

ONLINE DISPUTE RESOLUTION COMO MECANISMO DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

ONLINE DISPUTE RESOLUTION AS MECHANISM FOR ENHANCEMENT OF ACCESS TO JUSTICE

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA COMO MECANISMO PARA MEJORAR EL ACCESO A LA JUSTICIA

Aldeni Rocha Leite¹
Leonardo David Quintiliano²

RESUMO: Trata-se de um estudo sobre a importância das Online Dispute Resolution (ODRs) como instrumento de efetivação do acesso à justiça. Para tal, discorre sobre o conceito, suas vantagens e como se dá sua aplicação atualmente no Brasil. A realização dessa pesquisa valeu-se do método dissertativo através da pesquisa bibliográfica de artigos e da análise da obra de Cappelletti e Garth intitulada O Acesso à Justiça. Quanto a utilização do sistema ODR como mecanismo de acesso à justiça, tem-se uma abordagem sobre essas ferramentas e os entraves ainda encontrados. Entraves que também refletem junto ao Poder Judiciário, quanto a efetivação da garantia do direito de acesso à justiça, para assim promover o exercício pleno dos cidadãos no tocante a garantia dos demais direitos fundamentais constitucionais. Conclui-se que as ODRs são vistas como um mecanismo de acesso à justiça através de uma aplicação democrática, muito embora ainda existam entraves que dificultem a implementação plena desses sistemas no Brasil.

1932

Palavras-chave: Resolução de Conflitos Online. Acesso à Justiça. Direitos Fundamentais.

ABSTRACT: This is a study on the importance of Online Dispute Resolutions (ODRs) as an instrument for ensuring access to justice. To this end, it discusses the concept, its advantages and how does it happen the applied in Brazil. Carrying out this research was out using the dissertation method through bibliographical research of articles and analysis of the work by Cappelletti and Garth entitled The Access to Justice. Regarding the use of the ODR system as a mechanism for access to justice, there is an approach to these tools and the obstacles still encountered. Obstacles that also reflect on the Judiciary, regarding the implementation of the guarantee of the right of access to justice, in order to promote the full exercise of citizens with regard to the guarantee of other fundamental constitutional rights. It is concluded that ODRs are seen as a mechanism for access to justice through democratic application, although there are still obstacles that hinder the full implementation of these systems in Brazil.

Keywords: Online Dispute Resolution. Access to justice. Fundamental rights.

¹Mestranda em Ciências Jurídicas pela Veni Creator Christian University, Flórida – EUA. Oficial de Justiça do Tribunal de Justiça do Pernambuco.

²Bacharel em Direito (USP), Especialista em Direito Constitucional (Universidade de Lisboa), Mestre em Ciências Jurídico-Políticas (Universidade de Lisboa) e Doutor em Direito do Estado (USP), Especialista em Direito Digital pela Fundação Superior do Ministério Público do RS. Advogado na área de Direito Público, Direito Civil e Proteção de Dados, Professor de Direito do Estado, Teoria Geral do Direito, Direito Constitucional, Direito Administrativo e Processo Civil no curso de Graduação da Universidade Ibirapuera. Professor de Direito do Estado, Direito Constitucional e Direito Administrativo dos cursos de Pós-Graduação em Direito Constitucional e Administrativo da Escola Paulista de Direito e do curso LL.M. em Advocacia Constitucional da FADISP. Associado Fundador do Instituto Avançado de Proteção de Dados (IAPD). Pesquisador do Grupo de Pesquisa em Direito, Ética e Inteligência Artificial da Faculdade de Direito da USP (Ribeirão Preto).

RESUMEN: Este es un estudio sobre la importancia de la Resolución de Disputas en Línea (ODR) como instrumento para garantizar el acceso a la justicia. Para ello, se analiza el concepto, sus ventajas y cómo se aplica actualmente en Brasil. Esta investigación se realizó mediante el método de disertación a través de búsqueda bibliográfica de artículos y análisis de la obra de Cappelletti y Garth titulada Acceso a la Justicia. En cuanto al uso del sistema ODR como mecanismo de acceso a la justicia, se hace un acercamiento a estas herramientas y a los obstáculos aún encontrados. Obstáculos que también se reflejan en el Poder Judicial, en cuanto a la implementación de la garantía del derecho de acceso a la justicia, con el fin de promover el pleno ejercicio de los ciudadanos respecto de la garantía de otros derechos constitucionales fundamentales. Se concluye que los ODR son vistos como un mecanismo de acceso a la justicia a través de la aplicación democrática, aunque aún existen obstáculos que dificultan la plena implementación de estos sistemas en Brasil.

