

**II CONGRESSO INTERNACIONAL DE
DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS,
TECNOLOGIA E INTERNET**

**DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E
INTERNET II**

D598

Direito, políticas públicas, tecnologia e internet II [Recurso eletrônico on-line] organização II Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet: Faculdade de Direito de Franca – Franca;

Coordenadores: Rodrigo Vieira Costa, Maria Rafaela Junqueira Bruno Rodrigues e Daniela Serra Castilhos – Franca: Faculdade de Direito de Franca, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-021-2

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Regulação do Ciberespaço.

1. Direito Digital. 2. Tecnologia. 3. Internet. 4. Políticas Públicas de Desenvolvimento. 5. Efetividade do Direito. I. II Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet (1:2024 : Franca, SP).

CDU: 34

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET

DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET II

Apresentação

Entre os dias 27 e 30 de agosto de 2024, a Faculdade de Direito de Franca recebeu o Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet. O evento reuniu acadêmicos, profissionais, pesquisadores e estudantes, promovendo o debate interdisciplinar sobre o impacto das inovações tecnológicas no campo jurídico e nas políticas públicas. A programação envolveu Grupos de Trabalho (GTs) organizados para aprofundar temas específicos, abordando desde o acesso à justiça até as complexidades da regulação tecnológica, com ênfase na adaptação do sistema jurídico aos avanços da inteligência artificial e da automação.

O GT 6 – Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet II reuniu debates sobre temas centrais do congresso, enfatizando a interseção entre direito, políticas públicas, tecnologia e internet. Realizado de maneira on-line no dia 30 de agosto de 2024, este grupo de trabalho abordou tópicos que refletem as transformações e desafios da era digital, com foco nas implicações jurídicas e nas políticas públicas para o uso da tecnologia e da internet. As discussões deste GT oferecem uma visão aprofundada sobre como a tecnologia impacta os direitos e as regulamentações, propondo abordagens que equilibrem inovação e responsabilidade jurídica.

ODR NO SISTEMA MULTIPORTAS: ESTUDO DA IMPLEMENTAÇÃO NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO E RIO DE JANEIRO

ODR IN THE MULTIDOOR SYSTEM: A STUDY OF IMPLEMENTATION IN THE COURTS OF JUSTICE OF SÃO PAULO AND RIO DE JANEIRO

Nicole Di Maria Rodrigues Ribeiro ¹

Resumo

Este trabalho analisa a implementação do On-line Dispute Resolution (ODR) nos Tribunais de Justiça de São Paulo e Rio de Janeiro, no contexto da superação dos obstáculos ao acesso à justiça. Utilizando o método dedutivo e abordagem qualitativa, com base em referências bibliográficas e documentais, constatou-se que a aplicação da ODR tem trazido grandes benefícios tanto para os indivíduos, quanto para o Poder Judiciário. Portanto, esta análise destaca a implementação da ODR no sistema multiportas que pode contribuir para aumentar o acesso à justiça e reduzir os obstáculos propriamente jurídicos, conforme está sendo aplicado nesses tribunais.

Palavras-chave: On-line dispute resolution, Sistema multiportas, Tribunal de justiça de são paulo, Tribunal de justiça do rio de janeiro

Abstract/Resumen/Résumé

This work analyzes the implementation of Online Dispute Resolution (ODR) in the Courts of Justice of São Paulo and Rio de Janeiro, in the context of overcoming obstacles to access to justice. Using the deductive method and a qualitative approach, based on bibliographic and documentary references, it was found that the application of ODR has brought great benefits both to individuals and to the Judiciary. Therefore, this analysis highlights the implementation of ODR in the multi-door system, which can contribute to increasing access to justice and reducing purely legal obstacles, as it is being applied in these courts.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Online dispute resolution, Multidoor system, Court of justice of são paulo, Court of justice of rio de janeiro

¹ Graduanda no terceiro ano de Direito na Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Campus Londrina.

