

I ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO

**ACESSO À JUSTIÇA E FORMAS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS**

A174

Acesso à justiça e formas de solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] organização I Encontro Nacional de Direito do Futuro: Escola Superior Dom Helder Câmara – Belo Horizonte;

Coordenadores: Ronan Ramos Júnior, João Sergio dos Santos Soares Pereira e Angélica Cerdotes – Belo Horizonte: Escola Superior Dom Helder Câmara - ESDHC, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-939-1

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

Tema: Os desafios do humanismo na era digital.

1. Direito do Futuro. 2. Humanismo. 3. Era digital. I. I Encontro Nacional de Direito do Futuro (1:2024 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

I ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO

ACESSO À JUSTIÇA E FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Apresentação

O Encontro Nacional de Direito do Futuro, realizado nos dias 20 e 21 de junho de 2024 em formato híbrido, constitui-se, já em sua primeira edição, como um dos maiores eventos científicos de Direito do Brasil. O evento gerou números impressionantes: 374 pesquisas aprovadas, que foram produzidas por 502 pesquisadores. Além do Distrito Federal, 19 estados da federação brasileira estiveram representados, quais sejam, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Paraíba, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe, São Paulo e Tocantins.

A condução dos 29 grupos de trabalho do evento, que geraram uma coletânea de igual número de livros que ora são apresentados à comunidade científica nacional, contou com a valiosa colaboração de 69 professoras e professores universitários de todo o país. Esses livros são compostos pelos trabalhos que passaram pelo rigoroso processo double blind peer review (avaliação cega por pares) dentro da plataforma CONPEDI. A coletânea contém o que há de mais recente e relevante em termos de discussão acadêmica sobre as perspectivas dos principais ramos do Direito.

Tamanho sucesso não seria possível sem o apoio institucional de entidades como o Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), a Universidade do Estado do Amazonas (UEA), o Mestrado Profissional em Direito e Inovação da Universidade Católica de Pernambuco (PPGDI/UNICAP), o Programa RECAJ-UFGM – Ensino, Pesquisa e Extensão em Acesso à Justiça e Solução de Conflitos da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, a Comissão de Direito e Inteligência Artificial da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Minas Gerais, o Grupo de Pesquisa em Direito, Políticas Públicas e Tecnologia Digital da Faculdade de Direito de Franca e as entidades estudantis da UFGM: o Centro Acadêmico Afonso Pena (CAAP) e o Centro Acadêmico de Ciências do Estado (CACE).

Os painéis temáticos do congresso contaram com a presença de renomados especialistas do Direito nacional. A abertura foi realizada pelo professor Edgar Gastón Jacobs Flores Filho e pela professora Lorena Muniz de Castro e Lage, que discutiram sobre o tema “Educação jurídica do futuro”. O professor Caio Lara conduziu o debate. No segundo e derradeiro dia, no painel “O Judiciário e a Advocacia do futuro”, participaram o juiz Rodrigo Martins Faria,

os servidores do TJMG Priscila Sousa e Guilherme Chiodi, além da advogada e professora Camila Soares. O debate contou com a mediação da professora Helen Cristina de Almeida Silva. Houve, ainda, no encerramento, a emocionante apresentação da pesquisa intitulada “Construindo um ambiente de saúde acessível: abordagens para respeitar os direitos dos pacientes surdos no futuro”, que foi realizada pelo graduando Gabriel Otávio Rocha Benfica em Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS). Ele foi auxiliado por seus intérpretes Beatriz Diniz e Daniel Nonato.

A coletânea produzida a partir do evento e que agora é tornada pública tem um inegável valor científico. Seu objetivo é contribuir para a ciência jurídica e promover o aprofundamento da relação entre graduação e pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Além disso, busca-se formar novos pesquisadores nas mais diversas áreas do Direito, considerando a participação expressiva de estudantes de graduação nas atividades.

