o acesso à justiça e minimizar a não atenção frente ao princípio do direito a um devido processo legal, que muitas vezes não é atendido, e que proporcionou aquela resposta não tão somente estatal. Todavia, cabe ainda nos atentarmos quanto à inclusão digital e o acesso a esses sistemas por todos os brasileiros. Ainda que o ODR venha otimizar o judiciário, há a possibilidade de celeridade na resolução dos conflitos, através dessas novas medidas mesmo com o déficit da inclusão digital no país?

2 O SURGIMENTO DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITO NO DIREITO BRASILEIRO

Diante da crise desencadeada pelo grande acúmulo de demandas processuais, foi necessário o Poder Judiciário ir em busca de meios que se apresentassem como tendo maior eficácia e menos morosidade para servirem se auxílio na solução de conflitos, visando, ainda, fomentar a possibilidade de maior proximidade entre os tribunais e a esfera da sociedade.

A princípio, os Estados Unidos foram responsáveis pela eclosão dos chamados ADR's (*Alternative Dispute Resolutions*), que eram ferramentas para a resolução consensual de

conflitos. Dentre estas, a Mediação surge objetivando a aproximação entre as partes envolvidas no conflito, para que assim encontrem a solução para tal com o incentivo ao diálogo e reaproximação entre estas. Assim, ao invés de delegar o poder de decisão a um terceiro, este estaria ao alcance, de forma mais rápida e com menor custo, nas mãos dos envolvidos na discussão.

É notório e verificado que o direito moderno está em crise, a condição está subordinada, principalmente pela diminuição histórica da sua autonomia e da eficácia, sob a perspectiva de um processo de globalização. A explosão da litigiosidade, aumento da busca pelos serviços judiciários, além da falta de recursos técnicos, financeiros, sobretudo, profissional e organizacional do sistema judicial brasileiro respondem, a esse aumento de demanda. Nessa perspectiva, Souza Santos (2000, p. 143), aponta que ao longo dos últimos anos, as chamadas reformas da administração da justiça balançam entre uma “administração tecnocrática da justiça” e uma “desjudicialização da justiça”.

A necessidade gritante de uma reforma da administração da justiça, e mais ainda com atenção a procedimento de gestão, de processos e demandas mais céleres, há a uma outra resposta, tornar alternativo o acesso à justiça, que consistem, na lição de Pedroso e Cruz (2000, p. 20), “na criação de processos, de instâncias e de instituições relativamente descentralizadas, informais e desprofissionalizadas, que substitui ou complementa, em áreas determinadas, a administração tradicional da justiça e a tornam, em geral, mais barata, mais rápida e mais acessível”. A adoção desses instrumentos vem sendo cada vez mais prestigiada, criando-se programas de incentivo à conciliação e à mediação.

Nesse sentido, merece destaque o programa “Conciliar é Legal” e a Resolução 125, de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que disserta sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. São mecanismos que visam aperfeiçoar e incentivar a forma consensual de solução de conflitos evitando-se a sua judicialização. Diante da carência normativa que regulamentasse os meios alternativos de resolução de conflitos, é digna de destaque a Lei 13.105 de 2015, que instituiu o novo Código de Processo Civil e a Lei 13.140 também de 2015 que instituiu normas específicas para a mediação. Vejamos:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Com efeito, essas normas atribuíram maior importância à conciliação e mediação, além de trazer dispositivos tendentes a sistematizar referidos mecanismos em todo o território nacional.

Processos exarcebadamente demorados, excesso de judicialização, gastos que poderiam ser minimizados, trazem consigo o resultado de um cenário caótico do judiciário brasileiro, que ainda perpetua uma cultura que enaltece o litígio e menospreza o diálogo. Em se tratando, de uma possível resolutiva para questão como bem fora mencionado anteriormente, no direito processual civil, em sintonia com a resolução adequada de litígios, elencou três formas distintas para tal: a autotutela, a autocomposição e a heterocomposição. Sob a condição em que a primeira fora submetida, corresponde ao que era usado nos tempos passados, com a representação na criação do Código de Hamurabi, em que o famoso jargão “olho por olho, dente por dente” se tornou conhecido. Esta forma de resolução de conflito tem por premissa que, em caso de uma transgressão do direito alheio, haveria por parte da vítima, o ensejo de realizar ato tão gravoso quanto o cometido pelo agressor para igualar e resolver a

disputa criada. Vale ressaltar que a autotutela é vedada em nosso ordenamento jurídico, por força do art. 345 do Código Penal, fazendo com que a autocomposição e a heterocomposição sejam as saídas cabíveis em caso de conflito.

2.1 Autocomposição e heterocomposição

A autocomposição tem por princípio o acordo entre as partes em observância ao princípio da autonomia da vontade das partes. Normalmente a mediação e a conciliação repousam nesse ambiente, pois são denominados como métodos consensuais de resolução de conflito, ou seja, onde ocorre o comum acordo dos litigantes sob uma determinada demanda. Na autocomposição se resguardam dois importantes métodos alternativos de resolução dos conflitos: a conciliação e a mediação. Esta forma de autocomposição é aquela em que as partes, no exercício de suas autonomias da vontade, chegam a uma resolução consensual para a disputa (FILHO, 2016).

No campo da heterocomposição, esta possui dois principais métodos de resolução de conflitos: a jurisdição (método tradicional ao próprio Direito) e a arbitragem (que se encaixa nos métodos alternativos de resolução de conflitos). Esta forma de dirimir conflitos tem por premissa que um terceiro imparcial (um juiz ou um árbitro) julgue e chegue a solução da lide pelas partes, diferentemente da autocomposição onde as próprias partes cheguem a essa solução de forma consensual.

2.2 Mediação, Conciliação e Arbitragem

A mediação é um método autocompositivo de conflitos de interesses, dotado de técnicas que possibilitam às próprias partes, por meio de um mediador, após trabalhar o conflito de interesses, encontrar a solução diante do caso concreto. Trata-se, portanto, de uma solução não adversarial, por isso é denominada autocomposição. O terceiro, quando presente, não apresenta nenhuma solução, ou tampouco sugere ou aponta a eventual solução para o caso concreto. Esse terceiro, que pode ser qualquer pessoa escolhida pelas próprias partes, desde que atende alguns requisitos (capacidade, imparcialidade), funciona, no caso, como um sujeito que apenas auxilia os envolvidos em conflito de interesses, atuando como um mero facilitador da comunicação. Daí se poder falar em mediação facilitadora.

