

ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS E O DIREITO PROCESSUAL CIVIL BRASILEIRO



Danielle Costa Mota Santos¹

O presente artigo analisa as plataformas de ODR, ferramenta usada como meio de superação de obstáculos dos mecanismos tradicionais no âmbito judicial, buscando melhor compreensão e maior aprofundamento acerca do tema frente aos novos ramos do Direito. Essa nova ferramenta do Poder Judiciário proporciona benefícios quando aplicada juntamente com o Direito Processual Civil brasileiro. Dessa forma, por meio do estudo desse novo método apresentado ao Direito, e frente aos Princípios estabelecidos no Código de Processo Civil (2015), busca-se identificar se ocorrem a aplicação e a garantia dos princípios básicos previstos na Constituição Federal de 1988 e demais legislações processuais específicas sobre o tema. Ademais, busca-se trazer ao centro do debate uma das futuras vertentes de aplicação do Direito, que combina a eficiência da solução alternativa de conflitos com os recursos da internet, e que traz nítido impacto positivo frente ao número de processos ativos dentro do judiciário brasileiro. Por fim, a presente pesquisa analisa os possíveis efeitos da regulamentação para a efetiva aplicação das plataformas de ODR pela Resolução n.º 358 do CNJ e demais normas regulamentadoras.

Palavras-chave: ODR; Código de Processo Civil; multiportas.

¹Bacharela em Direito pelo Centro Universitário Univel. E-mail: dani.cmsantos@hotmail.com. ORCID n.º. 0009-0008-4635-1662

ONLINE DISPUTE RESOLUTION E O DIREITO PROCESSUAL CIVIL BRASILEIRO



Débora Sordi²

Seeking a greater understanding of the subject and greater depth in the face of new branches of law, this article analyzes ODR platforms as a means of overcoming obstacles of traditional mechanisms in the judicial sphere. This new tool of the Judiciary reveals the benefits of the method when applied together with Brazilian civil procedural law. In this way, we seek to identify, through the study of this new method presented to the Law, against the principles established in the Code of Civil Procedure (2015), the application and guarantee of the basic principles provided for in the Federal Constitution of 1988 and other specific procedural legislation on the theme.

² Acadêmica do curso de Direito do Centro Universitário Univel. E-mail: deborasordi155@gmail.com.
ORCID n°. 0009-0003-6080-449X



Leonardo da Silva Garcia³

In addition, it seeks to bring to the center of the debate, one of the future aspects and tool for applying the law that combines the efficiency of the alternative solution of conflicts with the Internet, which has a clear positive impact on the number of active cases within the Brazilian judiciary. Finally, this research analyzes the possible effects of its regulation through resolution no. 358 of the CNJ and other regulatory standards for the effective application of ODR platforms.

Keywords: ODR; Code of Civil Procedure; Multiport.

³ Mestre em Direito pelo Centro Universitário UNIVEL. Professor do Curso de Direito do Centro Universitário Univel. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8697192979306460>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1198-1639>. E-mail: leonardodasilvagarcia@gmail.com.

INTRODUÇÃO

Partindo-se da premissa de que tudo o que puder auxiliar a sociedade deve ser meticolosamente analisado e explorado, faz-se, no presente artigo, um estudo inicial daquilo que, no meio acadêmico, denomina-se *Online Dispute Resolution* (ODR), ou, em livre tradução, resolução virtual de conflitos.

Com o advento da pandemia de COVID-19, pôde-se perceber um crescimento significativo da utilização da tecnologia, visto que houve um deslocamento em massa das relações do mundo físico e presencial para o mundo digital. Tal realidade apresentou-se em várias áreas do convívio humano, especialmente no âmbito jurídico, o qual foi posto frente a um novo desafio: a regulamentação da resolução de conflitos de forma integralmente virtual.

Diante dessa circunstância, a chamada ODR consiste na utilização da tecnologia de informação e de comunicação no processo de resolução de conflitos, dentre os quais, podem-se citar os procedimentos de conciliação, mediação e arbitragem, que podem ser utilizados dentro do procedimento jurídico por meio de ferramentas automatizadas e sem a necessidade dos procedimentos presenciais (Lima e Feitosa, 2016).

De acordo com alguns autores, a conceituação nem mesmo pode ser definitiva, uma vez que é uma forma muito recente de aplicação do Direito; é preciso, portanto, cautela ao buscar definir e delimitar a área de atuação desse novo método.

Rodrigues e Tamer (2021, p. 448), ao dissertarem sobre o presente tema, conceituam ODR como um meio de solução de conflitos que se apresenta de forma on-line ou virtual. Tem-se ainda a ideia defendida por alguns autores, como Malone e Nunes (2022), os quais entendem a ODR como uso da *Alternative Dispute Resolution* (ADR)¹, mediante o emprego de tecnologias. É preciso observar, no entanto, que o conceito de ODR é mais amplo, pois abrange todos os conflitos que podem ser solucionados de forma virtual, e não apenas os Métodos Alternativos de Solução de Conflitos - MASC, apesar de estes mostrarem-se preponderantes.

