
A EVOLUÇÃO DOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM AMBIENTE VIRTUAL: ON LINE DISPUTE RESOLUTION

THE EVOLUTION OF ALTERNATIVE METHODS OF RESOLVING CONFLICTS IN VIRTUAL ENVIRONMENT: ON LINE DISPUTE RESOLUTION

Vanderlei de Freitas Nascimento Junior¹

ISSUE DOI: 10.21207/1983.4225.439

RESUMO

Em virtude das profundas transformações pelas quais a sociedade tem passado, especialmente a partir da evolução tecnológica e da intensificação das relações virtuais, novos conflitos surgiram e passaram a chamar a atenção dos juristas não somente pela quantidade, mas pela alta complexidade dos mesmos. Os métodos de *Online Dispute Resolution (ODR)* representam a fusão dos métodos de *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, com as novas tecnologias empregadas às áreas da Informática e da Comunicação Social, sendo resultado da releitura do princípio do acesso à justiça. Com isso, o presente artigo tem por objetivo apresentar, explicar e questionar os métodos virtuais de resolução de conflitos, de modo a propiciar sua imple-

¹ Mestre em Direito na área de Direitos Coletivos e Cidadania pela Universidade de Ribeirão Preto/SP – UNAERP (2016). Possui Pós-Graduação em Direito Processual Civil pela Rede LFG/Anhanguera (2016). Possui graduação pela Faculdade de Direito de Jaú (2006). Advogado. Conciliador e Mediador do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

mentação na sociedade brasileira enquanto novo mecanismo de distribuição de justiça, visando responder os seguintes questionamentos: i) O que são os métodos de *Online Dispute Resolution*? ii) Existe legislação específica capaz de regulamentar as práticas conciliativas em ambiente virtual no Brasil? iii) Quais seriam as principais vantagens e desvantagens na utilização da *internet* como instrumento de distribuição da justiça?

Palavras-chave: Resolução de Conflitos. *Internet*. Acesso à Justiça. Efetividade Processual.

ABSTRACT

Because of the profound transformations that society has past, especially from the technological evolution and intensification of virtual relationships, new conflicts arose and began to draw the attention of lawyers not only the quantity but the high complexity of the same. The Online Dispute Resolution (ODR) methods represent the merging of Alternative Dispute Resolution (ADR) methods to the new technologies used in the areas of Information and Media, being the result of the reinterpretation of the principle of access to justice. Thus, this article aims to present, explain and question the virtual methods of conflict resolution in order to facilitate its implementation in Brazilian society as new justice delivery mechanism in order to answer the following questions: i) What are the methods of Online Dispute Resolution? ii) There is specific legislation to regulate conciliatory practices in virtual environment in Brazil? iii) What are the main advantages and disadvantages in using the internet as a justice of the distribution tool?

Key-words: Conflict Resolution. Internet. Access to Justice. Procedural Effectiveness.

INTRODUÇÃO

Enquanto órgão estatal responsável pela manutenção da ordem e da paz social, o Poder Judiciário tem se deparado com o acúmulo das demandas judiciais, surgidas a partir de sociedade marcada pela alta litigiosidade, exigindo da Justiça uma resposta rápida e eficaz, a fim de que os conflitos fossem efetivamente resolvidos e as futuras demandas evitadas.

Ao desempenhar o papel de garantidor da segurança jurídica e da previsibilidade na prestação jurisdicional, o Estado tem sido duramente criticado por nem sempre conseguir solucionar as demandas judiciais de forma adequada e em curto período de tempo, apresentando diversas dificuldades estruturais e financeiras para atender o expressivo número de processos distribuídos nos mais diversos tribunais.

O presente artigo tem por objetivo apresentar, explicar e questionar os métodos virtuais de resolução de conflitos, de modo a propiciar sua implementação na sociedade brasileira enquanto novo mecanismo de distribuição de justiça. Com isso, o tema foi desenvolvido em três tópicos essenciais, visando abarcar o dilema entre acesso à justiça e efetividade do processo judicial, o resgate das práticas conciliativas enquanto alternativa à atividade jurisdicional do Estado e a inserção dos métodos de *Online Dispute Resolution* no Brasil. Tal abordagem se deu a partir da revisão de literatura, do levantamento e da análise dos diplomas normativos existentes no ordenamento jurídico brasileiro, no intuito de demonstrar a legitimidade e pertinência da adoção das práticas ODR.

Serão utilizados os métodos dedutivo e analítico, visando estabelecer um elo entre os três tópicos propostos, viabilizando uma clara e precisa reflexão sobre a eficácia das práticas de *Online Dispute Resolution*.

