

INTRODUÇÃO

Não é de hoje que o uso da tecnologia desperta o interesse e espanto em alguns sujeitos no universo jurídico. Com o ritmo acelerado em que as coisas acontecem e a crescente necessidade dos indivíduos se tornarem multitarefas para dar conta de volumes cada vez maiores de atividades. De modo que as novas tecnologias juntamente com o da Internet, provocam o Direito a responder e solucionar os novos conflitos, haja vista que a informática atingiu importantes setores da vida pública e privada, sendo diversos os exemplos de situações em que a Tecnologia da Informação está presente nas relações sociais e jurídicas. (HOBAlKA. 2011).

E não cabe aqui a justificativa de caracterizar as novas tecnologias como um campo emergente para os juristas brasileiros, ainda que esta área tenha se iniciado de forma mais tardia no país, ela está presente no dia-dia, nos *smarthphones*, *notebooks*, serviços de *streaming*, dentre outros. Neste cenário, o conservadorismo dos operadores de direito, não deve ser obstáculo para a evolução do sistema e de novas formas de acesso à justiça mais céleres, na resolução de conflitos mesmo que, independente de fontes jurídicas formais.

Dessa forma o uso de meios diferenciados de resolução de conflitos, em especial, na busca de uma maior adequação para atender os indivíduos e seus interesses, esbarra nas limitações do Poder Judiciário para distribuir a prestação jurisdicional em tempo e condições razoáveis. De forma a apresentar aos indivíduos envolvidos, formas mais apropriadas para solucionarem suas lides, bem como demonstrar alternativas que possam aliviar seu imenso acervo de demandas. (AZEREDO, MOURA. 2016).

Muito embora não seja culpa específica do sistema judiciário, a própria sociedade por vezes prefere um embate de anos no Judiciário a adotar qualquer meio alternativo de resolução de conflitos, mesmo que não seja a solução mais lógica, apenas na esperança de ouvir um juiz dizer ao final: “Você tem razão!”.

Importante destacar que tal método, de valorização do Outro, não é praticado no processo judicial, pois a parte contrária é vista como um adversário, portanto, é desvalorizado, diminuído e ademais não há diálogo, a fala é absorvida pelos técnicos que ao final da demanda, devem consagrar os ganhadores e os perdedores do processo litigioso (AZEREDO, MOURA. 2016) e por consequência, temos juízes afogados em processos que chegam a demorar décadas e um desperdício ímpar de dinheiro público e, inclusive, de dinheiro privado. Os meios alternativos de solução de conflitos são formas de resolução de um conflito que podem ou não serem impostas pelo Poder Judiciário.

E é neste sentido, que o presente artigo tem como objetivo refletir sobre novas formas de resolução de conflitos, especificamente no caso das ODR's, voltando-se o olhar para este instituto na intenção de se discutir seus caminhos e alcance para auxiliar em uma ordem jurídica mais justa e célere, que de alguma forma venha a contribuir para o desafogamento do aparato judiciário, bem como ampliar a discussão da ideia atual de acesso à justiça. Com este intuito, adota-se o método indutivo que tem como ponto de partida as observações particulares para, se possível, provocar generalizações. Para conduzir o processo metodológico utilizar-se-á de revisão bibliográfica. O trabalho focaliza-se na localização das ODR's no ordenamento jurídico e quais suas características e está dividido em tópicos. No primeiro tópico aborda os aspectos do Estado de direito em conjunto às novidades inseridas pelo CPC/2015 e as delimitações dos meios alternativos de resolução de conflitos. No segundo tópico, é realizada uma abordagem acerca dos aspectos da sociedade da informação e os desafios do Direito frente a essa nova realidade. No tópico seguinte, é realizada uma abordagem previa sobre o acesso à justiça e sua interação com as novas tecnologias e quais os efeitos produzidos por esta interação a este conceito. Por fim, as considerações finais.

1. O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E AS DELIMITAÇÕES DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.

Uma das principais novidades do Código de Processo Civil 2015, em relação ao CPC 1973, refere-se à ênfase nos meios alternativos de solução de controvérsias. Reformulando o paradigma adjudicatório, pelo qual a composição dos conflitos se dava exclusivamente por um terceiro imparcial, deixa de ser exclusivo dos aspectos jurídicos. De forma a oportunizar à sociedade mecanismos aptos à autocomposição de controvérsias. O cidadão, face à inoperância de meios resolutivos amigáveis, via-se perante uma encruzilhada: renunciava à sua posição jurídica de vantagem ou recorria ao Poder Judiciário. (GONÇALVES, 2015).

De certo não se pode negar que a dinâmica processual, tem passado nos últimos anos por significativas mudanças em seu vértice estrutural. O direito não é estanco, pelo contrário, como a própria sociedade encontra-se em contínua marcha de evolução, assim também o ordenamento jurídico precisa responder, ou espelhar, a necessidade do conjunto de transformações da vida em sociedade. O Direito descodifica-se, nascendo uma multiplicidade de fenômenos legislativos, e torna-se também reflexivo, pois o ordenamento jurídico passa a

ser visto como uma ordem permeável aos valores e fatos da realidade. (BAGGIO, DUARTE, KUTEN, 2014).