A ODR é, portanto, um avanço na área jurídica, por englobar o aprimoramento do processo eletrônico no campo da virtualização e a elaboração de uma nova forma de resolução de conflitos on-line (Lima e Feitosa, 2016). Assim, o presente artigo busca apresentar as plataformas de ODR como um novo método que viabiliza a resolução de conflitos, bem como a sua relação com o Direito Processual Civil brasileiro. Além disso, expõe vantagens e dificuldades para a adoção dessa nova ferramenta, de modo que ela se adeque às normas

legais, especialmente à Resolução n.º 358 do CNJ e Lei n.º 13.709/2018 – LGPD.

1 AS ODRs FRENTE AO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

Por ser temática embrionária, a legislação brasileira pouco dispõe sobre o uso de métodos digitais para solução de conflitos; logo, a temática ainda vem sendo tratada por meio de resoluções. Ademais, tratando-se de uma matéria notadamente contemporânea, o pouco que é disposto sobre o tema diz respeito aos processos judiciais e procedimentos extrajudiciais mais usuais, como a mediação e a conciliação.

Com o advento do Código de Processo Civil de 2015, tornou-se possível a utilização das tecnologias de informação e de comunicação para a realização de métodos autocompositivos (Zaganelli, Reis e Parente, 2022), especificamente quanto ao art. 334, §7º, do Código de Processo Civil. A integração de técnicas de ODR ao processo judicial amplia, de forma significativa, o acesso à justiça, de modo que o respaldo normativo para utilização dessa tecnologia auxilia na otimização dos procedimentos processuais (WatkinS, 2022).

Nesse sentido, a Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, o qual passa necessariamente “pelo exercício de interpretação do conflito”, de modo que seja realizado um diagnóstico das particularidades do caso concreto, na busca pela melhor resolução do conflito (Goretli, 2019).

As plataformas de ODR contribuem para a criação de medidas que possibilitam o melhor desempenho do Poder Judiciário, e, quando usadas de forma adequada e tempestiva à tutela jurisdicional, proporcionam a qualidade do resultado final do processo litigioso. Nesse cenário, ao se considerar os grandes litigantes, que utilizam demasiadamente o serviço judicial e, conseqüentemente, colaboram com a morosidade judicial, é certo que as plataformas de ODR, aliadas aos métodos consensuais aplicados por meio do CEJUSC, por exemplo, criam incentivos para que esses litígios possam ser resolvidos de forma extrajudicial, ao menos na fase antecedente ao ajuizamento da ação judicial. Dessa forma, esses incentivos colaboram para a celeridade processual, sem deixar de prezar pela qualidade dos serviços judiciais (Lunardi e Correia, 2022).

Em contribuição para os avanços e a utilização das plataformas de ODR, a Resolução n.º 358/2020 do CNJ prevê a disponibilização de sistema informatizado para

¹ Em tradução livre, Métodos Alternativos para Resolução de Conflitos.

a resolução de conflitos por meio da conciliação e da mediação, fornecido pelos tribunais (Watkins, 2022). Essas iniciativas evidenciam a valorização do uso das novas tecnologias em todas as esferas de atuação da função jurisdicional, o que impõe transformações basilares no funcionamento do sistema de justiça, sobretudo na forma como a lei se relaciona com o ciberespaço (Lima e Feitosa, 2016).

Há, portanto, uma colaboração com os princípios e normas fundamentais dispostas no Código de Processo Civil, bem como na Constituição Federal, de modo que há respaldo normativo-teleológico para a utilização das plataformas de ODR como meio de otimização dos processos judiciais (Watkins, 2022), a fim de que contribuam com a resolução de controvérsias ao prezar pela moral, pelos bons costumes e pelos princípios civis.

Conforme Caio Watkins (2022), as novas tecnologias podem contribuir para direcionamento mais adequado do processo, à medida que o Código de Processo Civil prevê a utilização de meios eletrônicos, como internet e sistemas de automação processual. Além disso, embora não haja um rol taxativo de situações em que as ODRs possam ser utilizadas, cabe ao magistrado competente, nos termos do Código de Processo Civil, viabilizar a condução do processo rumo à concretização dos princípios norteadores da norma legal.

Nessa perspectiva, as plataformas de ODR trazem consigo novas técnicas de resolução adequadas de conflitos, especialmente ao utilizar a conciliação e a mediação como meios possíveis de agilização da tramitação judicial de processos, sem a perda da qualidade dos serviços realizados (Zaganelli, Reis e Parente, 2022).

Assim, ao empregar os métodos de resolução adequada de conflitos, como a mediação e a conciliação, as partes detêm maior autonomia sobre os seus próprios conflitos, resolvendo-os de maneira mais adequada diante das particularidades pessoais. Evidentemente, é necessário observar que, com essa nova perspectiva, o Código de Processo Civil proporciona celeridade processual e efetividade nos resultados alcançados.