1. INTRODUÇÃO

O sistema multiportas refere-se à ideia de que para cada conflito existente há uma “porta” mais adequada para resolvê-lo, seja pela justiça comum, mediação ou outros meios de solução de conflito (Marques, 2019). No Brasil, esse sistema foi introduzido com a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (Brasil, 2010) com objetivo de proporcionar maior acesso à justiça e promover a pacificação de conflitos, visando também ao descongestionamento do Poder Judiciário.

Assim, o sistema de justiça multiportas visa oferecer múltiplos caminhos para a resolução de conflitos, ampliando o acesso à justiça e contribuindo para a diminuição da cultura de litigiosidade. Ao adotar esse sistema, busca-se promover uma cultura de resolução de conflitos mais flexível e eficiente, permitindo que as partes envolvidas escolham o método mais adequado às suas necessidades (Costa, 2019).

Ademais, a integração da sociedade no ambiente digital teve um impacto direto na justiça comum. Diante da necessidade de adequar o método tradicional de resolução de conflitos à tecnologia disponível, surge o *On-line Dispute Resolution* (ODR) ou resolução de disputas *on-line* que se refere a uma modalidade que reúne métodos alternativos de resolução de conflitos em um ambiente totalmente digital, caracterizado por uma maior acessibilidade e um aprimoramento do controle de ambiente (Tome, 2024).

Assim, o presente trabalho consiste em compreender a implementação da ODR nos Tribunais de Justiça de São Paulo e Rio de Janeiro, especialmente no âmbito da superação dos obstáculos ao acesso à justiça comum e na facilitação da solução consensual de litígios. O estudo surgiu da necessidade de analisar a adoção da ODR no sistema multiportas para facilitar o acesso à justiça.

Dessa forma, é necessária uma análise da aplicação desses sistemas e aplicativos no sistema multiportas, para que mais usuários possam ter acesso a soluções rápidas e eficientes para seus problemas. Para alcançar os objetivos propostos, foi adotado uma abordagem qualitativa, centrada na interpretação de fenômenos e atribuição de significados que consiste no método dedutivo, com procedimentos baseados em referenciais bibliográficos e documentais, incluindo a revisão de artigos, livros e legislações pertinentes ao tema. O objetivo é exploratório, buscando aprofundar o conhecimento sobre a aplicação da ODR no sistema multiportas.

Nesta pesquisa, o procedimento da 2ª seção envolverá a compreensão dos atuais obstáculos ao acesso à justiça por meio do estudo de doutrinas e artigos sobre o tema. Na 3ª

seção, por meio de artigos e livros, será investigado o que é a ODR e como ela pode contribuir para o sistema multiportas. Já na 4ª seção, será identificada e analisada a aplicação da ODR nos Tribunais de Justiça de São Paulo e Rio de Janeiro.

2. OBSTÁCULOS DE ACESSO A JUSTIÇA COMUM

O acesso à justiça pode ser entendido como o sistema que permite às pessoas reivindicarem seus direitos ou resolver litígios com apoio do Estado, consoante os artigos 5, inciso XXXV da Constituição Federal (Brasil, 1988) e 3 do Código de Processo Civil (Brasil, 2015). A partir desses artigos, pode-se entender que o acesso à justiça envolve o direito a uma tutela efetiva e justa para todos os interesses dos indivíduos protegidos pelo ordenamento jurídico. Isso inclui o direito de todas as pessoas de recorrer ao Poder Judiciário e de obter uma resposta para qualquer reivindicação, com a garantia do contraditório e ampla defesa (Theodoro Junior, 2024, p. 63).

González (2019, p. 49-55) define o acesso à justiça de forma atualizada com um acesso à ordem jurídica justa, enfatizando que isso envolve tanto o acesso aos direitos quanto o direito de possuir direitos. Esse acesso pode acontecer sem intervenção judicial, através da educação em direitos e os meios adequados de solução dos conflitos.