O mediador não é juiz. Ele não julga. Auxilia as partes para que estas mesmas encontrem a solução. A decisão acerca dos conflitos de interesses é ato dos próprios sujeitos. No Brasil, portanto, a mediação foi tratada pela Lei federal 13.140, de 26 de junho de 2015 e, também, pelo Código de Processo Civil de 2015.

No que tange à conciliação, essa ficaria melhor inserida no âmbito do próprio processo, porquanto se entende que a conciliação deveria ser sempre judicial, reservando-se a mediação para as hipóteses de solução extrajudicial ou, se judicial, sem que seja praticada pelo juiz. No entanto, registre-se que essa não foi a postura do legislador atual, ao editar a recente legislação. O Código de Processo Civil de 2015, a respeito da conciliação, modificando, em grande parte, o Código de Processo Civil de 1973, retirou a tentativa de conciliação como ato típico do juiz, atribuindo-se não só a ele, mas, também aos conciliadores e, também, aos mediadores, tratados, agora, como auxiliares da justiça. Atualmente, os conciliadores e mediadores estão disciplinados na Parte Geral do Código de Processo Civil de 2015, no Título IV Do Juiz e dos Auxiliares da Justiça, no Capítulo III Dos Auxiliares da Justiça, na Seção V Dos Conciliadores e Mediadores Judiciais, precisamente nos arts. 165 a 175.

A arbitragem, por sua vez, como método heterocompositivo, sempre foi da tradição do direito brasileiro. Por meio dela, as pessoas envolvidas no conflito de interesses escolhem um

terceiro, de confiança delas, que recebe por meio de uma convenção, o poder de solucionar o litígio, por meio de sentença arbitral, com eficácia de título executivo judicial, desde que este verse sobre direitos patrimoniais disponíveis.

Os mecanismos autocompositivos tratam-se, portanto, de ferramentas que reduzem o interprocessual, incluindo nestes processos a celebração de um acordo judicial homologado de modo que se evita ajuizamento de mais uma demanda. Nesse sentido, este tipo de medida tem por efeito o desafogamento do Judiciário e um dos principais focos desse trabalho de conclusão de curso. E por consequência, as referidas técnicas apresentam-se como alternativa capaz de alcançar uma solução jurisdicional adequada às expectativas das partes, guardando as mesmas garantias de um procedimento formal, bem como, preserva o poder judicante institucional, o qual se mantém como referencial maior.

3 O DESENVOLVIMENTO DOS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM ÂMBITO VIRTUAL: ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

A priori, ressalta-se que a resolução de litígios na esfera extrajudicial através da mediação, conciliação ou arbitragem não está coadunada às formas físicas de se solucionar conflitos. Com o crescimento das novas tecnologias, formas de resolução dos conflitos provenientes de relações jurídicas, tornaram-se passíveis de resolução até mesmo mediante à seara digital.

Assim, desenvolvem-se os meios chamados de *Online Dispute Resolution* (ODR), que permitem a resolução de conflitos dentro do cerne cibernético, favorecidos pelas tecnologias da informação e da comunicação. Dessa forma, novas fontes normativas acabaram surgindo, exigindo do Direito a necessidade de haver uma revisão dos seus paradigmas.

Nesse sentido, cabe salientar que a forma de Mediação Digital que vem sendo implantada no Brasil tem origem no ODR, sendo utilizada primeiramente nos Estados Unidos e no Canadá, e conceituado como sendo a utilização da tecnologia para realizar parte ou todo o procedimento de mediação, bem como de conciliação, arbitragem e negociação (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 55).

Ademais, o modelo ODR teve seu início quase que conjuntamente à abertura da internet ao público, em meados da década de 90, quando o Virtual Magistrate, um tipo de software de arbitragem online começou a ser aplicado pela Vilanova University, visando solucionar conflitos que tivessem por foco direitos autorais e segredos empresariais (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 57). A partir de então, novas plataformas online começaram a ser implementadas, com o intuito de facilitar o trato de resolução de conflitos.

Outrossim, destaca-se a iniciativa do website E-bay, que, em parceria com o *National Center for Technology and Dispute Resolution*, da *University of Massachusetts*, desenvolveram uma plataforma de conciliação virtual, na qual, as reclamações feitas por seus próprios usuários seriam mediadas. Com isso, estima-se que no decorrer do ano de 2010, cerca de 60 milhões de conflitos teriam sido solucionados através do E-bay Resolution Center, tendo 90% de taxa de sucesso nas Mediações, contribuindo para a não judicialização das demandas (BECKER; MAIA, 2018).

Ainda, para a garantia da devida aplicação da Mediação, é fundamental destacar que tais modalidades de plataformas, como a citada anteriormente, estão atreladas a todos os requisitos e princípios que são indispensáveis durante sessões presenciais, inclusive, a necessidade da presença da figura do Mediador, como forma de assegurar a aplicação correta da modalidade, sem que a segurança e confiança depositada pelos indivíduos que utilizam a plataforma sem que sejam afetadas.

3.1 Abarrotamento do Poder Judiciário e o processo de desjudicialização

Após a promulgação da Constituição de 1988, o brasileiro abraçou o judiciário como principal fonte de garantias dos seus direitos e que, dessa forma, o tornou saturado e com pouca efetividade, se faz necessário conhecermos o processo de tornar esse acesso mais eficaz e de qualidade, mas que continue aferindo direitos aqueles a busca, tal fato é conhecido como desjudicialização. O fenômeno da desjudicialização significa a possibilidade de solução de conflitos de interesse sem a prestação jurisdicional, entendido que jurisdição é somente aquela resposta estatal.

Como forma de iniciação desse longo e árduo processo, que já perpassa por anos de existência, em 2010 o Conselho Nacional de Justiça, através da sua Resolução nº 125/2010, veio para instituir como necessária política pública o tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, bem como fora dele. O documento registra nas considerações iniciais a preocupação por parte da Administração do Poder Judiciário com o acesso à justiça de forma ampla, direcionada a uma ordem jurídica justa (CABRAL, 2012, p. 77).

Destaca ainda que a política de resolução de conflitos não deve se limitar-se aos meios adjudicatórios, mas ofertar outros mecanismos de solução, em especial os consensuais (CABRAL, 2012, p. 77). Considerando que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças (CNJ, 2010)

Os mecanismos autocompositivos tratam-se, portanto, de ferramentas que reduzem dentro do processo, a celebração de um acordo judicial homologado, de modo que se evita ajuizamento de mais uma demanda. Nesse sentido, este tipo de medida tem por efeito o desafogamento do Judiciário. E por consequência, as referidas técnicas apresentam-se como alternativa capaz de alcançar uma solução jurisdicional adequada às expectativas das partes, guardando as mesmas garantias de um procedimento formal, bem como, preserva o poder judicante institucional, o qual se mantém como referencial maior.