No que se refere à razoabilidade processual, o art. 4º do Código de Processo Civil (BRASIL, 2015) preceitua que “as partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa”. Logo, em consonância com o art. 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal de 1988, verifica-se que o Código de Processo Civil busca proporcionar organicidade, coerência e celeridade aos atos processuais.

Acerca desse tema, Barroso (2009, p. 298) disserta que o princípio da razoabilidade no processo não está reconhecido de forma expressa no corpo da Carta Magna, porém, é reconhecido de forma pacífica pela doutrina e pela jurisprudência. Nessa linha, Freddie Didier

Jr. (2008, p. 33-34) leciona que a razoabilidade e a proporcionalidade são princípios fundamentais e necessários para a aplicação do princípio do devido processo legal.

Em contraponto a essa nova realidade, pacificada pela doutrina e pela jurisprudência, é preciso se atentar para a estrutura processual já sedimentada, a qual se caracteriza pela sua morosidade, complexidade e custas processuais elevadas. Acerca desse cenário, Ricardo Goretti (2019) entende que:

[...] o processo judicial, que muitas vezes não se revela capaz de atender às particularidades de muitas relações conflituosas por dois motivos principais: *a/* a influência dos elementos caracterizadores da crise do nosso Sistema de Justiça, tais como a morosidade, o acúmulo de processos pendentes de julgamento, a falta de recursos humanos e materiais, dentre tantos outros; e *b/* o fato de que, em algumas situações, a arquitetura do processo [...] não se revela adaptada para atender às particularidades de relações conflituosas que demandam intervenções específicas [...] não contempladas pelo instrumento processual. (Goretti, p. 37-38).

Essa realidade contraposta se dá em face da própria forma como o processo é estruturado, ou seja, embora a Constituição Federal e a legislação específica determinem que os atos processuais devam ser fundamentados em princípios norteadores, o próprio processo, em sua essência, não foi planejado para ser um instrumento de solução simples e rápida dos conflitos. Mas, observando-se as novas tecnologias e avanços, o supracitado autor leciona que o processo deve ser desenvolvido de modo que possa proporcionar o diálogo entre as partes, bem como o controle e a participação de todos os interessados. Dessa forma, pode ser legitimada a tomada de decisões no que se refere à pacificação do conflito, ocasião em que se pode mencionar a conciliação e a mediação como meios mais adequados para a realização dessas novas formas de participação das partes, dentro dos procedimentos judiciais (Watkins, 2022).

Assim, é possível notar que há uma evidente necessidade de inovação e de adaptações no modelo processual clássico, de forma a permitir que todos os envolvidos na lide processual obtenham uma resposta adequada para os seus conflitos, de forma célere, a qual acompanhe a velocidade das interações

humanas. Observando-se essa necessidade de adequação, é possível verificar uma notável evolução no campo prático, teórico e legislativo, principalmente no que se refere à utilização das novas tecnologias como ferramentas de otimização do sistema jurisdicional, o qual vem alterando, de forma significativa, a maneira de como se lida com o processo, em seu transcurso.

Ademais, com a utilização das ferramentas tecnológicas dentro do processo litigioso, há o melhoramento da resolução de disputas e também a contribuição para o aprimoramento das plataformas de ODR, com melhor alcance e eficiência da comunicação on-line entre os litigantes e os facilitadores. Desse modo, essas plataformas demonstram vantagens para a própria estrutura do Poder Judiciário, na medida em que cooperam com a diminuição dos elevados números de potenciais processos, antes mesmo do seu nascimento, como também no início do conflito (Lima e Feitosa, 2016), fazendo-se cumprir a proposta inicial dos valores da Constituição Federal e do Código de Processo Civil, no que tange aos princípios norteadores.

Em suma, a ODR, com o desafio de alcançar a "justiça digital", proporciona a prevenção de conflitos, além de resolvê-los de forma mais justa e eficiente. Nesse sentido, essa ferramenta possibilita a realização das sessões de mediação de forma on-line, por videoconferência, promovendo uma significativa alteração na racionalidade que é intrínseca ao modelo tradicional de resolução de conflitos. Conforme salientam Orna Rabinovich-Einy e Ethan Katsh (2014, p. 32), a ODR promove uma alteração de paradigmas, quando se trata de sistemas de solução de conflitos, agregando infinitas possibilidades quando é comparada com a Alternative Dispute Resolution (ADR), especialmente sob a ótica de que esta necessita da presença física das partes na resolução de seus conflitos.