Assim, o acesso à justiça deve ser o princípio orientador do Estado contemporâneo. Para que isso seja alcançado, o direito processual deve atuar para eliminar as desigualdades que dificultam esse acesso, enquanto a jurisdição deve poder atingir seus objetivos de maneira eficaz (Dias; Rezende, 2024).

No entanto, na prática, enfrentamos vários obstáculos que dificultam o acesso à justiça, sejam eles de natureza jurídica ou não. Rodrigues e Lamy (2023, p. 111) classificam esses obstáculos em entraves não jurídicos e entraves propriamente jurídicos. Os entraves não jurídicos incluem a pobreza, a falta de informação e fatores simbólicos, que podem ser superados por meio de políticas públicas em vez de simples reformas processuais.

Os entraves propriamente jurídicos incluem as custas e despesas processuais, a necessidade de advogado, a insuficiência ou inexistência de Defensoria Pública, a falta de assistência jurídica preventiva e extrajudicial, a estrutura e funcionamento do Poder Judiciário, as limitações na legitimidade para agir, a inexistência ou ilegitimidade do direito e duração dos processos. Esses obstáculos podem ser superados com mudanças no Poder Judiciário.

Nas próximas seções deste trabalho será analisado se os entraves propriamente jurídicos podem ser superados pelo método ODR na aplicação dos meios adequados de conflitos.

3. A ODR NO SISTEMA MULTIPORTAS

O sistema multiportas é um conjunto diversificado de opções disponíveis para cada pessoa pode resolver um conflito por meio de diferentes métodos, conforme descrito no inciso LXXIX do artigo 5 da Constituição Federal (Brasil, 1988). Sua função é oferecer várias alternativas para solução de conflitos tanto via judicial quanto extrajudicial, como a mediação, arbitragem, negociação e conciliação (Tartuce, 2024).

Com o advento e popularização da internet, a justiça comum percebeu a necessidade de adaptar-se ao uso da tecnologia nas soluções alternativas de conflitos. Dessa forma, surge o On-line Dispute Resolution (ODR), ou resolução de disputas on-line. Lagrasta (2022), afirma que a ODR pode englobar diversas técnicas de soluções consensuais, utilizando uma rede ou recurso tecnológico como espaço virtual para solucionar conflitos. Isso representa a combinação da tecnologia da informação com os métodos apropriados de solução de litígios.

Com a crise da pandemia da Covid-19, em 2020, aumentou a necessidade de conciliação por videoconferência, levando alterações na legislação dos Juizados Especiais. Embora, as plataformas de ODR inicialmente foram criadas para o comércio eletrônico, durante a pandemia se mostraram eficazes, acessíveis e inovadoras em outras áreas. (Dantas; Quintiliano, 2024, p. 1449). Assim, a ODR tem apresentado bastante interesse aos usuários, ao permitir a utilização de mecanismo que faz parte do dia a dia dos indivíduos, como os aplicativos de celulares, proporcionando assim uma solução consensual mais rápida e com menos custos (Souza *et al*, 2024, p. 138).

Assim, as soluções alternativas de conflitos, juntamente com a ODR podem superar os entraves propriamente jurídico, servindo como uma ferramenta complementar aos métodos convencionais. A ODR oferece uma alternativa eficiente e acessível para a resolução de litígios (Tome, 2020). Desse modo, métodos adequados, aliados às novas tecnologias, podem tornar a resolução dessas disputas mais econômica e escalável, capaz de lidar com o grande volume de disputas nessa área (Martins; Volpato, 2022, p. 140).

4. ADAPTAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO AO MÉTODO ODR

Em 2021, durante a pandemia da Covid-19, o Tribunal de justiça de São Paulo (TJSP), por meio da Corregedoria-Geral de Justiça do estado, utilizou a tecnologia ao seu favor e desenvolveu uma plataforma conciliação e mediação pré-processuais para disputas empresariais, falência e recuperação judicial. Esse desenvolvimento tinha como objetivo atenuar os impactos da crise e oferecer uma nova alternativa para a solução de conflitos antes do ajuizamento das ações (Tribunal de Justiça de São Paulo, 2021).