Com relação à importância dessas técnicas autocompositivas na pacificação social, nos processos heterocompositivos, há sempre vencedores e vencidos; já nos modelos consensuais e nos processos autocompositivos, buscam-se soluções vencedoras. A verdadeira justiça só se alcança quando os casos se solucionam mediante consenso. Não se alcança bons resultados resolvendo só parcela da controvérsia, o que se busca é a pacificação do conflito com a solução de todas as questões que envolvam o relacionamento entre os demandantes.

Com a implantação de um modelo consensual de solução dos conflitos, o Estado estará mais próximo da pacificação social e da harmonia entre as pessoas, ou até mesmo sem ele. Porém, esses mecanismos consensuais e processos autocompositivos não devem ser impostos, mas, devem ser estimulados como opção e adoção por livre manifestação dos interessados. Ideia essa que será destrinchada ao longo do artigo, com as justificativas e posicionamentos sobre a liberdade dos litigantes em buscar novas alternativas e eficácia para solucionar suas demandas.

3.2 Modalidades de virtuais de solução de conflitos

Vanderlei de Freitas Nascimento Júnior (2017, p. 274) destaca em seus estudos que existem cerca de quatro formas dos sistemas de ODR serem aplicados, destacando estas: a) o sistema *online* automatizado de reivindicações financeiras, este é realizado através da utilização de algoritmos técnicos, bastante semelhante a uma perícia contábil direcionada precisamente para a análise de questões numéricas até que se alcance a melhor solução para determinada situação; b) o sistema de arbitragem *online*, que pode se apresentar sob formas *binding*

(obrigatória ou vinculativa); c) o sistema de serviços online de *Ombudsman* que é posto como sendo a prestação de serviços por órgão, instituição ou empresa, encarregados de receber e gerenciar as críticas, sugestões e reclamações dos usuários e consumidores daquele determinado produto ou serviço fornecido; d) o sistema de mediação *online* que se apresenta nas modalidades automatizada e assistida, ocorrendo no primeiro caso a submissão das partes a uma atividade computacional que será útil para o ajustamento de propostas em valor monetário que seja de certa forma vantajoso para ambas, e, não havendo a necessidade de que os vínculos de cunho pessoal ou profissional porventura preexistentes entre estas sejam restabelecidos; já na segunda hipótese, as partes recebem auxílio de um terceiro imparcial e dotado de conhecimentos técnicos específicos em mediação e informática, objetivando, de forma principal, o reestabelecimento da comunicação entre as partes.

Nessa perspectiva, destaca-se que para que as práticas de ODR sejam efetivamente realizadas, é indispensável que os mediadores responsáveis estejam preparados para fazer uso dessas tecnologias oferecidas para aplicação da modalidade durante o processo de mediação, para que assim, possam também passar para os indivíduos presentes naquela ocasião, as informações necessárias para o bom andamento da situação.

3.3 A mediação online no Brasil e as plataformas utilizadas

Com a implementação da Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil) e da Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação), surge no Brasil a possibilidade de realização de audiências de mediação ou conciliação através de ferramentas eletrônicas. Nessa seara, aborda o art. 334, §7º do CPC e o art. 46 da Lei de Mediação, respectivamente:

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

§ 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei. (BRASIL, 2015b, on-line)

Art. 46. 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.

Para mais, no ano de 2016, o CNJ realizou a edição à Emenda 2, que abordou as formas de trato de conflitos no Judiciário da Resolução nº 125/2010, instituindo o chamado Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais, ensejando o surgimento do Sistema de Mediação Digital (CNJ, 2016b). Dessa forma, com o desenvolvimento de tal iniciativa, o Conselho acabou por legitimar as novas previsões dispostas no sistema processual civil brasileiro, corroborando com as disposições do §7º, do art. 334 do CPC e do art. 46 da Lei da Mediação, citados anteriormente.

Assim, com a regulamentação permitindo a prática da mediação e conciliação através de plataformas online, visando a tentativa de resolução de conflitos cada vez mais abrangente e efetiva, houve o crescimento da quantidade de instituições públicas e particulares em busca de contribuir para a criação de ambientes virtuais que tivesse por foco a resolução dos interesses em conflito.

Nesse viés, pode-se destacar o sistema Mediação Digital, que é uma plataforma de natureza pública, criado pelo CNJ mediante a Emenda 2 de 2016, e disponibilizado de forma gratuita. Através dessa ferramenta, o próprio usuário tem a oportunidade de entrar em contato com as empresas e instituições que estejam presentes no cadastro e tentar a mediação dos conflitos que porventura existam com estas, na tentativa de se chegar em um acordo proveitoso para ambos, tudo isso em um tempo rápido e de forma gratuita, sempre buscando evitar que as

demandas sejam judicializadas (CNJ, 2016). Vale salientar que, caso não reste concretizado um acordo entre estes, existe a possibilidade que uma mediação presencial ocorra em um CEJUSC.

Ademais, cabe ressaltar que se tem resultados consideravelmente positivos a partir da iniciativa do sistema criado pelo CNJ, uma vez que, grandes instituições como a Agência Nacional de Saúde (ANS) e a Caixa Econômica Federal, servem de exemplos, pois, instituíram convênios com o referido sistema, e, ainda, foi possibilitado o acordo de Dívida Ativa entre os Contribuintes e as Procuradorias (CNJ, 2016).

Entretanto, no âmbito privado, a mediação digital chama, em sua grande maioria, a atenção de setores empresariais, em virtude de suas características de celeridade e iniciativas desburocratizadoras, que facilitam na tentativa de resolução de conflitos entre a empresa e o consumidor, permitindo uma melhor forma de interação entre estes.

Nesse ínterim, tais iniciativas desenvolvidas por estas empresas fazem com que elas sejam comumente encaixadas como pertencentes ao gênero *Lawtech*, que, conforme leciona Ventura (2019, p.1), “são empresas inovadoras que investem em tecnologia (startups) para solucionar algum problema ligado ao universo jurídico”.

Outrossim, cabe ressaltar-se que, muito embora a implementação de plataformas virtuais, no Brasil, tenha um relativo curto período de disseminação, já existem no mercado uma gama de plataformas destinadas a realizações de procedimentos de mediação. A nível exemplificativo, pode-se citar plataformas como MOL, D’acordo, MediarTech, Leegol, Acordo Fechado, Itkos, MISC, ResolvJá, FindResolution, dentre outras. Tais plataformas usam a mediação como forma de ODR, exercendo atuação principalmente em conflitos provenientes de relações de consumo, trabalhistas e condominais. Diante de uma sociedade consideravelmente litigante, quanto se trata do contexto brasileiro, a utilização de tais plataformas como forma de ODR, surge a possibilidade de contribuição para a resolução dos conflitos em meio aos métodos de Alternative Dispute Resolution (ADR), de forma mais dinâmica, rápida e com menos gastos, auxiliando para o desafogamento processual do judiciário.