A Escola Superior Dom Helder Câmara, promotora desse evento que entra definitivamente no calendário científico nacional, é ligada à Rede Internacional de Educação dos Jesuítas, da Companhia de Jesus – Ordem Religiosa da Igreja Católica, fundada por Santo Inácio de Loyola em 1540. Atualmente, tal rede tem aproximadamente três milhões de estudantes, com 2.700 escolas, 850 colégios e 209 universidades presentes em todos os continentes. Mantida pela Fundação Movimento Direito e Cidadania e criada em 1998, a Dom Helder dá continuidade a uma prática ético-social, por meio de atividades de promoção humana, da defesa dos direitos fundamentais, da construção feliz e esperançosa de uma cultura da paz e da justiça.

A Dom Helder mantém um consolidado Programa de Pós-graduação *Stricto Sensu* em Direito Ambiental e Sustentabilidade, que é referência no país, com entradas nos níveis de mestrado, doutorado e pós-doutorado. Mantém revistas científicas, como a *Veredas do Direito* (Qualis A1), focada em Direito Ambiental, e a *Dom Helder Revista de Direito*, que recentemente recebeu o conceito Qualis A3.

Expressamos nossos agradecimentos a todos os pesquisadores por sua inestimável contribuição e desejamos a todos uma leitura excelente e proveitosa!

Belo Horizonte-MG, 29 de julho de 2024.

Prof. Dr. Paulo Umberto Stumpf – Reitor da ESDHC

Prof. Dr. Franclim Jorge Sobral de Brito – Vice-Reitor e Pró-Reitor de Graduação da ESDHC

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara – Pró-Reitor de Pesquisa da ESDHC

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) NO REINO UNIDO: INOVAÇÕES
TECNOLÓGICAS E IMPACTOS NO AMBIENTE JURÍDICO BRITÂNICO**

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) IN THE UNITED KINGDOM:
TECHNOLOGICAL INNOVATIONS AND IMPACTS ON THE BRITISH LEGAL
ENVIRONMENT**

Ana Luiza Siqueira de Oliveira

Resumo

A presente pesquisa aborda o fenômeno digital denominado “Online Dispute Resolution” (ODR). Com o intuito de descrever esse mecanismo jurídico virtual, analisa-se a origem dessa ferramenta, assim como as vantagens de sua aplicação. Ademais, realiza-se um estudo de caso da consolidação do uso de plataformas de resolução de conflitos online no Reino Unido, o qual constitui um exemplo da utilização de tecnologias da informação e da comunicação com o intuito de digitalizar o ambiente legal. Com esse resumo expandido propõe-se, dessa forma, estudar a maneira com a qual o Direito Digital promove e amplia o acesso à justiça.

Palavras-chave: Tecnologia, Plataformas, Digitalização, Justiça, Reino unido

Abstract/Resumen/Résumé

This research addresses the digital phenomenon called “Online Dispute Resolution” (ODR). In order to describe this virtual legal mechanism, the origin of this tool is analyzed, as well as the advantages of its application. Furthermore, a case study is carried out on the consolidation of the use of online conflict resolution platforms in the United Kingdom, which constitutes an example of the use of information and communication technologies with the aim of digitizing the legal environment. With this expanded summary, we propose to study the way in which Digital Law promotes and expands access to justice.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Technology, Platforms, Digitalization, Justice, United kingdom

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O presente estudo apresenta como tema as inovações tecnológicas e os impactos resultantes da aplicação da Online Dispute Resolution (ODR) como um caminho alternativo para a resolução de conflitos. Por meio desse visa-se explicitar as características e as premissas desse fenômeno técnico e informacional mediante à análise de caso do Reino Unido, expoente no uso dessa ferramenta. Para tanto, faz-se necessário a investigação histórica e atual do paradigma que permeia o contexto de surgimento e consolidação desse método de resolução de conflitos, com o intuito de mapear os benefícios e as consequências do seu uso.