1 O DILEMA DO ACESSO À JUSTIÇA E A EFETIVIDADE DO PROCESSO FRENTE A UMA SOCIEDADE LITIGIOSA

Flávia Zanferdini considera que, para muitos, a litigância judicial ainda é tida como o principal meio de resolução de conflitos, consolidando o entendimento de que existe uma grande confusão do princípio constitucional do acesso à justiça com o acesso à atividade jurisdicional do Estado.²

Estudos realizados a partir da iniciativa pelo Conselho Nacional de Justiça, ao analisar as estatísticas dos Tribunais brasileiros no ano de

² ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. **Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça**. Novos Estudos Jurídicos (Online), v. 17, p. 237-253, 2012. Disponível em: <http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/3970> . p. 237. Acesso em 23.02.2016.

2014³, concluiu que o Poder Judiciário iniciou o ano referenciado com um estoque de aproximadamente 70,8 milhões de processos, tendo ultrapassado os 71,2 milhões de processos pendentes de resolução nos Tribunais só no final do referido período. Assim, o índice total de processos baixados nos tribunais aumentou 1,4% em relação ao total de processos distribuídos em 2014, representando uma redução estimada em 28,5 milhões de autos processuais. Em contrapartida, houve um considerável aumento de novos casos distribuídos ao Poder Judiciário, estimados em 1,1%, atingindo cerca de 28,9 milhões de processos ingressados durante o ano de 2014. O CNJ considerou que o maior índice de litigiosidade do Poder Judiciário está representado pelos processos na 1ª instância dos Tribunais, pois é neste grau de jurisdição que se concentram o maior número de processos (86% de casos novos; 95% de casos pendentes; 87% de processos baixados e 84% das sentenças), sendo traduzidos numa taxa de congestionamento de 66%, na primeira instância, ao passo que os processos de execuções fiscais, 91%, índices estes que são contrastados com a média geral nacional de congestionamento de processos estimada em 71%. Logo, a primeira instância é responsável por 97% do acervo processual, ou seja, investir na conciliação pré-processual apresenta-se como uma significativa contribuição para se reduzir o referido índice. Assim, tem-se que a litigiosidade é tão marcante no Brasil que, mesmo com a especial contribuição do processo eletrônico para a rápida resolução dos processos judiciais, o percentual de novos casos eletrônicos aumentou consideravelmente, desde o ano de 2009, atingindo quase 45% em 2014, o que implica numa quantidade de 11,8 milhões de processos.

Tais considerações confirmam que a alta litigiosidade se dá a partir de uma exagerada e forçosa interpretação da garantia constitucional do acesso à justiça, por ser visto como sinônimo do princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário.

2 O RESGATE DAS PRÁTICAS CONCILIATIVAS COMO ALTERNATIVA À ATIVIDADE JURISDICIONAL DO ESTADO

³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2015: ano-base 2014/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2015.** Disponível para download em: <http://cnj.jus.br/programas-e-acoess/pj-justica-em-numeros> . Acesso em: 11.06.2016.

Partindo-se da premissa que a crise da justiça está representada pela inacessibilidade, morosidade e alto custo do processo, a implementação das práticas conciliativas se apoiou em três bases axiológicas fundamentais: a racionalização na distribuição da justiça, a pacificação social e a colaboração do corpo social nos procedimentos de mediação e conciliação.⁴

Tendo revolucionado a sistemática processual civil, Cappelletti e Garth contribuíram maciçamente para a desjudicialização dos conflitos, quando propuseram as quatro ondas de renovação, quais sejam: a) a criação e a propagação da assistência judiciária para garantir o efetivo acesso à justiça aos menos favorecidos; b) a representação jurídica para os interesses difusos e coletivos, especialmente nas áreas de proteção ambiental e do consumidor; c) a quebra das barreiras encontradas pelos cidadãos na defesa de seus interesses, sob o enfoque do acesso à justiça, através da representação em juízo; d) a busca por alternativas consistentes em novos mecanismos e procedimentos para o processamento e prevenção de disputas na sociedade moderna, a título de promoção da verdadeira e efetiva pacificação social.⁵

Antônio Rodrigues de Freitas Junior alerta a sociedade jurídica no sentido de que “a cultura da arena” deverá ceder lugar à cultura da alteridade, abandonando o “culto ao espetáculo da discórdia”, para então, se construir verdadeiros espaços institucionais, pautados no diálogo e na tolerância, respeitando sempre o dissenso e a diversidade⁶. A melhor alternativa para que se obtenha uma resolução pacífica de determinado conflito seria o diálogo, pois visa à solução não violenta do conflito, ao passo que a imposição ou o exercício de poder, por uma ou ambas as partes conflitantes, representa um ato violento. A mediação, por sua vez, parte do pressuposto da valorização social das partes envolvidas no conflito, surgindo

⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os fundamentos da Justiça Conciliativa in Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação / Vários colaboradores.** São Paulo: Atlas, 2007. p. 4.