3.4 Os benefícios e as dificuldades da mediação digital enquanto política de acesso à Justiça

A democracia brasileira permeia e garante como suas bases fundamentais fortemente fincadas no Estado de Direito, propõe um questionamento sobre o verdadeiro acesso a justiça, bem como sua acessibilidade. Com a formalidade trazida constitucionalmente, muitas vezes, não é verificado na prática, a sua efetivação, o que por vezes subordina o impedimento de acessar o sistema de justiça acabam sendo colocados sob o risco de terem seus direitos ignorados ou violados. Justamente por isso, o acesso à justiça constitui um dos direitos cívicos mais básicos de um Estado Democrático que pretenda garantir, e não apenas proclamar, os direitos de todos.

Para Cappelletti (1988, p. 12), “O acesso à justiça é fundamental e o mais básico dos direitos humanos, na medida em que um sistema jurídico moderno e igualitário deve garantir, e não apenas proclamar o direito de todos”. Importante ressaltar que o acesso à justiça e acesso ao judiciário não devem ser confundidos, uma vez que “o acesso ao Judiciário está contido no acesso à justiça que é mais amplo e que assegura uma maior hipótese de tutela aos direitos do cidadão” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 225). É possível dizer, ainda, que a partir da sua inserção no rol de direitos e garantias fundamentais da Constituição de 1988, deixou de significar somente o acesso ao Judiciário, transformando-se no acesso à ordem jurídica justa (WATANABE, 2019, p. 109).

Dessa forma, existem duas perspectivas de exteriorização do acesso à justiça, a de garantir proteção judiciária e a de promover um processo justo (TARTUCE, 2012, p. 84). Sob esse viés, não só o sistema deve ser acessível por todos, como também deve produzir resultados

que sejam individual e socialmente justos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8). No entendimento de Mancuso (2019, p. 39):

“(…) a questão hoje transcende o tradicional discurso do acesso ao Judiciário, para alcançar um patamar mais alto e mais amplo, qual seja o do direito fundamental de todos, num Estado de Direito, a que lhes sejam disponibilizados canais adequados e eficientes de recepção e resolução dos conflitos, em modo justo, tecnicamente consistente, em tempo razoável, e sob uma boa equação custo-benefício.”

A inclusão digital aparece como principal instrumento de exteriorização de um acesso democrático, pois significa “acesso às tecnologias da informação e comunicação, sem barreiras” (PIMENTEL; MEDEIROS, 2017, p. 16). Assim, é imprescindível levar em conta as limitações da vida social ao assegurar a proteção judiciária (TARTUCE, 2012, p. 82).

Nesse sentido, a efetiva prestação dos mecanismos de acesso à justiça digital é imprescindível, não devendo ser garantido apenas o acesso à rede, sobretudo um acesso de qualidade, de modo a garantir a inclusão digital como exercício pleno da cidadania. A inclusão digital é modalidade de inclusão social (PIMENTEL; MEDEIROS, 2017, p. 16) e, por isso, “não basta criar políticas públicas de acesso virtual à justiça se paralelo a estas não ocorrer a informação dos seus usuários/consumidores e a disseminação isonômica de acessibilidade à internet. Essas duas ações são decisivas para a inclusão digital” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 235).

Nesse sentido, se o judiciário hoje é acessado por plataformas digitais, se esse acesso ao judiciário é parte dos direitos considerados fundamentais para a pessoa e, se entre os direitos de cidadania há o de navegar em ambiente digital, então promover inclusão digital para fins de acesso à justiça passa a não somente ser um objetivo, mas deve ser visto como uma necessidade para fins de adequação do discurso e da infraestrutura de sustentação do ordenamento jurídico. Em outros termos, sem inclusão digital não há como discutir ou promover acesso à justiça (SALDANHA; MEDEIROS, 2018, p. 7).

A inexistência de instrumentos que permitam o acesso à justiça digital não pode vir a prejudicar as partes do processo de forma alguma, como o que ocorre no caso dos Juizados Especiais, por exemplo, em que a parte vê decretada a sua revelia pela recusa ou não comparecimento à tentativa de conciliação virtual (artigo 23 da Lei n° 9.099/1995). Logo, o sistema não pode assumir um caráter opressor, de modo a obrigar o indivíduo a agir de determinada forma, uma vez que acaba por penalizar os vulneráveis, condenados à exclusão.

Para a advogada, Daniella Carioni de S. Luque:

“o emprego de tecnologias, com a criação da Justiça 4.0 no Brasil, pode trazer diversos benefícios para o sistema judicial, todavia, é necessário que se tracem estratégias inclusivas, sob pena de se acentuar ainda mais a desigualdade e surrupiar o caráter democrático do acesso à justiça sob o pretexto da produtividade. A transformação digital, no Brasil 1.0, não potencializa o acesso à justiça.”

Dessa forma, se faz necessária que a iniciativa seja inclusiva, com adoção principalmente de medidas que busquem a ampliação e qualificação dos canais de acesso ao judiciário, ainda que presenciais, seja com plantão de dúvidas, e virtuais, como serviço telefônico, e-mail e chat na web), criação de designs e arquiteturas de informações acessíveis à população (sistemas inclusivos e cartilhas ilustradas), criação de conjunto principio lógico para direcionar a atuação dos profissionais (como participação informada, segurança, igualdade, justiça e transparência), ampliação da rede de apoio aos grupos vulneráveis (investimentos na Defensoria Pública e demais associações de apoio) e criação de políticas públicas e projetos

sociais para o combate à exclusão digital (cursos gratuitos e profissionalizantes de letramento digital e ampliação do acesso à internet por meio de consórcios públicos).