Tal temática apresenta importância ímpar para a compreensão das tendências que permeiam o mundo jurídico na contemporaneidade. A partir do estudo da *Online Dispute Resolution* torna-se possível explicitar os fundamentos do Direito do Futuro, o qual perpassa a utilização de diferentes tecnologias em desenvolvimento. Dessa maneira, a análise do uso dessa ferramenta no Reino Unido é de suma relevância para o entendimento acerca dos possíveis benefícios e entraves de sua aplicação.

Ademais, justifica-se o estudo de tal tema pela necessidade de se analisar maneiras para promover a acessibilidade jurídica no mundo hodierno. Haja vista as desigualdades sociais, econômicas, políticas e culturais que permeiam distintas sociedades, urge o desenvolvimento de mecanismos capazes de garantir o acesso justo e equitativo à justiça, de maneira a proteger os direitos fundamentais de todos os grupos, principalmente das minorias. Sob esse viés, a ODR representa um caminho jurídico capaz de simplificar a resolução de conflitos, tornando-o acessível por meio da superação de barreiras geográficas e financeiras.

No tocante à metodologia da pesquisa, o presente resumo expandido utilizou, com base na classificação de Gustin, Dias e Nicácio (2020), a vertente metodológica jurídico-social. Com relação ao tipo genérico de pesquisa, foi escolhido o tipo jurídico-projetivo. Por sua vez, o raciocínio desenvolvido na pesquisa foi predominantemente dialético. Quanto ao gênero de pesquisa, adotou-se a pesquisa teórica-bibliográfica.

2. ONLINE DISPUTE RESOLUTION: DEFINIÇÃO E ORIGEM

A expressão “Online Dispute Resolution” diz respeito à utilização de plataformas tecnológicas para a resolução de conflitos por meio da arbitragem, da conciliação ou da mediação. Assim como explica Katsh e Rifkin (2001), esse método baseia-se na utilização,

total ou parcial, de meios digitais para gerenciar processos e procedimentos alternativos. Dessa maneira, inclui-se uma quarta parte na disputa jurídica, os softwares.

O surgimento desse mecanismo jurídico-digital está intrinsicamente relacionado com a disseminação da internet e a popularização do e-commerce. De acordo com Bruna Trupel e Cleópatra Costa (2020), a intensificação do uso de meios digitais para fins comerciais resultou em um novo tipo de conflito – os conflitos cibernéticos. Surge, desse cenário, a necessidade de se criar um novo meio para solucionar esses casos de maneira prática e eficaz, com o intuito de manter o dinamismo característico das relações virtuais.

Origina-se, a partir desse dilema, o primeiro *software* de arbitragem digital, o Virtual Magistrate (VM), criado pelo National Centre for Automated Information Research (NCAIR) em conjunto com o Cyberspace Law Institute (CLI), em 1995. Esse projeto apresentava como intuito construir um painel jurídico digital e imparcial capaz de realizar a avaliação de conflitos de maneira rápida e simultânea, oferecendo ao administrador um conjunto de etapas visando a solução da problemática em disputa. No entanto, como explica as autoras:

(...)apesar dos esforços envolvidos, esse trabalho proferiu somente uma decisão. O insucesso deu-se, principalmente, pela limitação de seu escopo, que era restrito aos conflitos originários de relações firmadas online, assim como o software utilizado era muito primário para a forma de solução de conflitos adotada, de modo que se dependia, majoritariamente, de e-mails não seguros. (Trupel, Costa, 2020, p. 43).

Outro exemplo desse movimento, é a pesquisa solicitada pelo Ebay ao Center for Information Technology and Dispute Resolution da Universidade de Massachussets. Esse experimento indicou que 200 conflitos foram solucionados em duas semanas por meio de ferramentas de mediação online. Esse resultado foi de suma importância para que a plataforma comercial implementasse a utilização da *Online Dispute Resolution*. (Katsh, 2012)

De acordo com Ethan e Janet Rifikin (2001), pode-se dividir a história da ODR em três momentos distintos. Até 1995, essa ferramenta era utilizada de maneira específica em poucos casos. A partir dessa data até 1998, período em que foram desenvolvidos, por exemplo, a Virtual Magistrate Program, o Online Ombuds Office e o CyberTribunal, intensificou-se o uso da internet e percebeu-se a necessidade de se estabelecer instituições que visassem a resolução de conflitos online. O terceiro período – datado de 1998 até os dias atuais – é marcado pela criação de um ramo produtivo específico desse mecanismo judicial.