Palabras clave: Resolución de Conflictos En línea. Acceso a la Justicia. Derechos Fundamentales.

INTRODUÇÃO

O avanço da tecnologia interfere na vida de todos os indivíduos da sociedade moderna, podendo repercutir, positivamente, quando ocorre inclusão e, negativamente, quando não se tem acesso aos meios tecnológicos, atualmente, desenvolvidos. O Direito, por sua vez, é dinâmico e busca acompanhar o desenvolvimento tecnológico. Nesse contexto surgiram os sistemas de Online Dispute Resolutions (ODRs), considerados há um tempo como um dos meios de efetivação de acesso à justiça, mesmo que ainda seja pouco conhecido por parte da comunidade acadêmica e dos praticantes do direito (MOULIN CSA, 2021).

1933

O ODR, também chamado de Método Online de Resolução de Conflitos, é um dos adventos do avanço tecnológico supracitado, e que está inserido no contexto dos meios alternativos de resolução de conflitos (ADR). Esse método permite que audiências e diligências sejam realizadas dentro do ambiente virtual, seja por meio de sites ou até de aplicativos de celular. Através desse método, inclusive, podem ser utilizadas abordagens algorítmias e inteligência artificial no auxílio para tomada de decisões (LIMA DHS, 2018).

Diante da judicialização em excesso e da morosidade da justiça em decorrência do exacerbado acervo judicial, a solução mais viável, até o momento, é a utilização dos citados meios alternativos de resolução de conflitos, pois esses garantem maior rapidez, menos gastos, maior produtividade dos negociadores e comodidade para as partes envolvidas (FACHINI T, 2023). Nesse contexto, o sistema ODR, por vezes, mostra-se como meio alternativo eficaz para garantia do acesso à justiça, proporcionando maior celeridade e comodidade, garantindo ainda o direito de acesso à justiça de forma democrática e ampla. Uma vez que esta ferramenta não se resume ao conceito errôneo de limitar o referido direito, unicamente, ao ajuizamento de uma ação perante o Poder Judiciário.

Em importante estudo realizado por Mauro Cappelletti e Bryan Garth, estes autores descrevem o acesso à justiça como “ o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não só proclamar direitos”. Esses autores afirmam que não basta apenas esse direito está redigido em leis, é preciso que o mesmo seja efetivado, e para isso o Estado deve ser atuante, não passivo como era em outros tempos (CAPPELLETTI M; GARTH B, 1988).

A problemática, no entanto, consiste em avaliar a real utilização das ODRs, com o intuito de compreender os pontos positivos e os entraves desse sistema, para que seja possível contribuir com a otimização e a implementação de melhorias. De modo que todos cidadãos e cidadãs possam, através também de formas alternativas e amplas de acesso à justiça, terem a possibilidade do pleno exercício dos seus direitos fundamentais consagrados na Carta Magna brasileira.

Diante do exposto, o objetivo dessa pesquisa foi descrever a importância dos sistemas de Online Dispute Resolutions como instrumentos de efetivação do acesso à justiça. Para tanto, foi utilizado o método dissertativo, através da pesquisa bibliográfica de artigos científicos produzidos sobre o tema e da análise documental da obra de Cappelletti e Garth, intitulada O Acesso à Justiça.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Mauro Cappelletti e Bryan Garth em 1988 já tratavam sobre a necessidade de uma ampla reforma no sistema judiciário, entre elas podemos citar: “alterações nas formas de procedimento, mudanças nas estruturas dos tribunais ou a criação de novos tribunais, o uso de pessoas leigas ou paraprofissionais nos papéis de juízes ou defensores e a utilização de mecanismos privados ou informais de solução de litígio”. Nesse sentido, temos hoje algumas dessas reformas já implementadas e outras ainda em processo de implantação e de ajustes, dentre elas a utilização cada vez mais relevante dos sistemas de Online Dispute Resolution, que podem ser entendidos como mecanismos privados ou informais de solução de litígio.

A Online Dispute Resolution, resolução de conflitos online, nasceu na seara comercial em razão do comércio digital de massa. Nessa evolução comercial, conseqüentemente, surgiram os conflitos inerentes a esse meio. Diante disso, visando atender essas demandas conflitantes de forma rápida e eficaz, dentro da realidade tecnológica foi criado o sistema de ODR, com o intuito também de preservar a confiabilidade e manter a lucratividade.