Nos diplomas legais, é o reconhecimento como sujeitos de direitos, que possibilita a conciliação entre direitos econômicos, sociais e culturais; ora sendo compreendido como um movimento que representa a continuidade da utilização do direito como fetiche, nada mais que uma racionalização ideológica, que legitima a exploração capitalista; ora sendo percebido como uma conquista da sociedade na defesa da cidadania nas democracias contemporâneas (SIERRA, 2011), o judiciário passa de uma situação de omissão, em relação às políticas sociais, simplesmente atuando como aplicador das leis, para um órgão que julga tudo e implementa políticas que até então não estavam socorrendo os cidadãos, nesse contexto aumenta-se a busca pelo Poder Judiciário. (COSTA, 2015).

A ampliação da conflituosidade conduz a uma mudança de qualidade nos conflitos submetidos à jurisdição. Temos não mais simples conflitos de interesses, mas também conflito de valores. Dessa forma, as instituições judiciárias são chamadas a arbitrar conflitos que, tradicionalmente, não integravam os seus âmbitos de competência rotineira. (VIANNA, 1999).

Neste cenário, os obstáculos culturais permeados na cultura jurídica devem ser modificados, e inicialmente rompendo-se o ranço do paternalismo entranhado na sociedade brasileira. A conciliação e a utilização de alternativas ao processo civil tradicional devem ser incentivadas. Evidenciado que o Poder Judiciário não está em condições de atender a todos os jurisdicionados com rapidez e eficiência, outros meios, mesmo que não estatais, devem ser buscados. (GONÇALVES, 2015).

O processo civil vem ganhando certo protagonismo e deve cumprir adequadamente sua função de instrumento institucional de acesso à justiça. Para tanto, a processualística moderna vem se transformando, a fim de se adequar ao modelo estatal vigente. Nessa vereda, a separação das atividades processuais em fases estanques; o modelo de procedimento único e sua demasiada ordinarização; o excesso de burocracia e formalismo nos atos processuais; dentre outros aspectos típicos do processo civil clássico, adequado ao Estado Liberal de Direito, não se prestam a cumprir os ideais proclamados na Constituição de 1988. (JÚNIOR, 2017).

Essa expectativa faz com que os cidadãos, ao terem seu direito lesado em razão da não prestação de determinado serviço, busquem uma alternativa para resolução do conflito e por consequência a concretização do direito buscado. E muito embora o poder judiciário

receba muitas críticas, em razão de sua grande morosidade, este ainda é considerado um “porto seguro” daqueles que precisam de uma resposta as suas reivindicações.

Tais características refletem diretamente no surgimento dos conflitos de interesses e nas suas possíveis soluções. O que se observa, é que o processo civil desenhado no direito brasileiro ao contorno dos interesses patrimoniais, já não responde satisfatoriamente aos anseios da massa de jurisdicionados. (BAGGIO, DUARTE, KUTEN, 2014).

Nota-se que a sociedade está em constate mudança. O avanço nos meios de comunicação, os aspectos da globalização, as novas formas de relações virtuais, propagam inúmeras maneiras de realizar novos negócios, em específico celebrados pelas redes de computadores, o que reduz custos e otimiza o tempo dos indivíduos, dessa forma, a cada dia, mais e mais pessoas passam a utilizar meios eletrônicos para exprimir sua vontade.

E essa massificação do uso de meios eletrônicos de comunicação e transferência de dados, gera uma crescente diversificação nas formas de realizar contratos, como exemplo o comercio eletrônico, brevemente as fronteiras entre comércio convencional e eletrônico tenderão a não mais existirem, visto que cada vez mais, inúmeros negócios transportam suas operações, parcial ou integral, para o meio digital.

Os conflitos online oriundos dessa nova forma de relação comercial tem um certo ineditismo em suas conseqüências o que faz aumentar a importância da interação com as novas tecnologias voltadas para a resolução aplicadas aos conflitos *online* e *offline*, ou seja, vislumbra-se neste aspecto possibilidades, em razão das relações se passarem no ambiente virtual que as estratégias de resoluções também possam ser oportunizadas formas virtuais para serem sanadas.

Neste aspecto pode-se dizer que a resolução de controvérsias utilizando meios digitais passa a ser considerada uma forma alternativa de resolução, com ou sem a interferência do judiciário, e em que pese seu ineditismo, considerar esse instituto uma forma de acesso à justiça, sempre buscando as questões de eficiência e celeridade, atreladas a justiça procedimental e de resultados e presando pela transparência.

Ressalta-se, entretanto, que tal discussão não deve abandonar a variável do comportamento humano e suas características culturais em um primeiro momento, além de ser de suma importância presar por princípios já consagrados no ordenamento jurídico, como é o caso da vulnerabilidade e da hipossuficiência; conceitos que estão relacionados ao direito material e processual, que interferem de alguma forma no direito de litigar ou no

conhecimento das ferramentas disponíveis, o que direciona a discussão para importância do direito à informação do cidadão.