3. VANTAGENS DA ODR

A aplicação da *Online Dispute Resolution* se apresenta como um caminho alternativo aos métodos de justiça tradicionais na medida em que apresenta diversas inovações e vantagens. Em primeiro lugar, é notório que a ODR permite a redução considerável dos custos tanto do usuário, quanto do poder judiciário. Assim como defende Daniel Arbix (2017), os acordos feitos por meios eletrônicos são significativamente menos custosos, já que, são superadas barreiras geográficas que, anteriormente, implicavam no deslocamento do cliente. Além disso, são excluídos gastos próprios do modelo tradicional de justiça, como os gastos processuais e os custos com advogados. Ademais, essa ferramenta permite a redução de gastos públicos desnecessários, pois, diminui-se a demanda por processos jurídicos, os quais representam custos para o Estado.

Em segundo lugar, enfatiza-se que a ODR reduz drasticamente o tempo de resolução de conflitos. Métodos jurídicos tradicionais despendem períodos de tempo consideravelmente longos, devido, principalmente, ao grande montante de demandas do poder judiciário. Por outro lado, a utilização do método em estudo se caracteriza por ser mais rápida, pois, as ferramentas da ODR são “estruturadas por sistemas informáticos que funcionam de maneira ininterrupta” (Soares, 2020), ou seja, as plataformas digitais de resolução de conflitos permitem a automatização de diversas etapas do processo, reduzindo o tempo de espera por um resultado efetivo. Outro fator que leva a esse benefício é o fato de que a comunicação entre os usuários se torna simultânea, sem a necessidade de qualquer preocupação com distâncias físicas, excluindo, dessa forma, o tempo de deslocamento dos requerentes.

Em terceiro lugar, é importante destacar que a *Online Dispute Resolution* promove a sensação de maior garantia da justiça. Assim como explica Marcos José Porto Soares (2020), isso ocorre em razão da “comunicação simples e orientada ao entendimento do usuário”. Dessa forma, diferentemente da Justiça Tradicional que utiliza “jargões” jurídicos que dificultam o entendimento sobre o processo jurisdicional, a ODR fornece métodos simplificados elaborados na linguagem do usuário, permitindo que esse, efetivamente, compreenda todas as nuances do processo, reduzindo as chances de “mal-entendidos” e custos adicionais.

Por fim, citam-se outras vantagens desse procedimento tais como a capacidade de criar um ambiente de discussão adaptado à situação do conflito e de oferecer menos risco as relações pessoais e profissionais. Para além, há a redução da perda de oportunidades, tanto de negociação, quanto de mercado e a redução de impactos ambientais, haja vista que, como já foi explicitado, não é necessário o deslocamento das partes.

4. ONLINE DISPUTE RESOLUTION NO REINO UNIDO

Com o intuito de concretizar os conceitos e as ideias supracitados no presente resumo expandido, faz-se uma análise de caso da utilização da *Online Dispute Resolution* no Reino Unido. Em 2013, o regulamento 524 estabeleceu uma comissão do Conselho de Justiça Civil de caráter consultivo de Resolução de Disputas Online. Esse grupo visava a análise dos benefícios, malefícios e custos da aplicação da ODR no contexto britânico. Como resultado desse estudo, recomendou-se, como está explicitado no artigo publicado pelo Conselho de Justiça Civil (2015), a aplicação da HM Online Court (HMOC), um serviço jurídico feito por meio digital.