Dentre as vantagens promovidas pela utilização das plataformas de ODR, pode-se destacar que estas são vistas como um ambiente favorável e sem riscos de prejulgamento, e não como uma sala de audiências. Ademais, a redução de custos em relação à conexão com a internet e o tempo reduzido para a construção da solução do conflito, são pontos que favorecem a utilização destas plataformas (GARCIA, 2023). Ademais, os meios de resolução de conflitos por meio das plataformas de ODR empoderam as partes, visto que estas detêm o poder de alcançarem a resolução do conflito do modo que lhes é mais benéfico (Watkins, 2022).

Nos Estados Unidos, é possível verificar evidências empíricas de que o uso das plataformas de ODR pode contribuir decisivamente para a redução dos custos de transação das partes, como o encurtamento da duração dos procedimentos, eis que

há o acesso à Justiça mais amplo e efetivo (Cueva, 2022).

Acresce-se a essas vantagens o papel das plataformas de ODR, aliadas ao uso da tecnologia, de prevenir conflitos em grande escala, uma vez que elas podem utilizar dados armazenados, respostas automáticas e soluções assistidas pelos softwares para resolução dos conflitos, de modo a evitar a judicialização. Pode-se mencionar, como exemplo de utilização dessa plataforma, a empresa Mercado Livre, que a usa para solucionar as demandas de baixa complexidade (Ramos, 2022).

Embora as plataformas de ODR atendam primariamente o ambiente adequado para a solução de conflitos, a atmosfera virtual, essa nova modalidade pode ser usada para atender os conflitos que tramitam nas esferas tradicionais de jurisdição, com interações presenciais entre os litigantes, possibilitando o atendimento das demandas de forma igualitária (Watkins, 2022).

Dessa forma, pode-se observar que a ODR oferece novas possibilidades também quando se trata dos litígios processuais tradicionais, já que viabiliza a resolução de maior número de processos de forma facilitada, mais rápida e mais efetiva, além de produzir vantagens econômicas. Isso vai ao encontro do que determina o Código de Processo Civil e, conseqüentemente, da efetivação dos princípios dispostos na Constituição Federal de 1988, mostrando que a ferramenta é um mecanismo importante para a superação das atuais barreiras de acesso à justiça, de ordem econômica, geográfica, psicológica e linguística, as quais normalmente acompanham os processos na sua forma tradicional e acarretam o acúmulo de conflitos. Portanto, a ODR promove múltiplas possibilidades para as partes na resolução de seus conflitos (Lima, Soares, Santos e Filho, 2021).

2 RESOLUÇÃO Nº. 358 DO CNJ, ODR E DESAFIOS FRENTE À LEI Nº. 13.709/2018 - LGPD

Com a utilização das plataformas de ODR, pode-se verificar o fortalecimento das técnicas de autocomposição, sendo a tecnologia uma nova possibilidade de ampliação do acesso à justiça, de modo a contribuir para a redução do número de demandas processuais (Watkins, 2022).

Nesse contexto, com o objetivo a regulamentar a utilização das ODRs no sistema jurisdicional brasileiro, têm-se o advento da Resolução nº. 358 do CNJ, de 2020, que, em seu bojo, prevê a instalação de sistemas informatizados, os quais deveriam ser implantados pelos tribunais dentro de um prazo de 18 meses, a fim de possibilitar a aplicação da ferramenta no âmbito de resolução de conflitos.

Conforme preceitua o professor Richard Susskind (2019), a utilização da tecnologia pode permitir a apresentação de um serviço mais abrangente e confiável, o qual promove um acesso à justiça que pode incorporar etapas de auxílio jurídico e um sistema de facilitação para os usuários dos serviços jurisdicionais. Desse modo, oportuniza-se a resolução de conflitos por intermédio de outros mecanismos mais apropriados às necessidades do caso, com destaque para a conciliação e a mediação.

Nesse sentido, é possível observar que a relação entre tecnologia e sistema judiciário multiportas oferece uma evidente solução, pois a internet contribui de forma significativa para o desenvolvimento de novas ferramentas. Estas, por sua vez, permitem que haja um maior atendimento às necessidades dos litigantes, com vantagens relacionadas a economia, redução de tempo e resolução consensual das demandas. Assim, Jeferson Melo (2019) entende que:

[...] investimentos em tecnologia e em soluções de Inteligência Artificial (IA) são alguns dos caminhos definidos pelo Poder Judiciário brasileiro para responder ao crescimento exponencial das demandas da sociedade por justiça (Melo, 2019).

Por sua vez, a Lei nº. 13.709 de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), tem como objeto principal o tratamento de dados pessoais, principalmente os que se encontram nos meios digitais, protegendo os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade de cada indivíduo. Consequente ao seu nobre objetivo, o art. 6º da lei supracitada traz os princípios que devem ser observados para a realização do trato dos dados pessoais, os quais se preservam pela boa-fé, transparência e prevenção, dentre outros.