Entendimento este, que vai ao encontro da constitucionalização do Direito Civil Brasileiro, que busca o equilíbrio das relações contratuais, através de seus princípios tais como: da boa-fé objetiva, da transparência, da confiança, da vulnerabilidade, da equidade, da segurança, da harmonia das relações comerciais. (FINKELSTEIN, SACCO NETO, 2010).

Assim, um dos obstáculos mais evidentes na implantação de novas formas ou formas alternativas de resolução de conflitos, está relacionada à vulnerabilidade jurídica ou científica, que resulta da falta de informações dos indivíduos a respeito de seus direitos, inclusive, no que diz respeito a quem recorrer ou reclamar; a falta de assistência jurídica, em juízo ou fora dele. No entanto, cumpre salientar que a vulnerabilidade não se confunde com a hipossuficiência. A vulnerabilidade é entendida como um estado do sujeito, enquanto, a hipossuficiência é externa a este. (CAVALIEIRI FILHO, 2008).

Nesse ponto o diretor jurídico do Google, Dr. Daniel Arbix faz algumas considerações acerca da resolução de conflitos na era digital,

Sem dúvida alguma a persuasão tecnológica pode influenciar o resultado da negociação, bem como da mediação, da arbitragem, de júris populares e de técnicas híbridas de resolução de conflitos. Essa persuasão é crucial para acalmar as partes e criar um ambiente cooperativo: muitas ferramentas de resolução online de conflitos abrem espaços controlados para as pessoas desabafarem e ventilarem suas preocupações, ao mesmo tempo em que garantem que as respostas e propostas, entre outras comunicações enviadas à(s) outra(s) parte(s), sejam pautadas por respeito e polidez. A experiência dos usuários pode, inclusive e intencionalmente, voltar-se a induzir as pessoas na direção adequada com relação à busca e à compreensão de informações corretas e ao descarte de heurísticas e vieses que confundem o raciocínio humano. São justamente estas características que diferenciam a resolução online de disputas das formas tradicionais de dirimir conflitos. Quanto mais aprimoradas as tecnologias, mais universais elas serão. As demandas represadas pelos custos do acesso à justiça podem representar um ônus emocional para as partes e reforçar injustiças que muitas vezes atingem as pessoas menos favorecidas da sociedade. (ARBIX, [2017?]).

Portanto, tratando-se de direito fundamental e de princípio de ordem econômica e social, e, ainda, tendo como base as ideias de vulnerabilidade e hipossuficiência e, a importância da informação clara e precisa no que tange as relações, bem como a proteção de uma ordem processual mais célere; justifica-se a especial atenção que dever ser ofertada a busca de novas formas de resolução de conflitos, da maneira clássica dentro do aparato judiciário, ou de forma paraestatal e fora do âmbito jurídico, mas que venha a ter o mesmo grau de confiança que o poder judiciário dispõe.

Este novo paradigma de justiça, por assim dizer, vem imbuído de inúmeras responsabilidades, no presente contexto é de fundamental importância a fixação da premissa de que o Judiciário, inclusive o brasileiro, não é capaz de resolver adequadamente todos os conflitos que são submetidos a ele, porque apenas a partir desse reconhecimento é que se consegue viabilizar os métodos alternativos. Por outro lado, é importante também destacar que talvez uma mudança de cultura do cidadão brasileiro possa contribuir, uma vez que ainda se observa uma intensa procura pelo Judiciário, como se fosse uma autêntica “corrida ao ouro”, quando na verdade o método estatal e tradicional de solução de conflitos mostra-se muitas vezes incapaz de atender aos anseios dos cidadãos. (NOGUEIRA, NOGUEIRA, 2018).

Não se pode negar que o ser humano passou a incorporar técnicas eletrônicas em suas atividades cotidianas, e em uma economia globalizada, há um enorme crescimento do e-commerce e, conseqüentemente, das disputas no âmbito internacional, é uma sociedade em constante mutação, sedenta por informação, mas também, impaciente e imediatista, principalmente pela noção de velocidade com que se alteram os mais variados aspectos dessa sociedade. (ANDRADE, 2017).

2. ASPECTOS DA SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO E A NECESSÁRIA ADAPTABILIDADE DO DIREITO FRENTE ÀS DINÂMICAS SOCIAIS.

O desenvolvimento para o futuro, sem dúvida, passa por discussões relacionadas aos novos paradigmas tecnológicos que estão sendo ou já foram realizadas. Em grande parte, na consolidação de novas formas de aprendizagem e otimização do tempo, técnicas que hoje fazem parte integrante da vida diária na maioria dos grandes centros urbanos no mundo. Assim, pode-se destacar que a sociedade da informação é a principal característica encontrada no debate sobre o desenvolvimento, local ou global, em virtude do advento da internet. (WERTHEIN, 2000).