⁵ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça – trad. e rev. Ellen Gracie Northfleet.** Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988 – Reimpresso 2002. p. 31.

⁶ FREITAS Jr., Antonio Rodrigues de. **Sobre a relevância de uma noção precisa de conflito in Revista do Advogado,** ano XXXIV, agosto/2014, nº 123. São Paulo: Associação do Advogado de São Paulo – AASP. p. 18.

assim a necessidade de uma conduta introspectiva, sensível e imparcial do mediador, no sentido de garantir o êxito de seu trabalho.⁷

Gláucia Falsarella Foley deixa claro que o foco da mediação não está em resolver rapidamente um conflito, mas sim provocar uma reflexão para posterior mudança de mentalidade, de modo a se compreender reciprocamente a realidade das pessoas envolvidas naquela disputa, aperfeiçoando assim, a comunicação entre elas, propiciando ainda a restauração das conexões emocionais, sociais ou institucionais que foram afetadas pelo conflito.⁸ Kazuo Watanabe, por sua vez, fazia menção a real necessidade de se modificar a mentalidade dos operadores do direito, a começar pelos bancos escolares, deixando de lado a solução contenciosa e adjudicada dos litígios, para assumir uma solução negociada.⁹ Ada Pellegrini Grinover corrobora com tal entendimento e muito contribui ao destacar que as vias consensuais assumiram um importante papel na sociedade contemporânea, uma vez que esta última se tornou demasiadamente litigiosa, fazendo do processo um procedimento hetero compositivo ineficaz frente às complexidades e à grande quantidade de demandas judiciais.¹⁰

Sendo assim, os métodos ADR passaram a viabilizar, não somente o acesso à justiça, mas, também, criaram mecanismos que desburocratizaram, simplificaram e desoneraram a possibilidade de se conseguir uma prestação jurisdicional efetiva e adequada, em juízo ou fora dele.

⁷ FREITAS Jr., Antonio Rodrigues de. **Sobre a relevância de uma noção precisa de conflito** in *Revista do Advogado*, ano XXXIV, agosto/2014, nº 123. São Paulo: Associação do Advogado de São Paulo – AASP., p. 23.

⁸ FOLEY, Gláucia Falsarella. **Mediação Comunitária para a emancipação social** in *Revista do Advogado*, ano XXXIV, agosto/2014, nº 123. São Paulo: Associação do Advogado de São Paulo – AASP, pp. 85.

⁹ WATANABE, Kazuo. **A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil** in *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação / Vários colaboradores*. São Paulo: Atlas, 2007. p. 6.

¹⁰ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os fundamentos da Justiça Conciliativa** in *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. São Paulo: Atlas, 2007. p. 1-5.

2.1 A REGULAMENTAÇÃO DAS PRÁTICAS CONCILIATIVAS E O INCENTIVO LEGISLATIVO PARA A DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS NO BRASIL

No Brasil, algumas iniciativas estatais podem ser destacadas como positivas quanto à difusão das práticas conciliativas, especialmente, a partir do advento da Resolução nº 125/2010 pelo Conselho Nacional de Justiça, responsável pela instituição e implementação de uma política judiciária nacional voltada para o tratamento adequado dos conflitos de interesses, que está pautada em três pilares responsáveis pela estruturação das práticas conciliativas no país, quais sejam: a mudança de paradigma no Poder Judiciário, abandonando-se a ideia de somente se alcançar a Justiça por meio da prestação jurisdicional do Estado; a garantia na qualidade dos serviços prestados pelo Estado, inserindo mediadores e conciliadores como auxiliares da justiça; e, também, a centralização dos serviços de conciliação, mediação e orientação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Outra importante contribuição trazida pela Resolução nº 125/2010 do CNJ, está relacionada às exigências do artigo 7º, que tornou obrigatório para todos os Tribunais de Justiça do país, a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, coordenados por magistrados e compostos por magistrados ativos ou aposentados e servidores, cujas atribuições foram estabelecidas em seus respectivos incisos e parágrafos, destacando-se a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, os quais concentrariam, em suas dependências, a realização das sessões de conciliação e mediação (inciso IV). Destaca-se ainda, que a Resolução 125/2010, a partir de sua 2ª Emenda, viabilizou a criação de um Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou à Distância, considerando que grande parte dos cidadãos possui acesso à *internet*, representando assim uma alternativa viável para a solução dos entraves burocráticos e financeiros para a criação e manutenção dos CEJUSCs nas mais diversas Comarcas e Foros.