Nesse sentido, Henrique Alves Pinto (2020) propõe que o Poder Judiciário, no que se refere ao tratamento de dados dos seus usuários e respeitando a Lei 13.709/2018, deve agir pautado na responsabilidade ética, bem como na transparência das ações. Ressalta-se que a Constituição Federal e a própria LGPD impõem alguns limites e desafios no que concerne à implantação das ODRs, principalmente em relação aos princípios constantes no ordenamento jurídico brasileiro, dentre os quais destacam-se a dignidade da pessoa humana e o direito geral de liberdade, à privacidade e à

intimidade.

Contudo, embora a Constituição Federal de 1988 preze pelo princípio da publicidade dos atos processuais constantes no art. 5º, inciso LX, e no art. 93, inciso IX, é necessário ter cautela com a divulgação dos dados utilizados dentro das plataformas, especialmente devido à vigência da LGPD.

Diante das mudanças sucedidas em decorrência da crescente ascensão da tecnologia nas relações humanas, percebeu-se a necessidade de adaptação dessas tecnologias aos interesses do Poder Judiciário, uma vez que este, por meio das plataformas de ODR, contribui para o melhor tratamento de solução de conflitos e facilitação dos trâmites processuais (Lima e Feitosa, 2016). Contudo, conforme Szajnbok (2022), o Poder Judiciário tem o desafio de implementar e utilizar os sistemas de informatização de modo adequado, diante das disposições legais previstas na LGPD.

Ademais, a Resolução nº. 358 do CNJ prevê, ainda, a difusão das ODRs, mediante a adoção e o fortalecimento dos métodos de conciliação e de mediação para a resolução dos conflitos dentro do Poder Judiciário, e também a contribuição para um desenvolvimento mais sustentável. Essas matérias são plenamente cabíveis quando se trata de direitos disponíveis, visto que conferem celeridade à resolução dos litígios, apresentando-se, nesses casos, a ODR como uma ferramenta necessária, já que eleva os níveis de altruísmo ao fomentar os métodos alternativos de resolução de conflitos.

3 AVANÇOS TRAZIDOS PELO EMPREGO DAS ODRs

Com os constantes avanços da sociedade, os meios de resolução de conflitos foram drasticamente alterados, de modo que o sistema jurídico encontrou, nas plataformas de ODR, um meio para acompanhar essas transformações sociais. Tais transformações são reflexos de uma série de fatores históricos que explicam a necessidade de mecanismos dessa natureza, os quais permitem que haja a criação de novos paradigmas de comunicação entre pessoas, alterando, de forma significativa, a maneira como a sociedade se comporta frente a essa evolução.

Entre os anos de 2020 e 2022, diante da nítida transformação social em decorrência da pandemia de COVID-19, provocada pelo Coronavírus, pôde-se verificar que esse novo formato de solução de conflitos proporcionou uma realidade de inovações em todas as áreas, especialmente na área jurídica, a qual é responsável por assegurar a proteção dos indivíduos. Desse modo, aplicadas inicialmente aos métodos adequados de resolução de conflitos, as plataformas de ODR podem ser utilizadas tanto para gerir conflitos com origem no ciberespaço como

também fora dele. Como exemplos, mencionam-se as seguintes plataformas: Reclame Aqui, e-Conciliar e Consumidor.gov.br, que proporcionam maior acessibilidade às partes envolvidas nos conflitos (Zaganelli, Reis e Parente, 2022).

Segundo Fornasier e Schwede (2021), o vasto território brasileiro desafia o Poder Público quanto à implementação desta nova forma de resolução de conflitos, especialmente ao considerar a acessibilidade dos cidadãos à internet. E embora haja uma crescente significativa quanto ao acesso à internet, a realidade contraposta é evidente, vez que, segundo dados do Centro Regional de Estudos para Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Citec.br), 35,5 milhões de brasileiros não tem acesso à internet, de modo que evidencia a vulnerabilidade tecnológica (Garcia, 2023), e se torna uma barreira para a resolução de conflitos por esta via.

Por se tratar de um método integralmente virtual, observa-se um grande índice de adesão à ODR, principalmente pelo fato de a ferramenta proporcionar maior independência das partes ao negociar e atingir resultados. Isso decorre, principalmente, do atual cenário social, no qual as pessoas são intensamente conectadas às redes, o que facilita o acesso a essas plataformas, que, muitas vezes, podem ser acessadas até mesmo pelo celular. No que diz respeito a essas vantagens, Dierle Nunes e Hugo Malone (2023), apresentam os seguintes argumentos:

[...] a facilitação do acesso para aqueles que moram distante, gerando uma justiça mais participativa; a melhoria da comunicação e da gestão de documentos; e a disponibilização de informações on-line como forma de aumentar o acesso aos sistemas judiciais e ajudar as partes a observar e compreender melhor o que ocorre dentro do sistema judicial (Malone e Nunes, p. 265).