Durante a crise, foi considerada importante via pré-processual de autocomposição para demandas empresariais, funcionando remotamente para complementar as vias já existentes, aplicando assim o sistema multiportas (Tome, 2020, p. 68).

Para utilizar a plataforma, o interessado deve procurar um dos Centros Jurídicos de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) para tentar um acordo. Em seguida, será agendada uma sessão de conciliação, e a outra parte receberá uma carta-convite para participar da sessão de conciliação ou mediação. Se houver acordo, ele deverá ser homologado pelo juiz, constituindo título executivo judicial, que será disponibilizado às partes no prazo de até três dias após a realização da audiência (Tribunal de Justiça de São Paulo). Mas, caso não haja acordo, os documentos e informações produzidos não poderão ser utilizados em disputas, conforme a Lei de Mediação (Brasil, 2015).

Também em 2021, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), desenvolveu uma plataforma para mediação *on-line* para conflitos de consumo, utilizando tecnologia baseada em inteligência artificial. A iniciativa visa proporcionar maior celeridade, segurança e eficiência à resolução de conflitos pré-processuais, atuando como um mediador ou conciliador imparcial da relação (Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, 2021).

Além disso, o TJRJ também possui o aplicativo de Conciliação Pré-Processual que facilita acordos extrajudiciais, evitando que conflitos se transformem em ações judiciais. O principal objetivo desse aplicativo é empoderar os consumidores, permitindo que entrem em contato com as empresas fornecedoras de produtos ou serviços pelo próprio celular e resolvam os conflitos antes ajuizar uma ação judicial (Lima, 2016).

No site do TJRJ, estão disponíveis os e-mails das empresas que aderiram a esse método, permitindo que os consumidores entrem em contato para agendar uma sessão de conciliação. Também é possível que o consumidor se comunique com uma empresa que ainda não participa do projeto. Caso as partes cheguem a um acordo, ele será formalizado por meio de uma ata, que, após homologada pelo juiz ou pelo coordenador do Centro Permanente de

Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis, tem valor de título executivo judicial (Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro).

5. CONCLUSÃO

Este trabalho visa compreender a implementação da ODR nos Tribunais de Justiça de São Paulo e Rio de Janeiro, no contexto da superação dos obstáculos ao acesso à justiça comum e na facilitação da solução consensual de litígios.

Constatou-se que existem diversos obstáculos ao acesso à justiça atualmente, como as custas e despesas processuais, a necessidade de advogado, a insuficiência ou inexistência da Defensoria Pública, a falta de assistência jurídica preventiva ou extrajudicial, a estrutura e funcionamento do Poder Judiciário, as limitações na legitimidade para agir, a inexistência ou ilegitimidade do direito e duração dos processos.

A ODR tem um papel crucial ao auxiliar indivíduo a ter acesso à justiça e resolver seus problemas, muitos dos quais antes inacessíveis. Com a aplicação da ODR nas soluções consensuais, o sistema multiportas é ampliado, oferecendo mais alternativas para a resolução de conflitos de forma rápida e eficiente.

Observou-se que esse método começou a ser empregado no TJSP e TJRJ durante a pandemia da Covid-19, para mitigar os impactos da crise e oferecer uma nova alternativa para resolver os conflitos dos consumidores. A ODR foi aplicada através da tecnologia e inteligência artificial para intermediar o diálogo entre as partes, inclusive por videoconferência.

Portanto, a implementação da ODR no sistema multiportas pode contribuir significativamente para aumentar o acesso à justiça e reduzir os obstáculos propriamente jurídicos. Assim como está sendo aplicado no TJSP e TJRJ, outros tribunais também podem adotar essa prática, diminuindo a morosidade processual e dificuldade de acesso à justiça no Brasil.