Já o Novo Código de Processo Civil inspirado na aludida resolução do CNJ, estabeleceu em seu artigo 165, a obrigatoriedade da criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos nas áreas jurisdicionais de cada Tribunal, amparados por profissionais devidamente capacitados e registrados para o exercício das atividades conciliatórias. Assim, a Lei nº 13.105/2015 muito contribuiu com o processo civil, quando trouxe diversos comandos legislativos capazes de incentivar às partes a desenvolverem

um diálogo pautado na boa-fé processual (art. 5º), na fundamentação estruturada das decisões (art. 486), no formalismo democrático e, principalmente, no contraditório (art. 10).

No mais, salienta-se que, em 29 de junho de 2015, foi sancionada a Lei 13.140/2015 que ficou conhecida como “Marco Legal da Mediação no Brasil”, definindo as diretrizes básicas para a realização das atividades conciliatórias em todo território nacional. Vale destacar o artigo 2º da referida lei, tendo o legislador ali elencado nove princípios que deverão nortear a mediação, tanto na esfera particular como no âmbito da administração pública, quais sejam: o da imparcialidade do mediador; da isonomia entre as partes¹¹; da prevalência da oralidade dos atos; da informalidade do procedimento, viabilizando uma maior flexibilização deste último; da autonomia de vontade das partes; da busca pelo consenso das partes; da confidencialidade dos atos praticados durante a mediação; da boa-fé, seja ela objetiva ou subjetiva, desde que sempre sejam honestas, leais e probas as atitudes de todos os sujeitos envolvidos no conflito; da obrigatoriedade de comparecimento das partes na primeira reunião de mediação. Destaca-se, portanto, a previsão legal contida no artigo 46 do Marco Legal da Mediação, em relação à prática virtual das atividades conciliativas, servindo, portanto, de embasamento teórico para a propagação dos métodos ODR.

A partir da digitalização do processo, a intensificação do uso dos métodos de resolução consensual de conflitos, em ambiente virtual, surge como alternativa não somente ao processo judicial, mas como mecanismo de inclusão social e instrumento de participação popular democrática na atual Sociedade Informação.

3 A ORIGEM DOS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM AMBIENTE VIRTUAL: ONLINE DISPUTE RESOLUTION

Os métodos de *online dispute resolution* surgiram e se desenvolveram a partir da iniciativa do *website E-bay*, quando desenvolveu em parceria com o *site SquareTrade.com*, uma plataforma de conciliação virtual

¹¹ SIQUEIRA, Dirceu Pereira; OLIVEIRA, Flávio Luis de. **Substancialismo, Democracia e Cidadania: uma leitura sob o viés da inclusão social in Acesso à Justiça e concretização de direitos** – vários autores - 1. ed. Birigui: Boreal Editora, 2014, p. 108.

como resposta às milhões de reclamações e queixas referentes às transações por eles intermediadas. O E-Bay inovou ao criar um eficiente sistema de *feedback* para fins de avaliação da qualidade dos negócios por ele intermediados, tendo inclusive obtidos resultados animadores, pois foram mais de 200 (duzentas) reclamações feitas pelos usuários, as quais foram integralmente solucionadas no prazo máximo de 2 (duas semanas)¹².

Desde o início das atividades, os sistemas de *online dispute resolution* se dividem em dois grandes grupos distintos: um deles representados por ferramentas computacionais, tais como *chats*, *e-mails*, *instant messaging*, *fóruns*, vídeos e chamadas de telefone, videoconferência, as quais contam contando com a intervenção humana de um terceiro facilitador; e outro representado por sistemas automatizados (softwares e programas de computador) especializados na resolução objetiva de conflitos, programados com base na experiência multidisciplinar da ciência, valendo-se da matemática, filosofia, direito e, sobretudo, da inteligência artificial.¹³

Ethan Katsh e Janet Rifkin foram os precursores no desenvolvimento de tais métodos virtuais de resolução de conflitos, tendo afirmado que a tecnologia possui a habilidade específica de regulamentar e estruturar alguns aspectos dos procedimentos utilizados para a resolução de conflitos.¹⁴ Assim, os mecanismos de *Online Dispute Resolution* passaram a ser considerados parte integrante de um conjunto de ferramentas e técnicas conciliativas, as quais encontram respaldo tanto na tecnologia quanto no Direito.