Como exemplo prático dessa realidade, a Resolução nº. 02/2017 do Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais (CSJE) regulamentou o projeto do "Fórum de Conciliação Virtual", que tem a finalidade de atingir a autocomposição direta entre as partes, e, havendo impasse entre estas, surge a possibilidade de realização de audiências de conciliação e de mediação pela via on-line (Vieira e Doi, 2018).

Nessa perspectiva, a ODR surge como um

método que elimina barreiras físicas e de tempo, especialmente se se considerar a economia proporcionada para as partes envolvidas. Isso causa grande transformação no cenário vivido, uma vez que os meios físicos pelos quais os processos são conduzidos de forma tradicional já não se mostram os mais eficientes para a resolução de conflitos de forma efetiva.

Assim, conflitos como os que surgem na área das relações de consumo podem ser solucionados por meio de plataforma própria, qual seja, Consumidor.gov.br, a qual foi criada com a premissa de proporcionar aos consumidores transparência e poder de escolha diante da disponibilização das informações apresentadas na referida plataforma, pelos próprios consumidores. Nesses casos, podem-se auferir vantagens significativas às partes, tais como ampliação do atendimento aos consumidores e aprimoramento das políticas de prevenção de condutas que possam violar os direitos do consumidor. Além da resolução de conflito, é possível verificar a existência de economia em relação aos trâmites processuais, bem como facilidade na compreensão das partes sobre seus direitos, em razão da linguagem acessível e da adaptação do procedimento ao caso concreto.

Destacam-se, além disso, os benefícios relacionados à redução dos desgastes psicológicos e emocionais das partes envolvidas, sobretudo nos casos que envolvem questões sensíveis e peculiares, cuja tratativa demanda certo cuidado. Existe ainda a vantagem de ser um método extrajudicial, que preza pela realização dos atos jurídicos de forma mais célere, sem deixar de preservar a integridade e a seriedade de tais atos. Assim, constatando-se o problema inicial do conflito, o indivíduo entra em contato com a outra parte para tentar solucionar o impasse; esse contato pode ser síncrono, hipótese em que a pessoa pode responder imediatamente ou de forma agendada, para que seja realizado de forma ao vivo, ou assíncrono, no qual cada parte responde no momento mais oportuno, flexibilizando-se ainda mais esse acesso

Faz-se necessário ressaltar ainda que, uma vez que o problema é solucionado mediante o diálogo, os indivíduos conseguem, com maior facilidade, exercer sua autonomia da vontade, solucionando seu próprio conflito; e, por não estar frente a frente com a outra parte, a possibilidade de o indivíduo se sentir pressionado a aceitar uma proposta que não lhe agrada é muito menor, o que, por consequência, produz resultados mais satisfatórios para as partes envolvidas no conflito, maximizando, portanto, o número de transações bem-sucedidas.

Desse modo, é certo que as plataformas de ODRs integram o Sistema de Multiportas, o qual compõe o rol dos métodos de resolução de conflitos

que evitam a judicialização destes e auxiliam no chamado “desafogamento dos tribunais”. Logo, essas medidas buscam a redução do número de processos em trâmite no Brasil, proporcionando soluções mais rápidas e eficazes para as ações que realmente necessitem da decisão do magistrado.

4 AS ODRs e a 5ª DIMENSÃO DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS

A crescente transformação ocorrida no mundo nos últimos anos, gerou uma imediata necessidade de adaptação às mudanças e comportamentos da sociedade, que constantemente encontra-se mais globalizada e conectada. Contudo, a evolução tecnológica não pode se desvincular das bases necessárias à solidificação da sociedade, especialmente quanto aos direitos fundamentais.

Segundo Wolkmer (2002), a quinta dimensão dos direitos fundamentais está relacionada à tecnologia da informação (Internet), do ciberespaço e da realidade virtual em geral. E nessa perspectiva, com a transição da realidade da sociedade para a era virtual, o universo jurídico busca compreender e definir legislações adequadas para regulamentar, controlar e proteger os seus usuários

Com a incidência do Direito na realidade virtual, Goretti (2019) considera que o uso das novas tecnologias aliadas ao judiciário pode contribuir de forma positiva no que se refere aos princípios básicos do Direito, vez que as plataformas de ODR contribuem de forma efetiva quanto aos princípios norteadores da Constituição Federal.

Nessa perspectiva, as plataformas de ODR constituem como um avanço da tecnologia aliada ao direito, de modo que é capaz de coligar os direitos à privacidade e informação aos direitos à liberdade, dignidade humana e demais garantias individuais das partes dentro do procedimento de resolução de conflitos (Salomão, 2020), o que segundo Cueva (2022), favorece a sociedade e apoia a ação humana e os direitos fundamentais em conformidade com as normas jurídicas.

No ano de 2022 foi inserido no rol de direitos fundamentais, o direito à proteção de dados sensíveis⁵, geralmente utilizados por sites, plataformas e aplicativos, que quando interligados revelam condições significativas sobre os indivíduos, o que demonstra, portanto, um zelo do sistema judiciário no que se refere à garantia dos direitos individuais, o qual se vale do cuidado das informações dos usuários no uso dos novos métodos, com um tratamento especial para com esses dados.