No princípio, o Online Dispute Resolution foi utilizado de forma instrumental simples, reproduzindo para o meio eletrônico, os métodos de resolução de conflitos já conhecidos, e com isso já se obteve altos índices de resolução de conflitos. A esse respeito, Nunes D, et al. (2020) aponta que a primeira técnica de ODR consistiu em promover um contato com os clientes através de e-mail, sendo oferecidas formas de resolução pela mediação, o que gerou um elevado índice de resolutividade, ainda em sua forma mais simplória.

Com a modernização das ODRs através da Inteligência Artificial os resultados foram superiores, o autor supracitado descreve essa evolução de maneira bem explicativa:

A partir da evolução do conceito da ODR, percebe-se que sua essência envolve três grandes mudanças nas formas de resolver os conflitos: 1) há uma mudança do local no qual os conflitos são solucionados, passando do físico para virtual; 2) ocorre, também, uma mudança da intervenção humana para tomada de decisões algorítmicas; e 3) por fim, verifica-se uma mudança da confidencialidade dos dados das partes para a ênfase na coleta, uso e reutilização destes dados para a prevenção de conflitos (NUNES D, et al., 2020).

Um exemplo notório é a aplicação das ferramentas da *Online Dispute Resolution* (ODR) no Mercado Livre, uma das maiores empresas de comércio eletrônico da América Latina. Segundo MARQUES R (2019), a plataforma possui um sistema denominado “Compra Garantida”, que garante ao consumidor que caso ocorra algum infortúnio em sua transação, lhe será assegurada a restituição econômica. Se o conflito persistir, será estabelecido um canal de comunicação entre as partes, para possibilitar a celebração de um acordo. Caso a tentativa não gere uma solução, haverá a atuação de um funcionário da empresa em busca da mediação do conflito. Nunes D, et al. (2020) afirma que o Mercado Livre conseguiu 98,8% de desjudicialização através da adoção das técnicas acima descritas.

Em razão dos resultados satisfatórios das ODRs no campo privado, estas adentraram o setor público. Assim, no setor público brasileiro a principal referência de utilização da *Online Dispute Resolution* (ODR) é o “consumidor.gov”. A plataforma foi desenvolvida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública do Governo Federal em 2015. O sistema possibilita o diálogo entre os consumidores e as empresas, para que ocorra a resolução do conflito antes do ajuizamento de uma ação. Os clientes insatisfeitos precisam abrir uma reclamação na plataforma e as empresas devem se manifestar em até 10 dias, para isso a empresa precisa estar cadastrada na plataforma. Após esses trâmites, o consumidor deverá fazer uma avaliação de satisfação (KLARMANN J; CANTALI R, 2021). De acordo com Silva JLR (2023), a referida

plataforma registrou desde do lançamento até o ano de 2023 mais de 6 milhões de reclamações e conseguiu mais de 75% de resolução utilizando esse sistema.

No campo jurídico, um exemplo de plataforma recém lançada é a Projuris Acordos, plataforma que tem o objetivo de trazer soluções tecnológicas para a área jurídica. De acordo com o site da plataforma, a mesma se propõe a centralizar e unificar todas as etapas de negociação de acordos entre empresas e seus clientes ou servidores, quer sejam: cadastro de litígio, busca pelas partes, contato inicial e negociação. E segundo dados da mesma, em 2023 foram realizadas mais de 120 mil negociações, o que certamente gerou um impacto positivo na redução de judicialização (FACHINI T, 2023b).

Diante dos exemplos dados percebe-se que a ODR é um mecanismo alternativo eficaz para promoção do acesso à justiça. Nos dias atuais os sistemas que aplicam as ODR disponibilizam desde o simples fornecimento de ambiente virtual de comunicação entre as partes até a produção autônoma de decisão arbitral vinculante (MOULIN CSA, 2021).

Enfatiza-se que a garantia de mecanismos alternativos de acesso a justiça é efetiva, como dito, quando há a distribuição desse acesso, pois como mencionado comungando com a ideologia de Capelletti M e Garth B (1998), o acesso à justiça não se resume ao ajuizamento da ação junto ao Poder Judiciário. Essa ampliação proporciona a possibilidade de escolha e traduz-se na efetividade dos demais direitos fundamentais, uma vez que segundo esses o acesso à justiça deve ser para todos e com a devida efetividade justa, social e individualmente.

Para o ordenamento jurídico nacional o acesso à justiça é um direito fundamental disposto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, expressando o seguinte: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). Estando também positivado no ordenamento jurídico infraconstitucional Código de Processo Civil (CPC) de 2015, que no seu artigo 3º repete o previsto no artigo 5º da CF (BRASIL, 2015).