3.1 DIFERENTES MODALIDADES DE RESOLUÇÃO VIRTUAL DE CONFLITOS

¹² KATSH, Ethan. **Online dispute resolution**: some implications for the emergence of law in cyberspace. (Special Issue: Online Dispute Resolution and Data Protection). *International Review of Law, Computers & Technology*, July, 2007, Vol.21(2), p. 100.

¹³ CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo; ANDRADE, Francisco; ZELEZNIKOW, John; NEVES, José. **Online dispute resolution: an artificial intelligence perspective**. *Artificial Intelligence Review*, 2014, Vol. 41(2). p. 215.

¹⁴ BOL, Stephanie H. Book Review: **Online Dispute Resolution, Resolving Conflicts in Cyberspace** - Ethan Katsh and Janet Rifkin. *Artificial Intelligence and Law*, 2003, Vol.11(1). p.69-70.

É possível destacar a existência de quatro modalidades de sistemas ODR: a) o sistema *online* automatizado de reivindicações financeiras, o qual utiliza algoritmos técnicos, atuando de forma similar a uma perícia contábil voltada especificamente para a análise de questões numéricas até que se chegue à melhor solução para determinado caso; b) o sistema de arbitragem *online*, que pode se apresentar sob as formas *binding* (obrigatória ou vinculativa) e *non binding* (não obrigatória ou não vinculativa); c) o sistema de serviços *online* de *Ombudsman* que consistem na prestação de serviços por órgão, instituição ou empresa, responsáveis pelo recebimento de críticas, sugestões e reclamações dos usuários e consumidores daquele determinado produto ou serviço; d) o sistema de mediação *online* que se apresenta nas modalidades automatizada e assistida, sendo que na primeira hipótese, as partes são submetidas a uma atividade computacional que servirá para o ajuste de propostas em valor monetário (realização de cálculos aritméticos proporcionais às propostas ofertadas pelas partes, até que se chegue a um denominador comum e que seja mais vantajoso para ambas), não havendo a necessidade de reestabelecimento de vínculos pessoais ou profissionais preexistentes. Já na mediação assistida, as partes costumam receber ajuda de um terceiro imparcial e dotado de conhecimentos técnicos específicos em mediação e informática, visando, primordialmente, ao reestabelecimento da comunicação entre as partes. Frise-se que a negociação consensual automatizada constitui a maioria dos serviços ODR espalhados pelo mundo, também conhecidos como negociação “*blind-bidding*”, tratando-se de uma espécie de leilão/pregão virtual em que as partes ofertam seus lances para resolver conflitos que sejam práticos, objetivos e pontuais.

Yannick Gabuthy considera o processo de negociação automatizada como uma poderosa forma de se resolver conflitos fora da apreciação do poder judiciário, especialmente, daquelas disputas decorrentes das transações virtuais.¹⁵

Outras duas formas de negociação automatizada conhecidas no meio virtual são a *Double Blind Bidding* (DBB) e a *Visual Blind Bidding* (VBB). O método DBB consiste numa tratativa direta entre as partes, em que uma delas convida a outra para negociar virtualmente eventuais propostas de acordo, dando-se início a um procedimento semelhante a um pregão virtual de lances secretos, logo após que a parte contrária venha a aceitar o convite para eventual composição. Já no procedimento *Visual Blind*

¹⁵ GABUTHY, Yannick. **Online Dispute Resolution and Bargaining**. European Journal of Law and Economics, 2004, Vol.17(3). p. 353.

Bidding, as partes ficam ocultas, de modo que apenas suas propostas e lances sejam visualizados. Essa última modalidade de negociação automatizada é muito utilizada por empresas de construção civil, seguradoras e municípios, em processos de licitação, por exemplo.

Para a realização das práticas ODR, os mediadores deverão estar familiarizados e treinados para o uso dos recursos tecnológicos no processo de mediação, devendo se certificar se todos os envolvidos naquela sessão possuem os conhecimentos básicos de informática.

3.2 A ESPECIAL CONTRIBUIÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO PARA A CONSOLIDAÇÃO DAS PRÁTICAS ODR NO BRASIL

Considerando a litigiosidade como um fenômeno social que tem crescido vertiginosamente, nas últimas décadas, acredita-se que mesmo com a adoção das práticas *online* de resolução de conflitos não será possível resolver todos os problemas do Poder Judiciário brasileiro.

Com o advento da Lei nº 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil) e da Lei 13.140/2015 (Lei da Mediação), finalmente, o Brasil passou a reconhecer o instituto processual da mediação e das demais práticas de resolução consensual de conflitos (métodos ADR), como legítimos instrumentos de pacificação social.