Por fim, considerando que o Poder Judiciário busca atingir a máxima finalidade quanto à justiça social, as plataformas de ODR devem apresentar características compatíveis com os direitos

individuais e sensíveis das partes, de modo que, segundo Salomão (2020) proporcionem a aproximação do direito com a realidade social e produzam os efeitos almejados pelas partes nos procedimentos de resoluções de conflitos, ao passo que, colaborem com o desenvolvimento tecnológico e se adaptem a crescente realidade virtual.

CONCLUSÃO

Com o surgimento das plataformas de ODRs, é inegável que o cenário jurídico brasileiro já usufrui de inúmeros avanços com impactos significativos, como a celeridade e o poder de decisão das partes. No entanto, apresenta-se uma série de obstáculos para a sua máxima efetivação, especialmente se se considerar que essa ferramenta é um mecanismo atual e inovador, o qual tem um longo caminho a ser trilhado, no que se refere às formas de acessibilidade aos seus usuários e às elevadas taxas de desigualdade social, com grupos que não possuem acesso à internet.

Nessa perspectiva, as plataformas de ODR são ferramentas novas, que se revelam como um meio de acesso fácil, de utilização remota, gratuita e de resolução rápida entre as partes. Assim, a constante inovação tecnológica permite meios primordiais para a adequação ao atendimento das necessidades identificadas pelas comunidades, contribuindo para a efetivação da celeridade processual, para a economia e a autonomia das partes. Por conseguinte, proporciona resultados satisfatórios, eficientes e impactantes em relação aos números de resolução de conflitos. Desse modo, ao se considerar o acesso à justiça, as plataformas de ODR tornam-se uma necessidade latente para a evolução do Poder Judiciário.

Logo, é evidente que as plataformas de ODR trazem consigo grandes vantagens, tais como comodidade, redução de custos, celeridade processual, dentre outras, de modo que possuem a mesma eficácia dos procedimentos presenciais para a resolução de conflitos, contribuindo para a redução de novos litígios no judiciário.

Por fim, embora seja necessário adequação, melhoramento e cuidado com os direitos individuais sensíveis das partes, fica evidenciado o desejo institucional de evolução, no que se refere ao caminho de um Sistema Judiciário pautado na solução célere e pacífica dos conflitos, o que denota, portanto, que as plataformas de ODR não são apenas mais uma das formas de solucionar conflitos surgidos no dia a dia. Elas são, sim, uma nova perspectiva daquilo que já existe, porém, com um incentivo ainda maior ao diálogo e à autocomposição, o que contribui de forma direta para a efetivação dos

princípios norteadores da Constituição Federal de 1988 e do Código de Processo Civil de 2015.

REFERÊNCIAS

BARROSO, Luís Roberto. Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. São Paulo: Saraiva, 2009.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, 1988.

BRASIL. Lei 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília, DF. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 16 out. 2022.

CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos on-line (ODR) aos sistemas de justiça. Revista Jurídica de Seguros, v. 17, p. 14-25, 2022. Disponível em: <https://flore.unifi.it/retrieve/46a20cbe-2d2d-45dd-862e-cfaf864ace9a/LIVRO%2017-FINAL-DIGITAL.pdf#page=13>. Acesso em: 15 fev. 2024.

DIDIER JR., Fredie. Curso de Direito Processual Civil. Teoria geral do processo e processo de conhecimento. 9. ed., Salvador: JusPodivm, 2008.

FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. AS PLATAFORMAS DE SOLUÇÃO DE LITÍGIOS ONLINE (ODR) E A SUA RELAÇÃO COM O DIREITO FUNDAMENTAL AO ACESSO À JUSTIÇA. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, v. 22, nº. 1, 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/54790/36332>. Acesso em: 07 fev. 2024.

GARCIA, Leonardo da Silva. ACESSO À JUSTIÇA E ONLINE DISPUTE RESOLUTION: análise da implementação do Sistema Informatizado de Resolução de Conflitos pelos tribunais brasileiros a partir da Resolução nº 358/2020 do CNJ. Cascavel/PR, 2023.

GORETTI, Ricardo. Gestão Adequada de Conflitos. Ed., Salvador: JusPodivm, 2019.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): A SOLUÇÃO DE CONFLITOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS. Revista do Direito, n. 50, 2016. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em: 15 jan. 2024.

LIMA, Larissa Farias Costa; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira; SANTOS, Solano Antonius de Sousa; FILHO,

Walquer Figueiredo da Silva. A APLICAÇÃO DAS ON-LINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) E SEUS BENEFÍCIOS EM TEMPOS DE PANDEMIA (COVID-19). Revista Científica Multidisciplinar da UniSão José, v. 17, nº. 1, 2021. Disponível em: <https://revista.saojose.br/index.php/cafsj/article/view/514>. Acesso em: 15 jan. 2024.

