

Evento: XXV Jornada de Pesquisa
ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION: COMO FUNCIONAM AS
PLATAFORMAS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DIGITAIS E SEUS
POSSÍVEIS EFEITOS NO DIREITO FUNDAMENTAL AO ACESSO À
JUSTIÇA¹**

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION: HOW DIGITAL DISPUTE RESOLUTION
PLATFORMS WORK AND THEIR POSSIBLE EFFECTS ON THE FUNDAMENTAL
RIGHT TO ACCESS TO JUSTICE**

Matheus Antes Schwede², Mateus de Oliveira Fornasier³

¹ Projeto de pesquisa desenvolvido no Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito - Curso de Mestrado em Direitos Humanos da UNIJUÍ, vinculado à linha de pesquisa Democracia, Direitos Humanos e Desenvolvimento

² Bacharel em Direito pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ; Mestrando e Bolsista UNIJUÍ do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito - Curso de Mestrado em Direitos Humanos da UNIJUÍ. E-mail: matheusschwede@gmail.com;

³ Pós-doutor em Direito e Teoria pela Universidade de Westminster, Inglaterra. Doutor em Direito pela UNISINOS e Mestre em Desenvolvimento pela UNIJUÍ. Professor dos Programas de Pós Graduação Stricto Sensu (Mestrado e Doutorado) em Direitos Humanos e de Graduação em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ). E-mail: mateus.fornasier@gmail.com.

RESUMO

Com avanço das tecnologias e a intensificação das relações humanas através de processos globalizatórios, conseqüentemente a quantidade de litígios na sociedade foi elevada. Tendo isso vista, o presente estudo busca analisar as possibilidades e contribuições que o sistema de Online Dispute Resolution – ODR tem à oferecer para o acesso à justiça e para resoluções de litígios, de formas mais rápidas, eficazes e com baixo custo, como também alguns impasses que deste podem resultar. Para a realização da pesquisa, foi utilizado o método hipotético-dedutivo através da técnica de pesquisa bibliográfica.

ABSTRACT

With the advancement of technologies and the intensification of human relations through globalization processes, consequently the amount of litigation in society was high. In view of this, the present study seeks to analyze the possibilities and contributions that the Online Dispute Resolution - ODR system has to offer for access to justice and for resolving disputes, in faster, more efficient and low-cost ways, as well as some deadlocks that may result. To carry out the research, the hypothetical-deductive method was used through the bibliographic research technique.

PALAVRAS-CHAVE: Online Dispute Resolution. ODR. Novas Tecnologias. Acesso à Justiça.

KEYWORDS: Online Dispute Resolution. ODR. New Technologies. Access to Justice.

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

1 INTRODUÇÃO

É fato notório que, a tecnologia, com as suas mais diversas funções, possibilidades e funcionalidades, está cada vez mais presente na vida e no cotidiano do ser humano, em qualquer lugar do mundo que este venha a pertencer. Seja para pedir comida através de algum aplicativo, seja para compartilhar fotos, ter seu lazer ou seu trabalho, das mais infinitas e variadas formas a tecnologia está ao nosso redor, mudando nossas atitudes, nossos costumes, abrindo um vasto território – que em muitas às vezes ainda precisa ser explorado – onde as relações humanas podem sofrer significativas alterações.

Não é nada espantoso saber que estamos a viver em um mundo globalizado, na verdade, é muito difícil alguém conseguir escapar dos efeitos da globalização. Atualmente, tudo que conhecemos tem fácil acesso, fácil localização. A internet, por exemplo, possibilitou uma maior intensidade desses efeitos. Isso pode ser facilmente percebido pelas circunstância do período em que a humanidade vive. Uma pessoa pode se conectar com outra, mesmo que a distância seja de um continente para outro, em uma questão de segundos. Mas, não somente as relações pessoais tiveram essa possibilidade. O cidadão comum, no interesse de adquirir um bem ou produto, ou até determinados serviços, mesmo que no exterior, pode conseguir diretamente de sua casa, através de uma forma de contato ou compra online, utilizando um site de vendas, como por exemplo a Amazon, que entrega e disponibiliza um comércio com possibilidade de compra e venda on-line, não somente de produtos de apenas um Estado, mas sim de vários. Acontece que, essa possibilidade acabou por gerar possíveis consequências, como é o caso dos tão conhecidos litígios, agora também, gerados pelo ambiente on-line.