4 A APLICAÇÃO DOS SISTEMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ONLINE NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS

A explosão da pandemia do Covid-19 no mundo e no Brasil, subordinou o questionamento de como ficaria o acesso a justiça e a busca pela satisfação de direitos daqueles que por muito, ou até mesmo por pouco tempo aguardavam a perpetuação destes, num período em que houve paralisação em todos os órgãos e estruturas judiciais do país e em âmbito global. Nesse sentido, como poderia a mediação, a conciliação e até mesmo o sistema multiportas, facilitar o processo de desjudicialização do órgão jurisdicional estatal, este saturado, e promover o uso dos meios e tecnologias digitais durante a pandemia e posterior a ela, em que atualmente o Poder Judiciário perpassa um momento caótico e de crises, uma vez que se vê congestionado de processos e impossibilitado de oferecer e atender principalmente os princípios que regem um processo legal, ou seja, impossibilitado de haver uma demanda célere, efetiva e qualitativa aos conflitos que desaguam todos os dias nas inúmeras comarcas do país.

Sob a perspectiva da esfera extrajudicial, os meios de solução consensual de conflitos estão presentes no ambiente digital. Nesse sentido, a Resolução 125/2010 do CNJ estabelece como dever do próprio órgão a criação de um sistema para mediação e conciliação digital (artigo 6º, X). Do ponto de vista de gerenciamento de conflitos privados, é possível falar na utilização das chamadas ODR (Online Dispute Resolution), que permitem conciliações e mediações para solucionar problemas, sobretudo decorrentes de relação de consumo. Em um contexto pós-pandêmico, a utilização de mecanismos como esses certamente aumentará, pois “É certo que a união de meios integrados de solução de conflito e tecnologia, consubstanciada nas ODRs, implica no afastamento de barreiras geográficas” (NUNES, 2020, p. 19). A arbitragem, prevista na Lei nº 9.307/1996, pode ser realizada de forma virtual, assim como a mediação, que pode ser realizada por internet ou outro meio de comunicação que permita a transação à distância (artigo 46 da Lei nº 13.140/15), oferecendo rapidez, eficácia na resposta e economia monetária (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 242). Nesse ponto, não obstante a mediação digital constituir uma política judiciária de acesso à justiça, ainda pairam dúvidas sobre o modo em que tem sido feita a sua implementação (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 251). Há uma tendência hoje, para os conflitos surgidos em razão da pandemia, de obrigar a conciliação e/ou mediação em uma fase pré-processual, em razão da alta litigiosidade já existente no Brasil e da necessidade de buscar a maneira mais efetiva de tutelar direitos (PINHO, 2020).

Outrossim, e não menos importante, havendo a descentralização dos serviços jurisdicionais, através dos meios já informados anteriormente, poderia atuar em novas áreas do direito, uma vez que, durante a pandemia houve uma eclosão das compras em sites online e perpetuação do chamado *Ecommerce*, e logo se fazendo necessário, sobretudo, a atuação do direito consumerista para a proteção das compras feitas por essas novas online. Portanto, como poderia, se fazer a legislação atuante senão por uma máquina estatal abarrotada de grandes processos, sem as devidas e completas resoluções, atender a pequenas causas do dia-a-dia do consumidor brasileiro? Por isso, a importância da inserção das *startups*, sejam elas particulares ou governamentais, mas atuariam no cerceamento para com a busca da efetivação do direito daquele que o busca.

Não apenas o direito consumerista, mas a parte cível como todo, alguns fóruns e varas do país todo, adotaram aplicativos e meios digitais para que haja o processo de triagem para criação das demandas e instauração dos processos. Isso foi criado, possivelmente, a partir da

institucionalização e contratação de uma startup especialista nesse tipo de serviço de facilitação ao acesso a justiça, ainda que não necessariamente, busque a aplicação da resolução rápida do conflito instaurado. É possível perceber, que como um todo a sociedade se beneficia de um serviço que vem para facilitar o acesso à justiça e minimizar a não atenção frente ao princípio do direito a um devido processo legal, que muitas vezes não é atendido devido a mais uma vez, a prestação jurisdicional, como aquela resposta tão somente estatal.

Assim como, o Estado estimular o uso de propagandas, seja elas em mídias sociais ou televisivas, para informar a população sobre as formas de acesso à justiça através dos meios adequados, como por exemplo, a plataforma “*E.consumidor*”, que minimiza a busca pela justiça com temas relacionados ao direito do consumidor. E, perpetua a inclusão e análise do sistema multiportas, com ênfase principalmente, ao *Online Dispute Resolution* objeto de análise desse projeto acrescido a reflexões sobre sua propagação.

E sobre isso, que pode ser analisado a influência do tema e problema no contexto tecnológico, o qual renderá possíveis frutos após uma análise em conjunto com o projeto Justiça em Número do Conselho Nacional de Justiça, bem como outros órgãos que possam nos fornecer dados para entendermos a funcionalidade atribuída ao ODR, bem como sua atuação no mundo digital e social brasileiro.

Por fim, buscaremos entender, porquê dado os inúmeros motivos de facilitação de inclusão de métodos online de solução de conflitos, a dificuldade ainda é atenuante. E, portanto, refletir e promover uma nova cultura de busca ao direito afetado, sem a condição e o sem que o aparato seja tão somente o estatal. Com isso, será possível estabelecer um conceito do que realmente seria a mediação digital, entender sua melhor forma de aplicação, levando-se em consideração a legislação do Brasil, assim como identificar as plataformas que auxiliam para o funcionamento de tal mecanismo, para que seja, assim, exequível a identificação dos principais benefícios e dificuldades que são ocasionados por tal método.

4.1 O papel da ODR no Brasil antes de iniciada a Pandemia

Afim de examinar, em termos gerais, como se dava o emprego de formas de Resolução Online de Conflitos no país antes das mudanças sociais incrementadas pela pandemia, cumpre elucidar, por um lado, o mercado privado até então disponível, e, noutro giro, as técnicas utilizadas no âmbito específico dos Tribunais.

Com efeito, de acordo com pesquisa empírica executada por Rosa e Spaler (2018), observou-se que no mercado jurídico brasileiro as empresas privadas de ODR são vinculadas à Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L), cujo surgimento se deu em 2017 e, à época do estudo, já contava com 17 startups provedoras de serviços nesse segmento: i) Sem Processo; ii) Concilie Online; iii) Juspro; iv) Leegol; v) Find Resolution; vi) Justto; vii) Mediação Online (MOL); viii) Misc – Métodos Integrativos de Soluções de Conflitos; ix) Resolv Já; x) Juster; xi) Melhor Acordo; xii) Acordo Fechado; xiii) Acordo Net; xiv) Mediartech; xv) D’acordo; xvi) Itkos Mediação Inteligente; e xvii) Quero Reclamar.Com. Registre-se que também foram pontuadas duas plataformas públicas: consumidor.gov e a Mediação Digital, do CNJ.