O CPC de 2015 inova ainda ao indicar a adoção do Sistema Multiportas no ordenamento jurídico brasileiro, esse sistema tem como premissa que cada caso seja avaliado e apreciado, de acordo com as suas particularidades, a partir da aplicação do meio mais adequado. Assim, entende-se que cada litígio terá um meio mais apropriado para a sua resolução, quer seja pelos meios adjudicatórios estatais, quer seja através dos meios alternativos de resolução (ALVES FG; XAVIER YMA; SANTOS KSO, 2021).

Não obstante tratar-se de um direito fundamental, a preocupação consiste em garantir esse direito. Uma vez que os altos índices de litígios não expressam uma distribuição democrática desse acesso, o que tornam indispensáveis as diversas formas de acesso à justiça, além da possibilidade de propositura da ação junto ao judiciário. Cabe ainda enfatizar que o acesso à justiça possibilita que se alcance “determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano, com o exercício da cidadania plena e a instituição de uma estrutura jurídica harmoniosa e isonômica” (TENEBLANT F, 2011).

De acordo com Moulin CSA (2021), as ferramentas de ODR começaram a ser utilizadas na década de noventa, com o *boom* do comércio eletrônico e, posteriormente, passaram a ser utilizadas também na resolução de outros litígios, tais como partilhas de bens em divórcios e inventários em conflitos sucessórios. Ademais, afirma que com o progresso tecnológico essas ferramentas garantem hoje que além de tornar o trâmite mais célere, novas configurações que trazem melhoria da qualidade do processo sejam implementadas, gerando assim uma percepção aos cidadãos de melhoria nos procedimentos e no acesso efetivo à justiça.

Essas ferramentas do sistema ODR ganharam ainda mais notoriedade no recente período pandêmico da Covid-19, quando se tornou obrigatório o isolamento social, com vistas a diminuir o contato pessoal e assim prevenir o contágio do vírus, a resolução de conflitos pelos meios digitais ganhou força e garantiu o acesso à justiça mesmo em meio a uma crise mundial (MAIA A; FLÓRIO RA, 2023).

No entanto, ainda existem vários entraves no Poder Judiciário para a garantia do acesso à justiça. Dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) mostram que o Brasil possui índice elevadíssimo de litigiosidade e isso decorre por diversos fatores, que interferem em um efetivo acesso à justiça. Em relatório realizado em 2022, foram contabilizados mais de 81,4 milhões de feitos em tramitação (CNJ, 2023). A criação dos juizados à assistência jurídica integral e gratuita não são suficientes para solucionar esse problema, uma vez que a justiça continua desconhecida e inacessível para muitos, porém é utilizada de forma excessiva e até abusiva por outros (TENEBLANT F, 2011).

A litigiosidade se dar pela concepção equivocada ao conceito de acesso à justiça, por ser entendido apenas no sentido de ajuizamento de ação junto ao Poder Judiciário. A cultura do litígio decorre ainda do entendimento de que somente através de uma sentença se alcançaria a pacificação social. Assim, o alto índice de demanda gera a morosidade processual, e como dito antes, esses fatores dificultam o acesso à justiça e,

consequentemente, a proteção dos direitos fundamentais que porventura sejam violados. Dessa forma, necessita-se cada vez mais de formas alternativas de acesso à justiça e as ODRs têm se mostrado como meios eficazes.

Reforçando a percepção de eficácia do sistema ODR quanto ao acesso à justiça, Moulin CSA (2021) traz que:

As tecnologias de ODR, além de possibilitarem economias de escala nos quesitos tempo e dinheiro em virtude da automação de parte do processo decisório, podem aumentar o acesso à justiça. Ao darem vazão a conflitos consumeristas massificados e de baixo valor, cujo deslinde, em termos proporcionais, interessa mais às classes sociais de menor renda, os mecanismos de ODR trazem consigo a possibilidade de tornar a justiça mais cidadã e inclusiva.

No entanto, a autora supracitada aborda também as desvantagens desse sistema e afirma que o mesmo peca ao transferir a autoridade de decisão do campo de entendimento humano para o entendimento do sistema algorítmico, o que segundo a mesma pode ser amenizado ao se implantar a supervisão humana durante o transcorrer do processo decisório (MOULIN CSA, 2021). A este respeito, Maia A e Flório RA (2023) afirmam que mesmo que alguns sistemas de Online Dispute Resolution ofereçam resoluções a partir de suas capacidades automatizadas, o modelo híbrido ainda subsiste, ou seja, em grande parte a automatização é mediada pela instrumentalização humana, e essa dinâmica deve ser complementar e não excludente.