A verdade é que, conforme os avanços das relações humanas, seja no comércio eletrônico ou em qualquer âmbito da vida, se começou a pensar em soluções eficazes, simples, rápidas e de baixo custo que pudessem solucionar os problemas. Com isso, cerca de vinte anos atrás, em meados dos anos 1990 surgiu o primeiro exemplo de Online Dispute Resolution, que em português podemos chamar de Resolução Online de Litígios. Obviamente, com a intensificação das relações e os avanços tecnológicos, os sistemas de ODR começaram a tomar maior espaço, aparecendo com uma alternativa para resolução de conflitos. Muitos conflitos, como por exemplo no caso de consumidores – principalmente consumidores do e-commerce –, podem ser facilmente resolvidos através de plataformas online, como uma meio de resolução alternativa de litígios, só que sendo as ferramentas tecnológicas peças centrais para essa prática. Não só no e-commerce apareceu essa possibilidade, mas também começaram a ser discutidos casos como o de Tribunais on-line, devido à facilidade, o baixo custo, a celeridade e também a promoção do acesso à justiça, que são bons motivos para a implementação e a utilização da tecnologia à favor da justiça.

Diante disso, o presente trabalho de pesquisa, a partir de estudos e exemplos internacionais e de uma análise à realidade brasileira, por estarmos vivendo num mundo completamente tecnológico, o qual não podemos imaginar mais nosso cotidiano sem a utilização das novas tecnologias e as ferramentas digitais, pretende-se discutir aqui o que é o Online Dispute Resolution – ODR, qual a sua importância, quais qualidades e melhorias que esse pode apresentar para uma mais rápida e efetiva resolução de litígios, como também alguns possíveis impasses que podem vir a resultar dessas plataformas.

Evento: XXV Jornada de Pesquisa
ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

2 METODOLOGIA

A metodologia que foi empregada para a construção e realização do presente trabalho de pesquisa foi o método hipotético-dedutivo, por meio da utilização da técnica de pesquisa bibliográfica, onde estudos científicos internacionais e nacionais foram necessários para análise do problema central da discussão. Ademais, é necessário destacar que para essa pesquisa foram utilizados determinados procedimentos, como: a) coleta de materiais bibliográficos condizentes com o problema e as hipóteses da pesquisa; b) seleção e separação dos materiais obtidos; c) a leitura e o fichamento dos materiais de estudo utilizados e, por fim; d) o desenvolvimento da hipótese, bem como o resultado e as discussões.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 OS SISTEMAS DE ONLINE DISPUTE RESOLUTION

A realidade do mundo contemporâneo nos permite vivenciar diversas experiências. Os avanços que a ciência nos proporciona, faz com que nossa realidade vá se alterando, gradualmente, como é o caso da tecnologia. Seria muito difícil imaginar há 40 anos atrás que as pessoas poderiam resolver seus litígios de dentro de sua casa, através de uma rede mundial que ligaria a todos de uma mesma forma. Hoje, isso não se encontra no mundo das ideias, mas sim, na nossa realidade, no nosso cotidiano. Diante disso, é possível constatar que sistemas de Online Dispute Resolution - ODR tem conquistado cada vez mais espaço ao redor do globo, devido sua facilidade de utilização e de acesso. Constatado isso precisamos entender como esse sistema surgiu e como funciona.