Os dados obtidos pelas pesquisadoras serviram à demonstração de que os mecanismos mais recorrentes nas plataformas digitais são a negociação, mediação, conciliação e arbitragem. Com isso, evidenciou-se, no Brasil, a preponderância da concepção ampla de ODR, tendo em vista o fato de as plataformas representarem, na prática, uma versão online dos Meios Alternativos de Soluções Conflituais, nas quais as sessões presenciais são simplesmente substituídas por sessões realizadas em salas virtuais.

Além disso, viu-se a predominância da resolução de conflitos voltada para as áreas trabalhista, cível, consumerista e comercial, que, diga-se de passagem, estão dentre as de maior

recorrência no 1º grau (Justiça em Números, 2020). Enfim, assinalou-se que algumas plataformas privadas já haviam firmado parcerias ou se credenciado para atuação junto a Tribunais de Justiça, como é o caso da Juster, Leegol, JusPro e Mol.

Por outro lado, concernente à aplicação da ODR especificamente no âmbito dos Tribunais Brasileiros, cumpre trazer à baila pesquisa empírica realizada por Vieira e Doi (2018) perante os Tribunais de Justiça do país, na qual objetivou-se investigar a existência e adoção do uso de plataformas digitais, públicas ou privadas, para resolução de conflitos, e sobre eventual provimento que as desse respaldo e fundamento jurídico.

A partir do estudo, constatou-se a prevalência da falta de regulação das ferramentas de ODR pelos tribunais, sendo que apenas o Tribunal de Justiça de São Paulo, por intermédio do Provimento nº 2289/2015, havia instituído regulamentação própria para mediação e conciliação de conflitos à distância, bem como a homologação judicial dos respectivos acordos, considerando passíveis de serem homologados somente os acordos efetivados por câmaras privadas cadastradas frente ao tribunal.

Todavia, conforme ressaltado pelas autoras supramencionadas, embora não houvesse provimentos sobre o tema nos demais Tribunais, em mais de 50% dos Estados, o tribunal tornava acessível os serviços de alguma plataforma destinada à Resolução de Conflitos Online, disponibilizando, por exemplo, link para acesso ao Consumidor.Gov (TJTO, TJRO, TJAC, TJPI, TJMA, TJSE, TJBA, TJPE, TJDFT, TJSP, TJRJ, TJPR, TJSC e TJRS).

4.2 Como o alto número de demandas consumeristas facilitam o processo de abarrotamento do judiciário e como ODR minimizaria esse processo?

Para o autor Kamal Halili Hassan, a tecnologia nos sistemas de resoluções de disputas pode desempenhar duas funções diferentes. Destaca-se, primeiramente, que é possível falar em uma forma onde os meios tecnológicos vem para auxiliar o sistema convencional de disputas já existente. Em segundo lugar, trata-se de um mecanismo online para resolução de disputas no meio digital. Pois é verdade que o ODR vem demonstrando desempenhar um ótimo papel na busca para a solução de conflitos que acabam por surgir entre empresas e consumidores.

Em consonância, a repercussão do sucesso oferecido pelos mecanismos de ODR fez com que uma grande quantidade de empresas começasse a promover a utilização dos sistemas de resolução de litígios online, através de negociação, mediação e arbitragem. O intuito no investimento dessas plataformas de ODR é, principalmente, evitar os longos processos. E, por causa disso, muitos consumidores também acabam por defender o uso das referidas plataformas, pelo simples fato de ser uma opção rápida, eficaz e que gera menos custos aos bolsos das partes envolvidas, principalmente do consumidor. (GONZÁLEZ, 2020)

Um claro exemplo de plataformas de ODR desenvolvidas e criadas não pela iniciativa de empresas privadas, mas sim no âmbito público, é a Plataforma Europeia para Resolução de Conflitos Online, criada pela Comissão Europeia, que começou suas atividades em 15 de fevereiro de 2016, tendo como principal objetivo oferecer aos consumidores e empresas na União Europeia a solução de conflitos relacionados ao e-commerce (GONZÁLEZ, 2020). O referido sistema nada mais é que um website interativo, gratuito e de fácil acesso, que funciona em todas as línguas oficiais do bloco europeu.

Além disso, essa plataforma de ODR intermedia disputas entre consumidores e fornecedores, recebendo as reclamações das partes, oferecendo a possibilidade de resolver suas pendências de forma online, por meio de procedimentos extrajudiciais conduzidos pelas instituições de resolução alternativa de litígios de cada Estado-membro da União Europeia (FUJITA, 2019).

O que mais chama a atenção do poder Judiciário, é ver como os sistemas de englobam o ODR começa a aparecer como alternativa eficiente para a diminuição de demandas, abrindo

espaço para uma forma alternativa de solução de conflitos, através da utilização da mediação online, principalmente, subordinam o que vem sendo dito no trabalho, que é desafogar a lenta e abarrotada justiça brasileira devido ao grande acúmulo de casos

5 CONCLUSÃO

Por intermédio da pesquisa em comento foi possível atestar os esforços empreendidos nos últimos anos pelos Poderes Judiciário e Legislativo no sentido de difundir e aperfeiçoar a adoção de meios autocompositivos na jurisdição estatal, principalmente em razão das dificuldades enfrentadas pelo Judiciário para responder com celeridade ao crescente volume de casos novos e pendentes a ele submetidos.

De qualquer maneira, a adoção dessas plataformas de mediação online ainda impacta positivamente no funcionamento da justiça, vez que a diminuição no número de judicializações, principalmente no rito consumerista, que abarca grande parte do judiciário atualmente, contribui diretamente com as políticas judiciárias que buscam corrigir as inacessibilidades causadas pela morosidade da justiça, diminuindo a vida útil de um processo tradicional. Além disso, a ampliação de atendimento nas plataformas públicas tende a dirimir a cultura de litigância na relação empresa-consumidor, causando ainda mais impacto na forma como a população busca justiça. Assim, em meio a todas as considerações supracitadas e dado o ineditismo do método no contexto brasileiro, a expectativa é de que a mediação digital se materialize como uma forma de acesso à Justiça a partir do crescimento de sua popularidade e à medida em que as inclusões digitais sejam efetivadas, causando uma verdadeira transformação cultural em todas as camadas da sociedade.

Apesar de todo o processo de virtualização e tentativa de facilitar o procedimento de resolução de conflitos, se faz necessário atentar para prerrogativas que possam vir a não conferir tal direito àquele que o buscou, ou seja, deve haver uma demanda de fiscalização por um órgão jurisdicionado, ao sentido de que este pode verificar se não houvera manipulações acerca de um direito buscado, se a condição social for trata como quesito para aferição de vantagem.