Flávia Zanferdini considera essencial a introdução dos mecanismos de resolução *online* de conflitos no sistema convencional da justiça brasileira, para que essas práticas sejam desenvolvidas no Brasil.¹⁶

Nesse sentido, o CNJ através da Emenda nº 2 à Resolução nº 125/2010 definiu as diretrizes da política pública para a adoção das práticas voltadas para a solução adequada de conflitos, tendo introduzido à referida resolução o inciso X, em seu respectivo artigo 6º, o qual prevê a criação do Sistema de Mediação Digital tanto para resolução pré processual de con-

¹⁶ ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz. *Online Dispute Resolution in Brazil: Are we ready for this cultural turn?* in *Revista Paradigma* [recurso eletrônico]. a.XX, nº 24, jan/dez 2015. Ribeirão Preto: UNAERP. Disponível em: <<http://www9.unaerp.br/revistas/index.php/paradigma/article/view/589>> . Acesso em: 17.02.2016. p. 68-80.

flitos como para as demandas judiciais em andamento, respeitadas as diretrizes do instituto processual da mediação prevista no regimento interno de cada Tribunal Estadual ou Tribunal Regional Federal. Ao inserir o inciso X, nas hipóteses previstas no artigo 6º da Resolução 125/2010, o CNJ simplesmente legitimou às novas tendências previstas e admitidas em nosso novo sistema processual civil, respeitando o disposto no §7º, do artigo 334 da Lei 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil), bem como o disposto no artigo 46 da Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação).

Considerando um estudo elaborado anteriormente por este pesquisador¹⁷, fora proposta a criação dos Centros Virtuais de Solução de Conflitos e Cidadania (CEVISCs), sugerindo que tais instalações fossem disponibilizadas nos CEJUSCs já instalados, disponibilizando assim, mediadores, conciliadores e um perito em informática forense para a realização das atividades conciliativas, dentro de uma plataforma virtual abrigada pelo próprio site do respectivo Tribunal de Justiça, que estaria à disposição das pessoas digitalmente instruídas para ali resolverem seus próprios conflitos, disponibilizando assim uma plataforma digital para que os usuários da rede (incluídos digitalmente e com certificação digital) possam usufruir dos serviços *online* prestados, sendo criados pontos de acesso, nos próprios CEJUSCs, para que a população carente e sem condições financeiras ou técnicas possa participar da atividade virtual conciliatória proposta, podendo escolher a melhor opção para a realização da respectiva sessão de conciliação ou mediação, seja por *e-mail*, *chat*, videoconferência, tais como *skype*, *messenger*, *facetime*, *whatsapps*, etc, cujos trabalhos serão desenvolvidos por um intermediador.

3.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS DAS PRÁTICAS ODR

Acredita-se que a utilização dos métodos ODR pode ser mais vantajosa do que a utilização das técnicas ADR, devido à informalidade, simplicidade, facilidade de acesso, aproximação das partes geograficamente distantes, dentre outros aspectos. O próprio fato de a informação ser veiculada pela *internet*, por si só, já poderá ser considerado uma vantagem,

¹⁷ NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas, 1984 – **Resolução Alternativa de conflitos em ambiente virtual como meio de efetivação da cidadania** – Ribeirão Preto, 2016. p. 129-130.

ao passo que representa um meio fácil, barato, rápido e eficaz para se comunicar. Em se tratando da negociação automatizada, por exemplo, um dos benefícios a serem considerados é a transferência da responsabilidade para as partes conflitantes em relação à respectiva resolução do conflito, de modo que magistrado ou árbitro não terá que interferir, dispensando assim eventuais procedimentos executivos em caso de descumprimento do avençado, uma vez que a solução do conflito partiu da voluntariedade das partes.¹⁸

Noam Ebner e Colleen Getz consideram que a prática ODR poderá trazer benefícios para o meio ambiente¹⁹. Acredita-se que com a adoção de sessões e audiências, por vídeo conferência, as partes residentes em locais distintos e distantes entre si não precisarão se deslocar e por isso não haverá a necessidade da utilização de meios de transporte, evitando-se a desnecessária emissão de carbono no meio ambiente. Não se pode desprezar o fato de que o próprio processo eletrônico implicará na inexistência dos autos físicos, o que implicará diretamente na mínima ou quase inexistente utilização de papel, contribuindo conseqüentemente para a redução dos índices de desmatamento, consistindo, portanto, numa prática ecológica e sustentável.