O conceito do Online Dispute Resolution surgiu por volta do ano de 1996, quando o foco era ainda tão somente nas disputas que se originavam no âmbito da internet. Isso se deu devido o entendimento de que as disputas que surgissem no meio digital encontrariam pouca dificuldade para que as mesmas fossem solucionadas virtualmente. A partir disso, um fato inicial importante que merece ser destacado aqui, é que a utilização de ODR, aproximadamente nos últimos vinte anos, concentrava-se nas disputas originárias do comércio eletrônico, de modo que apenas de alguns anos para cá, de forma recente, que essas plataformas começaram a ser melhor observadas pelos litígios que não são originalmente financeiros, ou, que não tenham seu surgimento no mundo on-line, mas como também na realidade do mundo físico (ZELEZNIKOW, 2016).

De fato, o avanço tecnológico permitiu uma intensificação das relações humanas, ainda que num ambiente completamente digital e impessoal. Novos paradigmas foram alcançados, mudando a percepção de comércio ao redor do mundo. Com essa nova realidade, que propôs uma maior comodidade de poder comprar sem sair de casa, escolhendo produtos através de lojas digitais que fornecem os mais variados detalhes e especificações dos diferentes e mais variados tipos de produtos, fez com que o ser humano começasse a utilizar cada vez mais da forma digital de compra. Porém, ao mesmo tempo que facilitou as compras, a internet teve como consequência muitos conflitos, os quais foram se alastrando e assim necessitando um modo em que as disputas pudessem ser resolvidas entre empresa e consumidor.

Uma das primeiras aparições do sistema de resolução online de litígios, foi através de uma

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

iniciativa E-bay – um famoso website de compra e venda que se encontra sediado nos Estados Unidos da América – juntamente com o SquareTrade.com. Essa parceria resultou na criação de uma plataforma digital que possibilitou um meio onde as disputas pudessem ter a possibilidade de serem resolvidas e conciliadas virtualmente, através de um espaço específico para negociação entre a empresa vendedora e os seus respectivos consumidores. Essa criação se teve a partir da percepção de que, diante uma grande quantidade de reclamações referente aos problemas ocorridos nas compras em que o E-bay era o intermediador responsável, foi necessário pensar em uma forma em que as partes fossem ouvidas para assim alcançar uma resolução das disputas que ali eram geradas (JUNIOR, 2017).

As plataformas de ODR foram sofrendo algumas alterações ao longo dos anos, incorporando inovações e melhorias. Por óbvio, à medida que a tecnologia apresenta novas funções e modalidades, todos os sistemas, independente da área que se encontram, tendem a se atualizar, a renovar e integrar novas ferramentas que tem a sua disposição. Assim, é possível dizer que os softwares de resolução de litígios on-line passaram por diferentes fases de transição.

É plausível dizer que existem quatro fases distintas de ODR, de modo que tiveram contribuições importantes para o que temos hoje. Podemos citá-las: I – Quando na década de noventa (entre os anos 1990 – 1996) os métodos para a solução de litígios através da utilização da tecnologia ainda estavam em testes; II - De 1997 a 1998 o sistema de Online Dispute Resolution se desenvolveu de um modo mais dinâmico e aberto, pois foi quando começou a adentrar no campo de alguns portais cibernéticos, como por exemplo, no momento em que certos websites começaram a apresentar a ferramenta como uma solução viável para os conflitos que viessem a existir; III – A terceira fase foi marcada por um período de grande desenvolvimento econômico e tecnológico e foi quando as empresas mais começaram a aderir e investir nos métodos on-line e, por fim; IV – O ano de 2001 marcou o início de uma nova fase onde surgiram as possibilidades de introdução de práticas de soluções de ODR nos próprios tribunais e nas autoridades administrativas (MANIA, 2015).

Atualmente podemos perceber que a ODR, a partir da evolução tecnológica, tem adotado a utilização das mais diversas ferramentas para facilitar que as partes envolvidas obtenham o melhor e mais rápido resultado para resolver seus litígios. Mas, não só isso, pois, ao mesmo tempo, as próprias plataformas tem apresentado capacidade de intervenção na resolução de disputas entre os litigantes com o uso da Inteligência Artificial.