A funcionalidade dos sistemas ODR necessita de reformas e regulações para que sejam alcançados padrões uniformes de divulgação, bem como diretrizes de segurança, confidencialidade e autenticação dos procedimentos em todas as fases possíveis do processo, ainda se deve objetivar um código padronizado para estabelecer a conduta dos mediadores online. Isso é extremamente importante para que certa transparência na utilização desses recursos tecnológicos seja obtida e mantida.

A visão do futuro é representada pelo pensamento digital multidisciplinar, abrindo espaço para a customização, e compreensão de que nos tornamos seres híbridos – parte humana, parte digital –, criando um ecossistema regulatório que permite o progresso das inovações e que tende a minimizar os riscos relacionados a estabilidade da economia e que incentiva o crescimento de todos aqueles que laboram em prol da garantia da defesa dos direitos.

REFERÊNCIAS

ARCHIZA, Ana Carolina Fonseca Martinez Perez. **Processo Eletrônico como Instrumento de Acesso à Justiça**. 2012. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Ciências Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2012.

ARNOUD, Analu Neves Dias. **Do contexto histórico do processo judicial eletrônico**. Portal Jus, 04 de set. 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/31690/do-contexto-historico-do-processo-judicial-eletronico>>. Acesso em: 24 de jan. 2022.

BARROSO, Luis Roberto. **Ano do STF: judicialização, ativismo e legitimidade democrática**. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2008-dez-22/judicializacao_ativismo_legitimidade_democratica>. Acesso em 26 de jan. 2022

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Brasília, 2015b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 22 jul. 2022.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o **Código Civil**. Acesso em: 22.06.2022.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, Brasília, DF, 1997. Acesso em: 22.03.2022.

BRASIL. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública**. Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015. Brasília, 2015a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 22 jul. 2022.

BRASIL. Lei 13.140/2015 de 26 de junho de 2015. **Regulamentou a Mediação**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>. Acesso em 20 de mai. 2022

BRASIL. Justiça Federal. Na era da Inteligência artificial, Conselho da Justiça federal lança plataforma que interage com usuários no portal. **Portal CJP, Notícias, Tecnologia**, 24 jun. 2019. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2019/06-junho/na-era-da-inteligencia-artificial-conselho-da-justica-federal-lanca-plataforma-que-interage-com-usuarios-no-portal>. Acesso em: 30 de jan. 2022.

BECKER, Daniel; MAIA, Andrea. ODR as an Effective Method to Ensure Access to Justice: The Worrying, But Promising Brazilian Case . Mediate.com, set. 2018. Disponível em: . Acesso em: 02 de julho de 2022

CAMPOS, Laís. **O Processo Judicial Eletrônico como Instrumento de Celeridade e Acesso à Justiça**. Jus Brasil, 8 de maio. 2015. Disponível em: <<https://laisccampos.jusbrasil.com.br/artigos/186333592/o-processo-judicial-eletronico-como-instrumento-de-celeridade-e-acesso-a-justica>>. Acesso em: 24 de jan. 2022

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CRUZ, Aline Maria Pala. **Dano moral residual: o pedido por uma discussão mais livre no âmbito da responsabilidade civil e uma proposta para o desentramamento do Judiciário**. Revista dos Tribunais, São Paulo, ano 2017, v. 967, ed. 17, 15 fev. 2017.

COELHO, Alexandre Zavaglia. A ciência de dados e a inteligência artificial no Direito em 2018 – Parte I. **Conjur**, [S.l.], 1 jan. 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jan-01/zavaglia-ciencia-dados-inteligencia-artificialdireito>. Acesso em: 04 de fev. 2022

DELLORE, Luiz. Novo CPC e o pedido de indenização: fim da "indústria do dano moral"? Disponível em: [<http://jota.uol.com.br/novo-cpc-e-o-pedido-de-indenizacao-fim-da-industria-do-dano-moral>]. Acesso em: 22.03.2022.

FUJITA, Maíra de Oliveira Lima Ruiz; ALMEIDA, Bianca Santos Cavalli. 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, 2019. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistaprocessojurisdicao/article/view/5896>. Acesso em: 28 set 2020.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Relatório ICJ/Brasil: 1º semestre/2017. Disponível em <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/6618>>. Acesso em 04 de fev. 2022

GONZÁLEZ, Wendolyne Nava. Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado. *ACDI-Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, n. 13, p. 5, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/acdi/a.7524>.

HASSAN, Kamal Halili et al. **The use of technology in the transformation of business dispute resolution. European journal of law and economics**, v. 42, n. 2, p. 369-381, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10657-012-9375-7>.

JUNIOR, Vanderlei de Freitas Nascimento. **A Evolução dos Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos em Ambiente Virtual: Online Dispute Resolution**. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 274, 2017

Justiça em Números 2021/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: **CNJ, 2021**. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf> Acesso em 04 de julho de 2022.

LIEBMAN, Carol. The Risk of Evaluative Mediation. City Bar Center for CLE. Basic Mediation Training: Conflict Resolution. Theory and Techniques, **New York City Bar**, 2010. p. 64.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53- 70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em: Acesso em: 25 de mai. 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>. Acesso em 26 de jan. 2022

LOVE, Lela. ADR: An Eclectic Array of Processes, Rather than One Eclectic Process. *Journal of Dispute Resolution*. Center for the Study of Dispute Resolution. School of Law. **University of Missouri, Columbia**, 2006. p. 296.

NUNES, Dierle; MARQUES, Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência Artificial e Direito Processual: vieses algoritmos e os riscos de atribuição de função decisórias às máquinas. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 285, p. 421-447, nov. 2018.

NALINI, José Renato. O judiciário, a eficiência e os Alternative Dispute Resolution (ADR). **Revista Direito e Liberdade**, Natal, v. 20, n. 1, p. 55-66, jan./abr. 2018. Quadrimestral.

MARIA PALA CRUZ, ALINE. Dano moral residual: o pedido por uma discussão mais livre no âmbito da responsabilidade civil e uma proposta para o desentramamento do Judiciário. **Revista dos Tribunais**, [S. l.], v. 967, n. 2016, p. 1-16, 28 mar. 2022.

PATIL, Ashok R. Role of Law Schools in Justice Delivery System through Online Mediation In: SANTANO, Ana Claudia; GABARDO, Emerson; NAGARATHNA, Annappa (org.).

Direitos Fundamentais, Tecnologia e Educação. Curitiba: Íthala, 2019. p. 163-170.

Disponível

em: https://www.researchgate.net/profile/Sakshi_Goyal14/publication/342521131_Direitos_fundamentais_tecnologia_e_educacao_India/links/5ef97f1ca6fdcc4ca43a1f7c/Direitos-fundamentais-tecnologia-e-educacaoIndia.pdf#page=164. Acesso em: 02 de julho de 2022.