1938

Ademais, outro entrave de extrema relevância para o sucesso dessa alternativa de resolução de conflitos é a baixa disponibilidade de recursos e ferramentas da comunicação digital para uma parte da população brasileira. É de conhecimento que parte da população, expressivamente, a de baixa renda, ainda não tem acesso à internet em seus domicílios, e mais do que isso, grande parte não sabe como utilizar esses meios, impedindo-os de acessar à justiça também por esse caminho (MAIA A; FLÓRIO RA, 2023).

Por fim, pesquisadores afirmam que é de suma importância que os profissionais do Direito e da Justiça estejam atualizados, que de preferência passem por especializações para que possam estar aptos a atuarem nesse novo sistema de resolução dos conflitos, e que sejam também propagadores do conhecimento desse meio para a população em geral (MOULIN CSA, 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto, o direito de acesso à justiça previsto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988, é um direito fundamental e o desafio consiste em dar

efetividade a esse direito e através deste, conseqüentemente, a todos os demais direitos fundamentais constitucionais. Para tanto, como idealiza Cappelletti e Garth (1998) não se pode considerar o Poder Judiciário como a única forma de acesso à justiça. Assim, as ODRs como meio digital para resolução de conflitos, pelos resultados positivos apontados é meio eficaz para efetividade do acesso a justiça.

Não obstante tratar-se de um direito fundamental, não há ainda garantia desse direito de forma igualitária. Diante disso se fazem necessárias formas diversas de acesso à justiça, além do acionamento de um processo junto ao Poder Judiciário, diante dos entraves existentes nesse poder. Ademais, há também de se enfatizar a importância do acesso à internet e da familiaridade da população em lidar com os dispositivos digitais, duas questões primordiais para garantir o acesso as ODRs e, que no Brasil ainda são deficitárias.

Assim, diante da cultura do litígio e das questões de desigualdade social, por se tratarem de questões complexas que demandam providências conjunturais, as ODRs não deverão ser acolhidas de forma isolada, mas como mais uma alternativa eficiente, preconizando o ensinamento de Ramos F (2018): “ a consequência principal é a autocomposição como modelo primário e a judicialização como fonte secundária”. Nem devem também serem vistas apenas como alternativas para reduzir o acervo processual no judiciário, mas como promoção do exercício pleno da cidadania que se dá, principalmente, através da garantia dos direitos fundamentais.

REFERÊNCIAS

ALVES FG; XAVIER YMA; SANTOS KSO. Resolução de Conflitos na Perspectiva do Sistema Multiportas e sua Relevância na Efetivação do Acesso à Justiça. Revista da Faculdade Mineira de Direito, 2021; 24(48): 271-297.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 jan. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 11 jan. 2024.

CAPPELLETTI M, GARTH B. Acesso à Justiça. Tradução Ellen Gracie Northfleet. rev. Porto Alegre: Pallotti, 1988.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números 2023. Conselho Nacional de Justiça – Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 20 out. 2023.

FACHINI T. ODR: o que é e como funciona a Online Dispute Resolution? Projuris, 2023a. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/odr/>. Acesso em: 16 jan.2024.

FACHINI T. Plataforma de Acordos ou ODR: o que é, como usar e quais as opções. Projuris, 2023b. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/plataforma-de-acordos/>. Acesso em: 16 jan. 2024.

KLARMANN J, CANTALI R. Online dispute resolution e o Direito do Consumidor. Consultor Jurídico, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-ago-23/opiniaio-online-dispute-resolution-direito-consumidor/>. Acesso em: 15 jan.2024.

LIMA DHS. Online Dispute Resolution: Tecnologia a serviço do Acesso à Justiça. XXVII Congresso Nacional do CONPEDI. Porto Alegre, RS; 2018. Disponível em: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/34q12098/w92y6fx1/8ThmyGHC2ToiLq9l.pdf>. Acesso em: 16 jan.2024.

MAIA A, FLÓRIO RA. Online Dispute Resolution (ODR): mediação de conflitos online rumo à singularidade tecnológica? Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR, 2023; 5(10): 39-51.

MARQUES R. A Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. São Paulo: Revista de Direito e as Novas Tecnologias, 2019; 5.

MOULIN CSA. Métodos de Resolução Digital de Controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. Revista Direito Getúlio Vargas, 2021; 17(1).

NUNES D, et al. Inteligência Artificial e Direito processual: Os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2.ed. Salvador: Juspodivm, 2020; 928 p.

RAMOS F. Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário. 2018. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Instituto Brasiliense de Direito Público. Escola de Administração, Brasília, 2018; 79 p.

TENENBLAT F. Limitar o acesso ao poder judiciário para ampliar o acesso à justiça. Revista do Centro de Estudos Judiciários - CEJ, 2011; 15 (52): 23-35.