Para explicar melhor o contexto referido acima, as ferramentas utilizadas neste tipo de plataforma podem se dar de diferentes formas, as quais vão desde a negociação até a mediação, por meio de softwares com diferentes níveis de automação. De fato, há a existência de sistemas com a finalidade de negociação que não exigem qualquer tipo de intervenção humana e podem funcionar de forma automatizada, de modo que somente as partes envolvidas na disputa venham a participar. Este modo funciona com propostas ou contrapropostas por intermédio do sistema de ODR (LIMA; FEITOSA, 2016).

Porém, é necessário considerar também que, quando falamos de ODR, podemos citar duas gerações distintas, podendo ser identificadas nos momentos: a) onde a tecnologia reconhece a necessidade da relação humana, como é o caso da utilização das mensagens de texto, e-mails, chats e videoconferências. Nessa geração ela se faz presente na disputa, por óbvio, mas sem qualquer autonomia no processo e; b) quando a tecnologia desempenha um papel decisório importante no

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

processo. Aqui a intervenção humana é substituída por softwares que assumem a capacidade de resolução do conflitos. Pode-se dizer que esses programas são dotados de conhecimento e autonomia necessários para interpretar e emular as intenções humanas (DE AMORIM, 2017). Significa dizer que estes programas podem oferecer formas de resolução de conflitos totalmente automatizados, por meio de uso de algoritmos, análise de dados e diversas formas de uso da Inteligência Artificial (TAN, 2019).

Ademais, as plataformas de resolução de litígios se apresentam muito úteis, principalmente pela sua facilidade de acesso, seu baixo custo e a extrema velocidade que os conflitos são resolvidos, o que é muito atraente para o cidadão. A internet torna-se uma aliada daqueles que pretendem evitar esperar um longo tempo para uma conciliação de casos que na maioria das vezes se mostram ser simples e com a possibilidade ser facilmente resolvidos.

A tecnologia nos sistemas de resoluções de disputas pode desempenhar duas funções diferentes. Primeiramente, é possível falarmos em uma forma onde os meios tecnológicos vem para auxiliar o sistema convencional de disputas. Por segundo, falamos de um mecanismo on-line para resolução de disputas no meio digital. Pois, é verdade que o Online Dispute Resolution vem demonstrando desempenhar um ótimo papel na relação entre empresas e consumidores, no que tange à resolução de litígios (HASSAN, 2016). Ademais, é notório que uma grande quantidade de empresas começaram a promover a utilização dos sistemas de resolução de litígios online, através de negociação, mediação e arbitragem. O Intuito no investimento dessas plataformas de ODR são, principalmente, evitar processos. Alguns consumidores também defendem o uso das referidas plataformas, pelo simples fato de ser uma opção rápida, eficaz e menos onerosa (GONZÁLES, 2020).

Um sistema de ODR tem mostrado ser extremamente flexível, pois permite uma comunicação assíncrona, significa dizer que, permite a utilização de ferramentas de compartilhamento de documentos, fotos vídeos, ou seja, um amplo leque de possibilidades. Mas, não somente isso, esse tipo de plataforma pode abranger troca de mensagens de textos de forma simultânea, como também permitir chamadas de voz e vídeo para as mais diversas ocasiões, tornando a comunicação de fácil e simples de ser melhor aproveitada. Deste modo, as partes na disputa e o terceiro neutro (um mediador) não se encontram fisicamente no mesmo local, e também não necessariamente no mesmo tempo. O mesmo ocorre com as testemunhas e os meios de provas utilizados. O processo de ODR deve ser iniciado on-line, bem como todos os outros procedimentos, até mesmo um acordo ou uma decisão devem ser emitidos e distribuídos em formato digital e disponibilizado para os meios eletrônicos. Afinal, um processo ODR é um processo virtual (CALLIESS; HEETKAMP, 2019).