E sua origem proporcionou uma enorme troca de dados e informações, o que permitiu a expansão de inúmeras formas de gerar e divulgar informações, ou seja, nas palavras de MOTTA, GUELMANN, CASTILHO, a internet;

“[...] é conhecida como sendo uma rede internacional de computadores interconectados que permite a seus usuários intercâmbio célere e dinâmico de conteúdo, mas é necessário frisar que esta é apenas uma das facetas da sociedade da informação que se delineou no ambiente técnico Universal que tem como base a

digitalização. O surgimento da era digital trouxe há necessidade de uma análise pontual de aspectos relevantes que marcam esse novo meio que invade a vida social. Os próprios benefícios trazidos pela tecnologia fazem com que os indivíduos dela se tornem mais dependentes e, conseqüentemente, mais vulneráveis as suas falhas e inseguranças [...]” (MOTTA, GUELMANN, CASTILHO, 2005).

Diante deste conceito de internet, tem-se que a sociedade da informação atrela seu funcionamento as redes digitais, a comunicação e a informação tendem a permear as atividades e os processos de decisão nas diferentes esferas da sociedade, tanto nos movimentos sociais e econômicos, quanto na estrutura política decisória.

E desse novo posicionamento, se abstrai que as sociedades contemporâneas atravessam inúmeras mudanças, sendo relevante a que se depreende com as novas tecnologias ou novo paradigma de sociedade baseada, essencialmente, na informação. Conhecida como sociedade da informação ou Sociedade do Conhecimento na medida em que a informação é um meio de produção/divulgação de Conhecimento (ANTUNES, 2008), como bem descreve GOUVEIA (2004);

“[...] Sociedade da informação é um conceito utilizado para descrever uma sociedade e uma economia que faz o melhor uso possível das tecnologias de informação e comunicação no sentido de lidar com a informação, o que envolve a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios eletrônicos, como a rádio, a televisão, telefones, computadores, entre outros. Estas tecnologias não transformam a sociedade por si só, mas são tomadas pelas pessoas que a utilizam como elemento central de toda a atividade humana, as pessoas aproveitam as vantagens das tecnologias em todos os aspectos das suas vidas, em seus contextos sociais, econômicos e políticos, criando uma nova comunidade local e global: a Sociedade da Informação [...]” (GOUVEIA, 2004).

A partir desse cenário de alto acesso à informação, da hiperconectividade entre pessoas e entre pessoas e máquinas e, da celeridade das dinâmicas sociais, o que passou a se chamar de sociedade da informação e sua cibercultura. É necessário repensar e discutir como o Direito se adapta a tal circunstância, seja no aspecto da adequação do ordenamento jurídico, de sua interpretação, da forma como ocorre a prestação da tutela jurisdicional ou da adaptação às características surgidas com as transformações tecnológicas. Partindo das inovações tecnológicas, o processo judicial se torna digital e eletrônico, prometendo torná-lo mais célere, econômico e eficiente. No entanto, apesar das aparentes vantagens da virtualização dos procedimentos judiciais, é necessário discutir sobre como tal fenômeno se adéqua a exigências constitucionais de matriz processual, a exemplo da celeridade e do acesso à justiça e se a digitalização do processo judicial contribui ou não para um adequado e eficiente acesso

à justiça no século XXI, uma vez que tal conceito depende atualmente não de acesso físico e presencial, mas de acesso digital. (SALDANHA, MEDEIROS. 2018).

Essa evolução tecnológica influencia a mudança em alguns conceitos e comportamentos, as novas tecnologias, os novos mercados, as novas mídias, os novos consumidores, transformam o mundo em uma única sociedade globalizada e globalizante, mas o homem continua o mesmo, e é fundamental ao Direito adaptar-se a esta realidade em que o indivíduo não perde sua individualidade, suas aspirações, sua luta em defesa de seus direitos. (BORGES, 2000).

As inovações tecnológicas vêm sendo aplicadas em todas as ciências, e em todas as relações humanas, mudando a forma como as atividades usuais são realizadas (ANDRADE, 2017) e identificar o que existe de novo é a função do direito que, no entanto, não pode ser limitar a reconhecer tão somente o fato social revestido legalmente, mas atuar de maneira a determinar e orientar. (MOTTA et al. 2005).

São inúmeras as novas ferramentas de tecnologia da informação e comunicação, como a troca de dados em tempo real, as teleconferências, os chats, as tele chamadas e as videochamadas, e-mails, aplicativos de mensagens, além de ferramentas de comunicação que atingem muitos destinatários ao mesmo tempo, como as publicações em geral utilizando sites, envios de documentos eletrônicos etc. (ANDRADE, 2017).

Estas são novas premissas que interferem no conceito clássico de acesso à justiça, tornando-a cada vez mais essencial para o dia a dia do cidadão, e este ponto de conceituação não se afasta do entendimento da sociedade de informação, que tem como base a tecnologia eletrônica, o que tem potencializado as modificações do comportamento da coletividade por ela abrangidas com influência cada vez mais acentuada no campo jurídico. (MOTTA et al. 2005).