A HMOC é uma ferramenta virtual direcionada à resolução de conflitos online. Para cumprir com esse objetivo são oferecidos, como explica Fabíola Böhmer de Souza Ramos (2018), três serviços principais: avaliação e classificação da situação-problema, apresentando ao cliente seus direitos e deveres e, também, as possibilidades de resolução do caso; possibilidade de aplicação de métodos alternativos de solução de conflitos; possibilidade de decidir, por meio de Juízes, o processo de maneira totalmente online. Seguindo os conselhos do grupo consultivo, o Reino Unido direcionou £ 700 milhões para a implementação oficial da ODR (Ramos, 2018).

O Traffic Penalty Tribunal (TPT) é um exemplo de aplicação da ODR no contexto britânico. Essa ferramenta é responsável por decidir sobre os recursos dos usuários contra penalidades resultantes de infrações de trânsito. O TPT julga casos relacionados a transgressão de regras de estacionamento, faixas de ônibus, tráfego, zonas de ar limpo, zonas de emissão zero, descarte incorreto de lixo nas vias e cobrança de usuários rodoviários. De acordo com o site da instituição (Traffic Penalty Tribunal), aproximadamente 35 mil casos são recebidos, por ano, pela plataforma.

Outra exemplificação desse sistema é a MoneyClaims UK (OCMC). Essa plataforma visa resolver, de maneira totalmente digital, casos que envolvam a disputa de dívidas de até £ 25.000. Essa ferramenta permite que os usuários tenham total controle do processo, garantindo, dessa maneira, a transparência da informação. Além disso, por meio dessa, é possível que os clientes se comuniquem de maneira síncrona e assíncrona, evitando deslocamentos e custos. Outrossim, a MoneyClaims UK permite a organização do processo, tal como em um procedimento jurídico realizado de maneira presencial, facilitando o desenvolvimento das etapas de maneira eficiente.

De acordo com dados do Governo Britânico (2024), a OCMC emitiu mais de 472.000 reclamações desde 2018, data de sua implementação. Além disso, constatou-se que 95% dos reclamantes sentiram-se satisfeitos com os serviços da plataforma. Em relação ao tempo de duração do processo, atingiu-se, em média, 9,2 semanas para a elaboração de um pedido de orientação, enquanto, na justiça tradicional, o mesmo processo duraria em média, 29 semanas.

Ramos (2018) ressalta certas vantagens da referida plataforma, tais como a redução significativa dos gastos e do tempo, a facilidade de armazenamento dos documentos gerados no processo, permitindo sua impressão, exibição e recuperação e o auxílio aos clientes, caso não seja possível a solução do problema por meio da plataforma, mediante o envio de uma petição inicial ao tribunal. Ademais, o Governo do Reino Unido (2024) divulgou em seu site que o serviço ofertado é responsável por “melhorar o acesso à justiça, permitindo o serviço em linha para requerentes não representados e com baixos rendimentos, que podem solicitar ajuda para pagar custas judiciais”. Ou seja, a OCMC permite que indivíduos – os quais não conseguiriam ingressar com casos na justiça tradicional, devido aos altos custos dessa- tenham seus direitos concretizados recorrendo a ODR.

O Financial Ombudsman Service, implementado por força legislativa em 2000, é, também, uma plataforma baseada na *Online Dispute Resolution*. Essa ferramenta consiste em uma “ouvidoria financeira” gratuita que visa a resolução de conflitos entre consumidores e empresas prestadoras de serviços financeiros (Ramos, 2018). O serviço é prestado em, resumidamente, cinco etapas. Primeiramente, o cliente envia uma reclamação para a plataforma. Após isso, a empresa questionada pode, em um limite de tempo pré-definido, buscar resoluções próprias para a problemática. Caso não haja um acordo entre o cliente e a empresa, o Financial Ombudsman Service interfere, propondo acordos. Se o acordo não for aceito pelas partes, o caso é enviado para a Ouvidoria que deliberará sobre a situação. Por fim, a tecnologia propõe medidas direcionadas à empresa para compensar o cliente, como remunerações e indenizações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista as informações supracitadas no presente resumo expandido, pode-se realizar certas conclusões. Primeiramente, é notório que a *Online Dispute Resolution* representa uma inovação para o meio jurídico, em especial, porque a utilização de tecnologias da informação e da comunicação para a resolução de conflitos atua como um caminho alternativo à Justiça Tradicional, a qual apresenta diversos empecilhos que dificultam o acesso à essa. Dessa