3.2 A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA NOS TRIBUNAIS E O ACESSO À JUSTIÇA

Tendo em vista o sucesso da utilização de plataformas privadas de ODR, onde as experiências com o uso da tecnologia para a solução de disputa acabaram por demonstrar sua eficácia, bem como sua possibilidade, a tecnologia começou a ser vista por outros olhos também pelos tribunais ao redor do mundo. É muito comum ouvir críticas pela lentidão que um processo leva para ser resolvido, então, por consequência disso e da alta demanda litigiosa que o mundo enfrenta, o meio digital acabou aparentando ser uma solução eficaz para esse problema.

O sistema de tribunais eletrônicos, também chamados de e-courts, corresponde a uma nova

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

invenção dentro do âmbito da resolução de conflitos. Este pode ser explicado a partir do ponto de vista que o sistema de tribunais eletrônicos é expandido e operado originalmente no sistema judiciário convencional. Mas, como já se sabe, a operação do sistema e-court é substancialmente baseada em tecnologia. Significa que os tribunais usam de todas as tecnologias necessárias como a internet, computadores, câmeras, celulares, gravadores, etc. em seus pré-procedimentos, durante os procedimentos e também pós-procedimentos. Estes tribunais digitais utilizam de: a) arquivamento eletrônico, onde os casos são arquivados através de um sistema de tecnologia; b) gerenciamento de caso, os quais ocorrem por meio de registros em um sistema digital; c) obtenção de evidências, através do uso de câmeras e gravações de áudio, onde as evidências pelo juízo obtidas em audiência são gravadas e, por fim; d) videoconferência, ferramenta a qual permite, por exemplo, que testemunhas sejam ouvidas (HASSAN, 2016).

Um claro exemplo de plataformas de Online Dispute Resolution desenvolvidas e criadas não pela iniciativa privada (como o E-bay), mas sim pública, é a Plataforma Europeia para Resolução de Conflitos Online, a qual a Comissão Europeia é responsável pela criação, que começou suas atividades na data de 15 de fevereiro de 2016, tendo como principal objetivo oferecer aos consumidores e empresas na União Europeia a solução de conflitos relacionadas às compras no ambiente on-line, tanto de produtos como de serviços, evitando levar os casos à justiça comum (GONZÁLES, 2020). O referido sistema, nada mais é que um website interativo, de forma gratuita com fácil acessibilidade – ainda mais por se encontrar em todas as línguas oficiais do bloco europeu –. Além disso, essa plataforma de ODR tem posição de intermediar as disputas entre consumidor e comerciantes, de modo que recebe reclamações das partes, oferecendo a possibilidade de resolver suas pendências de forma on-line, por meio de procedimentos extrajudiciais conduzidos pelas instituições de resolução alternativa de litígios de cada Estado-membro da União Europeia (FUJITA; ALMEIDA, 2019).

Os sistemas de resolução de disputas on-line também chama a atenção do cenário brasileiro, haja vista que, diante a grande quantidade de litígios que ocorrem no judiciário nacional, o sistema convencional acaba gerando uma sobrecarga e, conseqüentemente, tornando a resolução das demandas de forma mais lenta. Outro problema que se percebe é o alto custo que os trâmites legais apresentam. Assim, dessa forma, a utilização de ODR em território Brasil se mostra muito atraente.