Não é de surpreender que também nas soluções alternativas de conflitos sejam empregadas como facilitadoras, sem as formalidades e exigências presentes no processo jurisdicional e observa-se claramente a forte tendência de uso dos meios tecnológicos como ferramenta de pacificação social, indicando o caminho aberto para a aplicação de alternativas ao ingresso em juízo que se oferece aos litigantes. (ANDRADE, 2017).

Quando se depreende um olhar mais aprofundado na legislação, percebe-se que o legislador expõe sua intenção de auxiliar o juízo no processo de solucionar os conflitos de forma célere, quando este proporciona ao juiz a possibilidade e liberdade de se socorrer no arcabouço jurídico de formas variadas para serem utilizadas na pacificação dos indivíduos.

Aqui o que se deve questionar é, se com tamanha evolução tecnológica, esses instrumentos de resolução deveriam ser cogitados somente dentro do aparato judicial? Esse olhar poderia permitir, não só ao juiz, mas ao sistema judicial, implementar formas que auxiliem na desobstrução dos processos, sem perder de vista o essencial que vem a ser a proteção do vulnerável e hipossuficiente. (FINKELSTEIN, 2010).

E embora as discussões tenham apelo, uso e conceitos que remetem as relações de consumo, trata-se de uma discussão que não deve ser reduzida a este único ponto, em que pese grande parte dos conflitos se originem de tais relações, mas de fato a busca por ampliar e verificar a possibilidade do uso dos avanços tecnológicos as mais variadas relações entre as pessoas, de ordem comercial, pessoal e etc., entretanto nota-se que conceitos como vulnerabilidade, hipossuficiência e informação, têm enorme importância, no que tange a forma de influência nos processos jurisdicionais, por meio da utilização da tecnologia de forma geral, ou seja, o uso da tecnologia como ferramenta de respostas jurisdicionais mais ágeis, sendo observada como meio alternativo de solução de conflitos.

A sociedade da informação aponta para a necessidade de resolver vários outros desafios e no Brasil, há pouca expressão das formas extrajudiciais de solução de conflitos, o que não deve ser considerado empecilho para a utilização de formas alternativas para chegar ao objetivo de pacificação. As facilidades tecnológicas proporcionam esse vislumbre, especificamente nos casos dos “sistemas multiportas” das ADR’s (Alternative Dispute Resolution) e ODR’s (On-Line Dispute Resolution) como soluções.

3. ACESSO À JUSTIÇA E A ERA TECNOLÓGICA.

O direito de acesso à justiça evoluiu ao longo da história. A concepção inicial do Estado liberal não se preocupava com as dificuldades econômicas enfrentadas para que o acesso à justiça fosse efetivo, mas, sobretudo, com o direito formal de propor ações judiciais. No entanto, o fato de os direitos fundamentais serem fruíveis, na prática, apenas por algumas pessoas em condição privilegiada levou a questionar o papel do Estado. Os reflexos das preocupações sociais espraiaram-se por todo o Direito e modificaram, inclusive, o conteúdo do direito de ação. (ROTHENBURG, RAMOS, 2016)

E embora a expressão seja reconhecidamente de difícil definição, serve para determinar, o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Em razão disso, impõe-se que o sistema seja igualmente

acessível a todos e que produza resultados que sejam individual e socialmente justos. Entretanto, o acesso à justiça não se resume à mera admissão ao processo ou à possibilidade de ingresso em juízo, mas, ao contrário, essa expressão deve ser interpretada extensivamente, compreendendo a noção ampla do acesso à ordem jurídica justa, a observância das garantias compreendidas na cláusula do devido processo legal; participação conjunta na formação do convencimento do juiz, a construção de técnicas processuais adequadas à tutela dos direitos materiais, dentre outras. (JÚNIOR; 2017).

Nesse sentido, questões culturais, econômicas e sociais devem estar sempre em primeiro plano na análise do acesso à justiça, como bem diz GRINOVER (et al, 2015);

“é importante considerar que, estando o acesso à justiça intimamente relacionado com as condições sociais, políticas e econômicas do país, a dimensão continental do Brasil deve ser considerada, assim como a imensa diversidade regional, pois há grande variação de índices de base como educação, ocupação e renda. A diversidade indica variações tão contrastantes entre as regiões do país que é comum se ouvir que é possível encontrar diversos "Brasis" dentro do Brasil.” (GRINOVER et al, 2015).

É inegável que o foco do assim chamado princípio constitucional de acesso à justiça é facilitar que o cidadão possa levar ao Judiciário o seu conflito, para que o terceiro imparcial (Juiz) possa decidi-lo. É claro que não basta “abrir a porta” e “mantê-la sempre aberta”, porque o acesso à justiça não se resume a essa simplória atitude de permitir o acesso do cidadão ao Judiciário, pelo que a doutrina abalizada prefere falar em acesso à ordem jurídica justa e esse direito pressupõe o direito à informação e perfeito conhecimento do direito substancial; o direito a uma justiça adequadamente organizada inseridas na realidade social, o direito à instrumentos processuais capazes de promover uma efetiva proteção dos direitos e, por fim, a remoção de obstáculos que impeçam a efetividade do acesso à justiça. (NOGUEIRA, NOGUEIRA, 2018).