Como desvantagens surgem as questões relacionadas à exclusão digital das pessoas, seja pela falta de recursos financeiros ou pela falta de assessoramento técnico, de modo a impedir o respectivo acesso do cidadão à distribuição da justiça pelas plataformas virtuais de conciliação. Outro fator desfavorável à implementação das práticas conciliativas virtuais no mundo, é a ausência de legislação específica para regulamentar os métodos ODR, uma vez que boa parte dos conflitos gerados no ambiente virtual envolve sujeitos de diferentes nacionalidades, etnias, culturas, estando inclusive muito distantes fisicamente.

Pontua-se, todavia, que na ausência de normas específicas deverão predominar a ética, a moral e a boa fé, quando da realização das práticas ODR. Nesse aspecto, o Brasil procura suprir a falta de legislação específica a partir das legislações já existentes no país, destacando-se a promulgação da Resolução 125/2010 do CNJ, do Marco Civil da Internet, do Novo Código de Processo Civil e da recente Lei da Mediação. É, no entanto, notória

¹⁸ GABUTHY, Yannick. **Online Dispute Resolution and Bargaining**. European Journal of Law and Economics, 2004, Vol.17(3). p. 355.

¹⁹ EBNER, Noam; GETZ, Colleen. **ODR: The next green giant**. Conflict Resolution Quarterly, 2012, Vol.29(3). p.283-307.

a preocupação dos juristas contemporâneos com o respeito aos princípios do devido processo legal, da ampla defesa e do contraditório, com a observância dos princípios inerentes aos métodos alternativos de resolução de conflitos, tais como a livre manifestação de vontade das partes, a confidencialidade, a informalidade e a oralidade.

Logo, será preciso que haja uma virada cultural no sentido de substituir a cultura do litígio pela cultura da paz, ao passo que as próprias partes dividam entre si a responsabilidade pela resolução pacífica de suas próprias disputas.²⁰

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que as práticas de *online dispute resolution* representam um eficiente e moderno meio de distribuição de justiça, tendo surgido a partir da junção das práticas ADR com a Tecnologia da Comunicação e Informação, sendo resultado de uma nova interpretação dos princípios do acesso à justiça, ampla defesa e contraditório. Restou incontestado que com o advento da Lei nº 13.105/2015, as práticas alternativas à jurisdição passaram a ser mais respeitadas pelos profissionais do direito e pela própria sociedade brasileira, tornando-se uma prática efetiva e consolidada no Brasil, não sendo mais permitido ao estudioso do direito confundir acesso à justiça com o acesso à jurisdição. Considerando, portanto, que os meios de comunicação de massa passaram a exercer uma grande influência na sociedade contemporânea, os métodos de *Online Dispute Resolution* surgem como uma vantajosa e eficiente resposta aos principais problemas enfrentados pelo Poder Judiciário quanto à resolução adequada de conflitos.

Por fim, verificou-se que o saldo entre vantagens e desvantagens na utilização dos métodos de *Online Dispute Resolution* no Brasil é positivo, devendo ser investido na propagação das práticas conciliativas no ambiente virtual, viabilizando assim uma profunda mudança cultural, substituindo-se a cultura do litígio pela cultura de paz.

²⁰ ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz. Online Dispute Resolution in Brazil: Are we ready for this cultural turn? in **Revista Paradigma** [curso eletrônico]. a.XX, nº 24, jan/dez 2015. Ribeirão Preto: UNAERP. Disponível em: <<http://www9.unaerp.br/revistas/index.php/paradigma/article/view/589>>. Acesso em: 17.02.2016. p. 75.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALLEMAND, Luiz Cláudio. **O relatório da Justiça em números 2015 – por uma gestão profissional do Poder Judiciário** in **Revista do Advogado** – Ano XXXV nº 128, dezembro de 2015. São Paulo: Associação do Advogado de São Paulo – AASP, pp. 55-62.
- BOL, Stephanie H. Book Review: **Online Dispute Resolution, Resolving Conflicts in Cyberspace** - Ethan Katsh and Janet Rifkin. *Artificial Intelligence and Law*, 2003, Vol.11(1), pp.69-75.
- BRAGA NETO, Adolfo. **Marco legal da mediação – Lei 13.140/2015. Comentários iniciais à luz da prática brasileira**. *Revista de Arbitragem e Mediação*, vol. 47, ano 12, pp. 259-275. São Paulo: Ed. RT, out-dez.2015.
- BREAUX, Paul W. **Online Dispute Resolution: A Modern alternative dispute Resolution Approach**. *The Computer & Internet Lawer*, 2015, Vol. 32.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça – trad. e rev. Ellen Gracie Northfleet**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988 – Reimpresso 2002. 168p.
- CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo; ANDRADE, Francisco; ZELEZNIKOW, John; NEVES, José. **Online dispute resolution: an artificial intelligence perspective**. *Artificial Intelligence Review*, 2014, Vol. 41(2), p. 211-240.
- CASEY, Tristan; WILSON-EVERED, Elisabeth. **Predicting uptake of technology innovations in online family dispute resolution services: An application and extension of the UTAUT**. *Computers in Human Behavior*, November 2012, Vol.28(6), pp. 2034-2045.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2015: ano-base 2014/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2015**. Disponível para download em: <http://cnj.jus.br/programas-e-aco-es/pj-justica-em-numeros> . Acesso em: 11.06.2016.
- DONOVAN, Sherri Donovan. **Family Mediation In The Digital Age in OnlineDisputeResolution.com – The world’s ODR Tecnology & Information Center**. Disponível em:<<http://www.onlinedisputeresolution.com/article.cfm?zfn=DonovanS2.cfm>>. Acesso em: 08.02.2016.