LUNARDI, Fabrício Castagna; CORREIA, Pedro Miguel Alves Ribeiro. O TRATAMENTO INSTITUCIONAL DA LITIGIOSIDADE NO BRASIL: CENTRO DE INTELIGÊNCIA, NUGEP, NUPEMEC, CEJUSC E NUMOPEDE. Preprint, 2022. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Fabricio-Lunardi-2/publication/363150914_O_TRATAMENTO_INSTITUCIONAL_DA_LITIGIOSIDADE_NO_BRASIL_CENTRO_DE_INTELIGENCIA_NUGEP_NUPEMEC_CEUJUSC_E_NUMOPED. Acesso em 10 de fev. de 2024.

MELO, Jeferson. Judiciário ganha agilidade com uso de inteligência artificial. Agência CNJ de Notícias, Brasília, DF, 3 abr. 2019.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. Manual de Justiça Digital: Compreendendo a Online Dispute Resolution e os Tribunais Online. São Paulo: Juspodivm, 2022.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. Manual de Justiça Digital: Compreendendo a Online Dispute Resolution, os Tribunais Híbridos e a Inteligência Artificial Analítica e Generativa do Direito. 2. ed., São Paulo: Juspodivm, 2023.

PINTO, Henrique Alves. A utilização da inteligência artificial no processo de tomada de decisões: por uma necessária accountability. RIL, Brasília, v. 57, n. 225, p. 43-60, jan./mar. 2020

RABINOVICH-EINY, Orna; ETHAN, Katsh. Digital Justice – Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment. 2014, p. 32.

RAMOS, Bertrand Carneiro Correa de Paula. ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) COMO FORMA DE RESOLUÇÃO E PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE MENOR COMPLEXIDADE NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO. Adelpa Repositório Digital, 2022. Disponível em: <https://dspace.mackenzie.br/items/8ee40ca8-a853-4484-8b71-9956ff990abd>. Acesso em: 18 jan. 2024.

RODRIGUES, Marco Antonio; TAMER, Mauricio. *JustiçaDigital: O acesso digital à justiça e as tecnologias da informação na resolução de conflitos*. 1. ed. São Paulo: Juspodivm, 2021. 448 p. v. 1.

SALOMÃO, Arthur Kunzel. *A TUTELA DO CONSUMIDOR NA RESOLUÇÃO ON- LINE DE CONFLITOS E O EMPREGO DA TECNOLOGIA SOB A PERSPECTIVA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS*. Porto Alegre/RS, 2020. Disponível em: [https://desenv.fmp.edu.br/wp-content/uploads/2021/06/Arthur-Salomao-VERSAO-FINAL- POS-BANCA.pdf](https://desenv.fmp.edu.br/wp-content/uploads/2021/06/Arthur-Salomao-VERSAO-FINAL-POS-BANCA.pdf). Acesso em 12 fev. 2024.

SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press, 2019.

SZAJNBOK, Lucienne; CWIKLER, Michelle Treguer. *JUDICIÁRIO 4.0 NO BRASIL: CENÁRIO, PERSPECTIVAS E DESAFIOS*. Revista LegalTech, Artificial Intelligence and the Future of Legal Practice. Porto: Kraków. Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos and AFM Kraków University, 2022.

VIEIRA, Laísa Fernanda Alves; DOI, Lina Tieco. *ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E REGULAMENTAÇÃO NOS TRIBUNAIS BRASILEIROS*. Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, Curitiba, n. 3, p. 303-226. 2018. Disponível em: https://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista_esa_8_12.pdf. Acesso em 10 de fev. de 2024.

WATKINS, Caio. *A ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E O PROCESSO JUDICIAL: CAMINHOS PARA A INTEGRAÇÃO*. Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 2022. Disponível em: <https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/258>. Acesso em: 14 out. 2022.

WOLKMER, Antonio Carlos. *DIREITOS HUMANOS: Novas Dimensões e Novas Fundamentações*. 2002.

ZAGANELLI, Margareth Vetis; REIS, Adrielly Pinto dos; PARENTE, Bruna Velloso. *A APLICABILIDADE DO "ONLINE DISPUTE RESOLUTION" (ODR) NO SISTEMA JURÍDICO BRASILEIRO: A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS PELO PODER JUDICIÁRIO EM MEIO DIGITAL E OS SEUS REFLEXOS DURANTE O ISOLAMENTO SOCIAL*. Revista Eletrônica de Direito Processual, n. 2, 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/59610>>. Acesso em 15 de jan. De 2024. [liacao-e-mediacao/curso-de-formacao-de-expositores-em-oficinas-de-divorcio-e-parentalidade/](https://www.liacao-e-mediacao/curso-de-formacao-de-expositores-em-oficinas-de-divorcio-e-parentalidade/). Acesso em: 20 jan. 2024.