É possível compreender que a disparidade entre máquinas, isto é, se uma parte tem um computador ou celular melhor que da outra, não representa um empecilho à utilização do ODR, pelo fato de que este não necessidade de uma grande capacidade de hardware, software, ou uma grande velocidade de internet para que a plataforma obtenha pleno funcionamento. Porém, é necessário levar em consideração que, no caso brasileiro, lidar com alguns dispositivos digitais e o acesso internet pode ser um problema, pois grande parte da população não possui qualquer tipo de acesso à internet. Todavia, é reconhecido o crescimento e a difusão da utilização da internet e demais meios digitais na sociedade. Outra situação complicada que podemos evidenciar se encontra na falta de marcos legais, mesmo que estes não tenham impedido os avanços tecnológicos das experiências ODR no setor privado, representa uma forma de segurança. Mas, o problema mais relevante que se nota aqui é relacionado ao setor público, onde há a existência de procedimentos mais rígidos e limitados no que tange aos litígios. De fato, há a possibilidade em que essas barreiras possam ser reduzidas com a implementação de políticas governamentais acerca do uso do Online Dispute Resolution, juntamente com os avanços proporcionados pela internet e demais formas de interação pelas Tecnologias da Informação e Comunicação, também conhecidas pela sigla TICs (LIMA; FEITOSA, 2016).

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

As plataformas de ODR contribuíram muito com o acesso à justiça no mundo digital, pois, como já dito, os mecanismos oferecidos por esse tipo de software são mais rápidos e baratos quando comparados com os métodos tradicionais de resolução alternativa de litígios. (QUEK ANDERSON, 2018). Ademais promoção do acesso à justiça sob a ótica do direito brasileiro que o ODR apresenta é a possibilidade de um direito fundamental que está consagrado na Constituição Federal brasileira de 1988, logo em seu artigo 5º, XXXV, dizendo que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Ou seja, o meio digital apresenta grande facilidade de ser um meio facilitador para garantir tal direito.

Tendo como objeto de análise o referido direito fundamental em relação ao notável avanço tecnológico, percebe-se, de fato, a possibilidade de dizer que os meios de resolução de disputas no âmbito on-line aparecem como uma forma eficaz para a solução de litígios, com a finalidade de alcançar uma justiça social. (FUJITA; ALMEIDA, 2019). Tendo isso em vista, vale ressaltar que, a partir de determinados movimentos do processo civil, surgiu a intenção de buscar um melhor alcance, num âmbito externo, fora do poder judiciário, o qual poderia ser visado pela utilização das resoluções alternativas dos litígios, considerando todos os avanços tecnológicos que os tempo atuais nos proporcionam, de modo que as plataformas de ODR poderiam oferecer uma melhor prestação jurisdicional (OSNA, 2019).

No entanto, verifica-se que, mesmo o ODR se apresentando como uma nova forma de resolver os litígios, é devidamente necessário realçar o fato de que existem obstáculos para a sua plena eficácia no caso brasileiro, haja vista que grande parte da população não possui acesso a internet, ou a outros meios digitais. Desta forma, resta salientar que alguns passos devem ser tomados para a efetivação das resoluções de litígios on-line, principalmente pelo Poder Público, que venha a agir de melhor forma a garantir o acesso à justiça de uma maneira efetiva, respeitando a Carta Magna de 1988 (FUJITA; ALMEIDA, 2019).

Aliás, devido ao período de pandemia global em que a população se encontra, foi possível perceber como somos dependentes dos sistemas tecnológicos, os quais, por muitas vezes, vem para facilitar nossa vida. Devido ao novo coronavírus, muitas atividades tiveram que se adequar à nova realidade, um exemplo disso, é a situação onde aulas presenciais foram suspensas, mas mantidas de forma on-line, através de plataformas específicas. Outro exemplo, são as audiências, as quais foram realizadas através do âmbito on-line, sendo algo inovador para alguns judiciários.

De fato, o momento pandêmico do novo coronavírus nos mostrou muito sobre como o mundo poder conduzir suas atividades num período de crise sanitária que resultou em um quase fechamento global. Foi mostrado que a arbitragem pode continuar sendo realizada, só que de forma virtual. Diante o fato do COVID-19 muitas instituições arbitrais responderam de forma rápida, com o intuito de se manter ativa, agindo e adequando seus métodos através dos meios virtuais. Alguns tribunais e outras instituições já oferecem interações virtuais estipuladas em suas regras, bem como se demonstram preparadas e devidamente equipadas para manter as interações no âmbito digital. Já nos casos das instituições que demonstram não estar totalmente preparadas para a utilização do âmbito virtual como uma ferramenta necessária, muito provavelmente já estejam procurando fazer alterações, principalmente pela situação de isolamento social que a pandemia impôs (SHOPE, 2020).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evento: XXV Jornada de Pesquisa
ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