- EBNER, Noam; GETZ, Colleen. **ODR: The next green giant**. Conflict Resolution Quarterly, 2012, Vol.29(3), p.283-307.
- ELISAVETSKY, Alberto. **La Mediación a Distancia como Puente de Inclusión Social in Online DisputeResolution.com – The world’s ODR Technology & Information Center**. April 2016. Disponível em:<http://www.onlinedisputeresolution.com/articulo.cfm?zfn=ElisavetskyA7.cfm>. Acesso em: 25.04.2016.
- FREITAS Jr., Antonio Rodrigues de. **Sobre a relevância de uma noção precisa de conflito in Revista do Advogado**, ano XXXIV, agosto/2014, nº 123. São Paulo: Associação do Advogado de São Paulo – AASP, pp. 19-23.
- GABUTHY, Yannick. **Online Dispute Resolution and Bargaining**. European Journal of Law and Economics, 2004, Vol.17(3), p. 353-371.
- GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os fundamentos da Justiça Conciliativa in Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação / Vários colabores**. São Paulo: Atlas, 2007. p. 1-5.
- KATSH, Ethan. **Online dispute resolution: some implications for the emergence of law in cyberspace**. (Special Issue: Online Dispute Resolution and Data Protection). International Review of Law, Computers & Technology, July, 2007, Vol.21(2), p. 97-107.
- MARTINS, Jomar. **Em três anos, conciliação virtual renda 836 acordos na Justiça Federal Gaúcha. Consultor Jurídico – 29 de dezembro de 2015, 7h02min**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2015-dez-29/conciliacao-virtual-rende-836-acordos-justica-federal-rs>>. Acesso em: 18.02.2016.
- NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas, 1984 – **Resolução Alternativa de conflitos em ambiente virtual como meio de efetivação da cidadania** – Ribeirao Preto, 2016. 148f.
- SCHNEIDER, Caroline. **Decisões Judiciais e a Insegurança Jurídica in Acesso à Justiça e concretização de direitos – vários autores**. 1. ed. Birigui, SP: Boreal Editora, 2014. p. 1-26.
- SIQUEIRA, Dirceu Pereira; OLIVEIRA, Flávio Luis de. **Substancialismo, Democracia e Cidadania: uma leitura sob o viés da inclusão social in Acesso à Justiça e concretização de direitos** – vários autores - 1. ed. Birigui,SP: Boreal Editora, 2014. p. 105-126.

- THEODORO JUNIOR, Humberto; NUNES, Dierle; BAHIA, Alexandre Melo Franco; PEDRON, Flávio Quinaud. **Novo CPC – Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015.
- WALTON, Douglas; GODDEN, David. **Persuasion Dialogue in Online Dispute Resolution - Artificial Intelligence and Law**, 2005, Vol.13(2), pp. 273-295.
- WATANABE, Kazuo. **A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil in Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação / Vários colabores**. São Paulo: Atlas, 2007. pp. 6-10.
- ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz. Online Dispute Resolution in Brazil: Are we ready for this cultural turn? in **Revista Paradigma** [recurso eletrônico]. a.XX, nº 24, jan/dez 2015. Ribeirão Preto: UNAERP. Disponível em: <<http://www9.unaerp.br/revistas/index.php/paradigma/article/view/589>>. Acesso em: 17.02.2016. p. 68-80.
- _____. **Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça**. *Novos Estudos Jurídicos (Online)*, v. 17, p. 237-253, 2012. Disponível em: <<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/3970>>. Acesso em 23.02.2016.
- _____. Os Meios Alternativos de Solução dos Conflitos e a Democratização da Justiça. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, v. 5, p. 105-125, 2012. Disponível em: <<http://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/158>>. Acesso em 23.02.2016.