REFERÊNCIAS

Aplicativo para conciliação pré-processual. PODER JUDICIÁRIO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Conciliação pré-processual para celular**. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual/aplicativo>. Acesso em: 15 jun. 2024.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Institui o Código de Processo Civil**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2015.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 125**, de 29 de novembro de 2010. Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça, Brasília, DF, Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 18 mai. 2024.

COSTA, Lucas Vieira da. **O SISTEMA MULTIPORTAS E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA A AMPLIAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL**. 2019. 53 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Cap. 3. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/23555/1/2019_LucasVieiraDaCosta_tcc.pdf. Acesso em: 18 maio 2024.

DANTAS, Adelma Araújo; QUINTILIANO, Leonardo David. A ODR COMO MECANISMO DE ACESSO À JUSTIÇA. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [s. l], v. 10, n. 3, p. 1446-1462, 14 mar. 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/13228>. Acesso em: 24 jun. 2024.

DIAS, André Luís Mendes; REZENDE, Paulo Izidio da Silva. ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL: DESAFIOS E PERSPECTIVAS PARA EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S.L.], v. 10, n. 5, p. 1461-1474, 8 maio 2024.

GONZÁLEZ, Pedro. **O conceito atualizado de acesso à justiça e as funções da Defensoria Pública**. Teses e práticas exitosas. Tema: Defensoria Pública: memória, cenários e desafios. Rio de Janeiro, p. 49-55, 2019.

Inteligência artificial na mediação pré-processual. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, cidade de publicação, 06, abr. de 2021. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/7998266#:~:text=O%20Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do,resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20conflitos%20pr%C3%A9%2Dprocessuais>. Acesso em: 23, jun. 2024

LAGRASTA, Valéria Ferioli. **Inovações Tecnológicas nos Métodos Consensuais de Solução de Conflitos**. São Paulo: Expressa, 2022.

LIMA, Gabriela Vasconcelos. **ADOÇÃO DE SOLUÇÕES EM ONLINE DISPUTE RESOLUTION COMO POLÍTICA PÚBLICA PARA O PODER JUDICIÁRIO: UM PANORAMA DA SITUAÇÃO BRASILEIRA**. 2016. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2016.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE (ODR): DO COMÉRCIO ELETRÔNICO AO SEU EFEITO TRANSFORMADOR SOBRE O CONCEITO E A PRÁTICA DO ACESSO À JUSTIÇA. **Revista de Direito e As Novas Tecnologias**, São Paulo, v. 5, p. 1-38, dez. 2019. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3525406

MARTINS, Danilo Ribeiro Miranda; VOLPATO, Karina. Disputa entre empresas e consumidores: ODR, mediação assíncrona e a experiência nacional. *In*: BRAGA NETO, Adolfo. **Mediação Empresarial: Experiências Brasileiras**. São Paulo: Editora Cla, 2022. p. 139-158.

MEDIAÇÃO EMPRESARIAL PRÉ-PROCESSUAL PARA EMPRESAS IMPACTADAS PELA PANDEMIA DE COVID-19. Tribunal de Justiça de São Paulo, São Paulo, 10, jan. de 2021. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=63052&pagina=1>. Acesso em: 23, jun. 2024

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria Geral do Processo: acesso à justiça: a função social do estado contemporâneo e seus reflexos no direito processual**. 7. ed. Barueri: Editora Atlas, 2023. 111 p.

SOUZA, André Pagani de *et al.* **Teoria Geral do Processo Contemporâneo**. 7. ed. Barueri: Atlas, 2024.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Editora Método, 2024

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil** -: § 5º normas fundamentais do processo civil. 65. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2024. 63 p.

TOMÉ, Bruna Borghi. **A ODR como protagonista da resolução de conflitos na sociedade 5.0**. 2020. 179 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2020.

Tribunal de justiça do estado de São Paulo. **Provimento CG nº. 11/2020**. Dispõe sobre a criação de projeto-piloto de conciliação e mediação pré-processuais para disputas empresariais decorrentes dos efeitos da Covid-19. Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/Comunicados/Provimento_CG_N11-2020.pdf. Acesso em: 15 jun. 2024.