A preocupação com o efetivo acesso à justiça permeou algumas das mais importantes reformas processuais dos últimos anos. Ainda que diferentes diagnósticos e agendas de pesquisa tenham embasado essas reformas, esteve presente a noção de que o efetivo acesso depende da remoção dos diferenciados óbices que se colocam entre o indivíduo e o acesso à justiça (ordem jurídica justa), o que significa dizer que cada pessoa deve conseguir acessar um sistema que lhe proporcione iguais condições para dele obter uma efetiva tutela de direitos. Igualmente importante nessas reformas e na construção recente do direito processual foi a tutela constitucional de direitos e o devido processo legal, condizentes com uma perspectiva teleológica do processo pelo qual este tem de ser entendido como um instrumento de garantia

de direitos individuais e coletivos e de efetivação dos amplos escopos da jurisdição. (ASPERTI, 2017).

Sendo assim, o acesso à justiça é princípio e direito fundamental que detém importância capital no ordenamento jurídico brasileiro, já que determina a existência de mecanismos para tutelar adequadamente qualquer direito que se faça violado, ou mesmo ameaçado. Uma vez arrolado como direito fundamental, cumpre ao Estado brasileiro estabelecer meios e estratégias que possibilitem na maior medida possível eficácia ao direito. O acesso à justiça não é princípio dirigido exclusivamente ao autor, ele também se destina ao réu e no atual cenário, não deve ser mais concebido tão somente como direito de acesso ao Poder Judiciário, ou seja, mero direito de ação, já que isso não estaria de acordo com os objetivos do Estado contemporâneo. (JÚNIOR, 2017)

O Código de processo civil de 2015 ou CPC/2015 apresenta relevante mudança com a regulamentação da mediação, o legislador procurou eliminar formalismo desnecessário promovendo a economia processual, simplificando o procedimento para a defesa; o que antes não ocorria, e já nos primeiros artigos prevê que o Estado promoverá a autocomposição como meio preferencial para a solução dos conflitos; a mediação deverá ser estimulada por magistrados, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial e a petição inicial deverá indicar obrigatoriamente a opção do autor pela realização ou não de audiência de mediação. (AZEREDO, 2016).

Dessa maneira, entende-se que o CPC/2015 busca se adequar aos estudos existentes acerca das formas extrajudiciais de solução de conflitos, estimulando os atores jurídicos para que sempre informem sobre as novas possibilidades de meios mais céleres, ou até mesmo mais adequados e satisfatórios, de solução dos conflitos, contribuindo para o desafogamento da justiça estatal. Em um mundo interconectado, o papel das redes de computadores para esse fim adquire destacada importância. (ANDRADE, 2017).

Diante da nova realidade que se apresenta, os operadores do direito devem observar o tipo de conflito, a melhor estratégia de acordo com a complexidade do caso, custos, tempo, análise econômica do direito, avaliar se seria mais adequado um método consensual ou adversarial para a resolução, e dentre estes qual o que melhor se enquadra economicamente para dar efetividade aos interesses das partes. (LOPES, 2018).

Essa Mudança de olhar é relevante para a situação atual do Poder Judiciário, o qual não apresenta um aumento de seu aparato de forma proporcional ao geométrico incremento do número de demandas. (AZEREDO, 2016).

Entretanto não se perde de vista que cada caso é único, demanda tempo, análise, estudo, e é nesse contexto que surgiu a discussão nos EUA da criação de um sistema multiportas que suprissem as demandas de formas mais céleres e adequadas a cada caso. O Sistema Multiportas; que nada mais é do que encaminhar e escolher para cada tipo de conflito o meio mais apropriado para sua resolução (LOPES, 2018); se deu em decorrência da crise do sistema judicial e, no Brasil não está implantado de acordo com o modelo norte-americano, tendo em vista ser necessário pensar nas peculiaridades locais para realizar sua aplicação e adaptação, como por exemplo a amplitude e complexidade das matérias enfrentadas pelo poder judiciário e da ampla busca judicial de proteção aos direitos civis. (ANDRADE, 2017).

E em virtude desta busca de caminhos mais céleres e alternativos, surgem os institutos da ADR e da ODR, como possibilidades de acesso à justiça, com o olhar voltado para a resolução do conflito, se desprendendo da ideia do dizer do juiz e, assim contribuir para uma mudança de cultura dos indivíduos envolvidos.