RIBEIRO, Hassan Diógenes V. **Judicialização e desjudicialização**. Entre a deficiência do legislativo e a insuficiência do judiciário. Revista de Informação Legislativa. 2013 Disponível em < https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/50/199/ril_v50_n199_p25.pdf>. Acesso em 27 de jan. 2022.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. Rev. Fac. Direito UFMG. Belo Horizonte, n. 72, pp. 219/257, jan./jun. 2018.

TAVARES, Lucas Rafael Nogueira. **A mediação de conflitos por meios eletrônicos como forma de acesso à justiça**. 2019. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Direito) – Universidade Estadual da Paraíba, Paraíba, 2019.

_____. Resolução 125/2010 de 29 de novembro de 2010 do CNJ- **Instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de interesses**. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 15 de mai. 2022.

_____. Resolução CNE/CES 05/2018 de 17 de dezembro de 2018 – **Institui as Diretrizes Curriculares dos Cursos de Direito e dá outras providências**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/55640393/do1-2018-12-18-resolucao-n-5-de-17-de-dezembro-de-2018-55640113>. Acesso em: 21 de mai. 2022

AGRADECIMENTOS

“O bom Deus não inspiraria sonhos irrealizáveis”, Santa Terezinha do Menino Jesus. Essa frase foi combustível e segue sendo em minha vida. O curso de Direito, fora somente mais um sonho e exemplo de fé que consegui. Lembro-me bem no dia que passei, a felicidade que tomou conta do meu pai, Edilson Amaral, aquele homem duro, que apanhou um tanto da vida, ver seu maior sonho externalizado na sua filha. Em lágrimas por uma conquista de muitas vencidas. Para ele, a certeza de que independentemente do curso escolhido, que a filha será uma excelente profissional.

À minha mãe, meu maior agradecimento, e exemplo. Mulher forte, inteligente e de um coração gentil, que o mundo jamais entenderia. Ela é a personificação divina do amor ao próximo e da gentileza, ela que me proporcionou todo conhecimento que tenho, que me foi base e alicerce, que puxou minhas orelhas, e que sempre me apoiou. E sempre soube usar as palavras para me confortar e confrontar, e estabelecer o meu reagir e o meu lugar em cada situação da vida.

À Diego Nóbrega, meu melhor amigo, figura ímpar e insubstituível pra mim, foi responsável por uma vivência, e por minha formação de caráter. Figura masculina a quem tenho maior respeito e afeto. E quem me foi ouvido e colo, em toda metade da minha vida.

À Luana Lira, e sua família, a irmã que eu pediria aos céus e amizade de uma vida, minha eterna gratidão por ser meu alicerce, por todo carinho e cuidado, por extrair o melhor de mim, te amo pra sempre minha grande amiga.

Às minhas tias e únicas, Suênia e Suêide, por serem meu combustível de ser o melhor que pudesse ser, por serem grandes motivos de procurar uma vida melhor, e a elas dar tudo o que puder. Porque tão somente a elas devo um muito, todo amor e afeto que tenho da família.

À minha Avó, Dona Ritinha, minha afetividade, meu amor, minha gratidão, minha intercessora; À minhas amigas, Renally Souza e Maria Flayane, meus exemplos ao longo do curso, e exemplos da vida, que comportam uma inteligência além; À Renally, minha dupla de curso, nunca desistiu de mim, e sempre soube lidar com meu jeito explosivo e sempre esteve ao meu lado, me trazendo todo amor e toda amizade que jamais esperaria do curso. Primeira pessoa que tive contato na faculdade, e assim foi ao longo do curso, meu respeito e admiração a ti minha grande amiga; A minha “Dra Flay”, meu sinônimo de admiração e resiliência, você é meu espelho, e a ti só devo uma vida no Direito, e essa reta final no curso;

À Mariane Oliveira, uma amizade que iniciou no ensino médio e que solidificou no curso, todo meu amor e afeto;

A Sávio Araújo, por toda força nessa reta final, por toda paciência e cuidado;

A meus amigos do curso e pra vida, Josiel Filho, Beatriz Siqueira, Milka Myrelle, Nayra Luanna, Pedro Thiago, Vitor Augusto, Painalla Ribeiro, Assucena Rosa, Bianca Alves, Álvaro Felipe, todo meu carinho e gratidão por terem feito essa jornada menos árdua e mais atíngivel. Aos amigos fora de curso, me darem forças e acreditem no meu potencial, Augusto Alves, Augusto Henrique, Renê Fernandes, Eduarda Halule, Mirelly Silva, Sabrina Silva, Lucas Ventura, João Victor Santiago, vocês são essenciais na minha vida, e na minha melhor versão.

À Elton John, que durante um período importante da minha vida, sempre acreditou e demonstrou a grande profissional que poderia ser, que me ajudou a encontrar o meu sonho e me ajudou a ir em busca dele. Obrigada por toda força e companheirismo!

Aos meus professores, Glauber Salomão Leite, pelo exemplo de profissional, por ser gentil e amável, e falar sobre o Direito Civil e nos fazer apaixonar pelo Direito; Harrison Alexandre Targino, instigou o meu desejo pelo os meios adequados de soluções conflituais, e que despertou em mim a tomá-lo como espelho na vida profissional e acadêmica; Olívia Maria Peixoto Flôr, colega de curso e meu respeito como professora, que tenho plena convicção de que emana seu conhecimento como ninguém, e que demonstra que o dom de ensinar é para

poucos e a ela foi lhe concedido; A professora Raissa Melo, o carinho, a afetividade de um professora que com toda gentileza que há, ocupou espaço além em minha vida;

Ao diretor do CCJ, professor e amigo, Laplace Guedes Alcoforado Leite de Carvalho, que com maestria conduziu e promoveu a experiência de se fazer um excelente curso de Direito numa faculdade pública, seja com relação a, principalmente estrutura, seja com seu afeto com o alunado. Obrigada por ser gentil, amável e caridoso, você se tornou espelho pra mim. Obrigada por tornar esse fim de curso uma saudade e algo ainda mais gratificante.

Aos funcionários, Artur Andrade e Lorena Duarte, que sem dúvidas forma alicerces do meu curso de Direito e que sempre foram além de funcionários, foram amigos e sempre disponíveis para resolução dos meus problemas.

Aos docentes responsáveis pela minha caminhada no de Direito da UEPB, pela contribuição ao longo desses cinco anos na formação acadêmica e por enriquecerem uma vida com todo conhecimento.