Constata-se que, dada a intensificação das relações interpessoais diante o processo globalizatório, novas possibilidades foram criadas e em novos efeitos resultaram. Para resolver os litígios que tinham origem no âmbito on-line, surgiu a chamada Online Dispute Resolution. Esses sistema de resolução de conflitos on-line apresentou bastante facilidade, bem como evitou a sobrecarga do sistema judiciário com causas de baixo custo, fazendo com que essas plataformas tivessem mais atenção e fossem melhor investidas.

De fato, a ODR possibilitou uma celeridade da resolução dos conflitos que pela via tradicional levaria um maior tempo para ser resolvido, também apresentou características como o baixo custo e a facilidade de acesso, tornando a plataforma cada vez mais atrativa para o cidadão. A tecnologia nesse tipo de resolução de litígios, funciona como chave essencial, pois é através dela em que as partes poderão se comunicar pela utilização de chats de texto, de voz, ou de vídeo, bem como o envio de documentos, dentre inúmeras formas de compartilhamento de informações.

Geralmente, na utilização da ODR, há a participação de um mediador, de um conciliador entre as partes. Porém, já existe a discussão e a possibilidade desses processos serem totalmente automatizados, através do uso de Inteligência Artificial. Ocorre que, ao mesmo tempo, surge a preocupação acerca das decisões proferidas pela utilização de algoritmos, ainda mais pelo fato de que estes necessitam passar por uma inserção de dados. Significa dizer que, não há como negar o medo da programação com certo viés e dos efeitos que essa pode causar no sistema jurídico e os impactos que podem resultar na vida humana. Por isso, se fala que o uso das plataformas de resoluções virtuais, devem ser utilizados com os cuidados necessários e o respeito aos princípios éticos que os tribunais necessitam ter, bem como aos direitos da pessoa humana.

De fato, muitos tribunais ao redor do mundo começaram a utilizar tecnologias para melhorar a sua prestação judiciária ao cidadão. Um exemplo da iniciativa pública foi o da Comissão Europeia que criou uma plataforma para resolver os conflitos com uma forma de fácil acesso e comunicação, pelo fato da plataforma possuir todos os idiomas dos países pertencentes ao bloco europeu.

No caso do Brasil, já se teve alguns casos de experiências com o uso da tecnologia para realização de audiências, como por exemplo, a utilização de videoconferências para ouvir uma parte, ou testemunha. A situação da pandemia fez com que os tribunais viessem a se readaptar para que as atividades judiciárias não parassem totalmente, abrindo mais uma vez espaço para a utilização de meios tecnológicos. Outro fato importante, é que os meios digitais podem contribuir com o direito fundamental do acesso à justiça, presente na Constituição Federal de 1988. Porém, alguns impasses também podem ser percebidos, principalmente no que tange a desigualdade social. Muitos brasileiros não têm acesso à internet ou aparelhos eletrônicos e, por consequência disso, acaba impossibilitando que o direito de acesso à justiça de forma virtual alcance à todos. Para isso, compete ao Poder Público promover as condições necessárias para que os direitos sejam devidamente efetivados.

Por fim, resta necessário reconhecer a essencialidade da tecnologia nas relações humanas, principalmente no período pandêmico que assolou o ano de 2020 devido ao COVID-19. As atividades das pessoas começaram a ser desenvolvidas sob uma nova perspectiva, onde a tecnologia foi essencial para manter as mesmas, o que não foi diferente com os sistemas de Online Dispute Resolution, onde conflitos foram resolvidos tanto nas plataformas de iniciativa privada, como nas plataformas de iniciativa pública. Foi possível perceber que, diante disso, a tecnologia demonstrou

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

imensa capacidade de ser cada vez mais utilizada, ainda mais pelo remodelamento que as relações humanas tem passado. O que tudo indica, pelos caminhos que o mundo vem percorrendo, as pessoas estão cada vez mais propensas a aderir a tecnologia em suas vidas, a qual poderá ser aproveitada para a efetivação dos direitos, bem como por essa apresentar uma capacidade de utilização para que possamos alcançar um mundo mais justo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 06 jul. 2020.