Tendo em vista que as transformações na Internet levaram, assim, a um amplo e rápido processo de mudança dos modos de interação entre usuários e, conseqüentemente, nos conflitos e em suas formas de solução. Ocorre uma espécie de alteração ou evolução das teorias de acesso à justiça envolvendo ferramentas do sistema multiportas, uma de suas variações pode ser caracterizada pelas ADR; que me seguida será discorrido sobre; e formas de responder as necessidades dos usuários da internet, assim inicia-se a discussão das ODR, como instrumento para aprimorar as formas de resolução de conflitos virtuais. Tais mutações não passariam ao largo do Sistema de Justiça, em especial diante da chegada das novas conflituosidades no espaço das cortes. (LIMA, FEITOSA, 2016).

3.1 AS ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION – ADR.

O acesso à justiça é princípio inerente as discussões que buscam a justiça, em seu entendimento mais amplo, dessa forma as ADR's são os “meios alternativos ou meios adequados de resolução de conflitos” fora do Poder Estatal, o que significa que para cada tipo de conflito existe uma solução mais adequada de resolução, que não necessariamente precisa passar pelo judiciário. Podem até existir várias formas de resolução mais simples e práticas antes de se chegar ao judiciário, o que se denomina sistema multiportas de resolução de conflitos. Os métodos mais adequados de resolução de conflitos podem ser utilizados a qualquer tempo e dependem basicamente da vontade das partes. (LOPES, 2018).

Em resumo, apresentam características de economia de tempo e custos na solução do conflito, aspectos de confidencialidade, enaltecem de forma ativa o exercício da autonomia da vontade dos envolvidos na resolução, os procedimentos de solução têm maior flexibilidade, fomentam uma maior compreensão das partes sobre os pontos geradores do conflito, o que de certa forma estimula a cultura de paz.

A ADR segue a linha de pensamento do sistema multiportas, na busca de soluções criativas para lidar, com participação direta e essencial das partes envolvidas, que se reúnem presencialmente para iniciar suas tratativas, ou seja, ainda busca soluções para conflitos mais clássicos, oriundos de relações contratuais do “mundo real” e dessa forma com a crescente inserção do mundo virtual no dia a dia dos indivíduos, houve a necessidade de se pensar em outras formas para abarcar essas novas relações, e então surge a ideia da ODR.

3.2 AS ONLINE DISPUTE RESOLUTION – ODR.

Conforme observado, existem diversos métodos de resolução de conflitos, tais como, negociação, conciliação, mediação, arbitragem, dispute board¹, entre outros. As ODR's são estes métodos de resolução servidos de tecnologia, com melhor acessibilidade e big data para melhor controle, aferição de resultados e organização. (LOPES, 2018).

A chamada Online Dispute Resolution ou, em português, Resolução de Conflitos em Rede, se apresenta como a convergência entre as ADRs e a tecnologia da informação, configura uma forma de solução de conflitos que ocorre total ou parcialmente no ciberespaço² (LIMA, 2016), ou seja, ao invés das partes se encontrarem em um lugar físico para dirimir um conflito, elas podem se utilizar de tecnologia, a exemplo de salas virtuais (LOPES, 2018), seria uma atualização tecnológica da ADR, e por isso também inclui a negociação, a mediação, a conciliação, a arbitragem e outras técnicas para pacificação social. A ênfase é no uso das novas tecnologias e das novas comunicações, em especial a internet, visando obter maior simplicidade, celeridade e menor custo. (ANDRADE, 2017).

São meios mais adequados de resolução de conflitos, fora do Poder Estatal, vertidos para o ambiente digital em plataformas. Para cada tipo de conflito existe uma solução mais

¹ *dispute board* (DB) ou Comitê de Resolução de Disputas (CRD) consiste na formação de um comitê de especialistas; indicados pelos próprios contratantes; e têm a prerrogativa de prevenir ou solucionar eventuais disputas advindas do contrato.

² Consiste em um espaço abeto de comunicação, pela interconexão mundial dos computadores e de todos os meios eletrônicos de comunicação, como por exemplo, as redes telefônicas clássicas na medida em que transmitem informações digitais.

adequada de resolução, que não necessariamente precisa passar pelo judiciário. (ACADEMIA MOL-Mediação Online, 2018). Dessa forma, a resolução de controvérsias em que as tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos e que os ODR são uma nova porta para solucionar conflitos que talvez não possam ser dirimidos por mecanismos tradicionais de resolução de controvérsias. (ARBIX, 2017).

Embora, existam discussões a respeito de variadas formas de resolução mais simples e práticas, como o caso do que se denomina sistema multiportas de resolução de conflitos. Este sistema nada mais é do que escolher e encaminhar para cada tipo de conflito o meio mais apropriado para sua solução.

As ODRs mostram-se especialmente úteis para a solução de litígios entre sujeitos que estão separados fisicamente, uma maneira moderna na resolução de conflitos, onde o uso da tecnologia se mostra parte integrante de sua engrenagem, com benefícios de custo, sigilo, rapidez e eficácia em relação ao processo judicial, sem necessidade de deslocamento físico, ou seja, tem sido vista como uma abordagem da ADR que se apoia nos meios tecnológicos para facilitar a resolução de conflitos, ou ainda, considerando o componente '*online*', é vista como um ambiente virtual no qual as partes possam reunir-se para resolver as suas diferenças. (ANDRADE, 2017).