maneira, com a instituição da ODR torna-se possível contornar diversas problemáticas que impedem a consolidação do direito à justiça e à igualdade.

À vista disso, o uso de plataformas digitais para o desenvolvimento de acordos permite eliminar barreiras do acesso à justiça. Sob esse viés, a aplicação da ODR reduz, de maneira significativa, os gastos com deslocamentos e custos judiciais. Além de que, esses meios eletrônicos se caracterizam por utilizar uma linguagem descomplicada e de fácil entendimento do usuário. Com isso, torna-se possível garantir o acesso à meios jurídicos, os quais são de suma importância para a manutenção da paz social.

Ademais, o estudo de caso exposto permite concluir que o Reino Unido se tornou um relevante expoente no uso da ODR. A criação de plataformas -como o Financial Ombudsman Service, o MoneyClaims UK e o Traffic Penalty Tribunal- responsáveis por digitalizar o ambiente jurídico permite a consolidação da universalidade da justiça, por meio da eliminação de barreiras geográficas, econômicas, sociais e burocráticas. A *Online Dispute Resolution* se torna, dessa forma, no contexto britânico, um mecanismo facilitador das relações sociais e um caminho de promover a manutenção da harmonia social de maneira rápida e eficaz.

Portanto, a *Online Dispute Resolution* constitui, na contemporaneidade, uma ferramenta essencial na promoção de direitos fundamentais. A partir do exemplo do Reino Unido, que permite observar os benefícios da ODR, constata-se a necessidade de se popularizar os mecanismos de resolução de disputas online, principalmente, em sociedades marcadas por profundas desigualdades, como o Brasil. O desenvolvimento efetivo do Direito Digital, por fim, é capaz de garantir o acesso a tecnologias justas e eficientes às camadas sociais menos favorecidas, auxiliando, dessa maneira, a consolidação de um cenário ideal de igualdade e proteção dos direitos individuais e sociais.

6. REFERÊNCIAS

- ARBIX, Daniel. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017.
- COSTA, Cleópatra; TRUPEL, Bruna. **Online Dispute Resolution (ODR): Solução Pós Pandemia**. Revista Eletrônica da OAB, vol. 2, p. 42-55, 2020.
- GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca; NÍCACIO, Camila Silva. **(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática**. 5a. ed. São Paulo: Almedina, 2020.
- KATSH, Ethan. **ODR: a look at history**. Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution. The Hague: Eleven International, 2012.
- KATSH, Ethan; RIFIKIN, Janet. **Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
- ONLINE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY GROUP. **Online Dispute Resolution. For Low Value Civil Claims**. 2015.
- RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário**. 2018. 79 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018.
- SOARES, Marcos. **Uma teoria para a resolução online de disputas (Online Dispute Resolution – ODR)**. Revista dos tribunais online, vol. 8, p. 1-15, 2020.
- TRAFFIC PENALTY TRIBUNAL. **Traffic Penalty Tribunal**, 2023. About Us. Disponível em: <<https://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/about-the-traffic-penalty-tribunal/>>. Acesso em: 15 de mai. de 2024.
- UNITED KINGDON GOVERNMENT. **Gov.UK**, 2024. Fact sheet: Online Civil Money Claims. Disponível em: < <https://www.gov.uk/government/publications/hmcts-reform-civil-fact-sheets/fact-sheet-online-civil-money-claims>>. Acesso em: 15 de mai. de 2024.