CALLIESS, Graf-Peter; HEETKAMP, Simon Johannes. Online Dispute Resolution: Conceptual and Regulatory Framework. **TLI Think**, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3505635>. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3505635. Acesso em: 02 jul. 2020.

DE AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar-Revista de Ciências Jurídicas**, v. 22, n. 2, p. 514-539, 2017. DOI: <https://doi.org/10.5020/2317-2150.2017.5397>. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397>. Acesso em: 28 mai. 2020.

FUJITA, Maíra de Oliveira Lima Ruiz; ALMEIDA, Bianca Santos Cavalli. Meios de solução digital de conflitos-Online Dispute Resolution (ODR). **Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça**, v. 5, n. 2, p. 19-35, 2019. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistaprocessojurisdicao/article/view/5896>. Acesso em: 30 jun. 2020.

GONZÁLEZ, Wendolyne Nava. Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado. **ACDI-Anuario Colombiano de Derecho Internacional**, n. 13, p. 5, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/acdi/a.7524>. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7380137>. Acesso em: 29 jun. de 2020.

HASSAN, Kamal Halili et al. The use of technology in the transformation of business dispute resolution. **European journal of law and economics**, v. 42, n. 2, p. 369-381, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10657-012-9375-7>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10657-012-9375-7>. Acesso em: 04 jul. de 2020.

JUNIOR, Vanderlei Freitas Nascimento. A EVOLUÇÃO DOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM AMBIENTE VIRTUAL: ON LINE DISPUTE RESOLUTION. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, v. 12, n. 1, p. 265-282, 2017. DOI: <https://doi.org/10.21207/1983.4225.439>. Disponível em: <http://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/439>. Acesso em: 27 mai. 2020.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, v. 3, n. 50, p. 53-70, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em 30 jun. 2020.

Evento: XXV Jornada de Pesquisa
ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

MANIA, Karolina. Online dispute resolution: The future of justice. **International Comparative Jurisprudence**, v. 1, n. 1, p. 76-86, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.icj.2015.10.006>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351667415000074?via%3Dihub>. Acesso em: 10 jun. 2020

OSNA, Gustavo. Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution. **Derecho PUCP**, n. 83, p. 9-27, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.201902.001>. Disponível em: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/21466>. Acesso em: 07 jun. 2020.

QUEK ANDERSON, Dorcas. Ethical concerns in court-connected online dispute resolution. **International Journal of Online Dispute Resolution**, v. 5, n. 1-2, p. 20, 2019. DOI: <https://doi.org/10.5553/IJODR/235250022018005102004>. Disponível em: https://ink.library.smu.edu.sg/sol_research/2902/. Acesso em: 29 jun. 2020

SHOPE, Mark. The International Arbitral Institution Response to COVID-19 and Opportunities for Online Dispute Resolution. **Contemporary Asia Arbitration Journal**, 2020. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3616612. Acesso em 06 jul. 2020.

TAN, Vivi. Online dispute resolution for small civil claims in Victoria: A new paradigm in civil justice. **Deakin L. Rev.**, v. 24, p. 101, 2019. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3452952. Acesso em: 03 jul. 2020.

ZELEZNIKOW, John. Can artificial intelligence and online dispute resolution enhance efficiency and effectiveness in courts. In: **International Journal for Court Administration**. 2016. p. 30 - 45. DOI: 10.18352/ijca.223. Disponível em: <https://www.iacajournal.org/articles/abstract/10.18352/ijca.223/>. Acesso em: 28 jun. 2020.