A resolução online de conflitos, cada vez mais começa a ganhar espaço nas empresas, em sua busca por economia e valorização da marca, estas iniciam pesquisas direcionadas a mapear os gargalos e os motivos geradores de seus conflitos e questionam seus departamentos jurídicos acerca de soluções de baixo custo financeiro e de imagem, bem como de resolução célere de suas demandas. (ACADEMIA MOL-Mediação Online, 2018).

Os olhares voltam-se para este instituto com o vislumbre de uma nova opção, uma tentativa a mais de sobrepor os conflitos estagnados nos quadros da justiça e de certa maneira uma oportunidade para reprogramar como os cidadãos se relacionam com a tecnologia e umas com as outras. A iniciativa ODR apresenta características que podem vir a auxiliar sua melhor assimilação, sendo que hoje existem diferentes tipos de sistemas, mas podem ser divididas em duas categorias, de primeira e de segunda geração, sendo que;

“A primeira geração é caracterizada por sistemas sem autonomia quanto à resolução dos processos. O homem continua a ter o papel principal neste gênero de sistema onde a tecnologia atua apenas como uma ferramenta de suporte à decisão, estabelecendo a comunicação entre as partes ou automatizando tarefas simples. Já a

segunda geração é a expectativa dos novos sistemas ODR que terão como meta a resolução de conflitos de forma autônoma. Estes sistemas deixam de ser meras ferramentas e passam a fazer análise de casos e definição de estratégias e soluções; o objetivo aqui é o de reduzir a intervenção humana na resolução de conflitos, atuando como agentes autônomos. Sendo que a evolução desse sistema, passa pela formatação de uma IA (inteligência artificial) com uma base de dados suficientemente ampla para resolver determinados conflitos.” (CAFÉ et al, 2010).

E embora a discussão no campo jurídico seja inicial, as ODR já estão sendo utilizadas de forma privada, principalmente no comércio eletrônico, por plataformas privadas pertencentes a própria empresa que gerou o contrato litigado e, apesar da ODR ser lembrada quando de conflitos online, muitas empresas iniciam a oferta dessas ferramentas para conflitos gerados fora do “mundo virtual”.

Os operadores do direito devem observar o tipo de conflito, a melhor estratégia, tudo de acordo com a complexidade do caso, custos, tempo, análise econômica do direito, avaliar se seria mais adequado um método consensual ou adversarial para a resolução, e dentre estes qual o que melhor se enquadra economicamente para dar efetividade aos interesses das partes. (ACADEMIA MOL-Mediação Online, 2018).

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

É certo que a evolução online das relações exigira de todos os envolvidos estejam abertos a novas culturas, novas formas de se relacionar e principalmente, internalizar uma nova cultura de paz. Pensar em um sistema online tanto de justiça quanto de resolução de conflitos para um país cujos os limites geográficos e jurisdicionais são enormes, só constituirá em vantagens para ambos os lados.

A discussão da ODR no ordenamento jurídico vai ao encontro das atualizações do CPC/2015, como o incentivo à mediação e a oportunidade dos negócios jurídicos, assunto este que merece uma atenção especial voltada justamente a essa nova ordem jurídica online que se instaura, mas que foi decidido deixá-lo de fora deste trabalho.

E nítido que a inclusão das resoluções de conflitos de forma online não se dará instantaneamente, demandará tempo e a criação de um conjunto de regras, no primeiro momento, para direcionar seus limites e fortalecer suas decisões. Embora, toda a discussão voltada a internet, preze por uma autonomia individual, nesse caso vejo como necessário a intervenção dos legisladores na criação dessas diretrizes, para não ocorra conflitos de entendimentos, é importante frisar que os meios de resolução de conflitos estão inseridos no entendimento constitucional de justiça e acesso à justiça, o grande gargalo que se apresenta é

de que forma esse instituto pode ser operado por entes privados, sem que destoe para uma espécie de privatização da justiça e deixe de se respeitar os princípios essenciais da vulnerabilidade e da hipossuficiência.

De forma que essa transição exigira uma profunda pesquisa não só nacional, mas no âmbito mundial; já que não existem mais fronteiras para a internet; destacando-se as diferenças e aproximações do ambiente virtual e do ambiente real, bem como o desenvolvimento de uma melhor infraestrutura e a disseminação das melhores práticas existentes, respeitando o direito fundamental a informação do cidadão e assim este possa decidir qual caminho tomar, uma resolução tradicional ou a tecnológica, a ODR tem grande potencial de ampliar o princípio de acesso à justiça, é um instituto formado de experiências anteriores, como sistema multiportas e as ADR's, sendo este acesso não ficando restrito ao indivíduo contra indivíduo e, sim sendo amplamente utilizado pelas esferas do governo e do comércio em geral.

Ao se estabelecer um instituto que se utilize da base de dados da internet, este já tem a vantagem de ser utilizado a qualquer tempo e a qualquer hora, entretanto sua utilização ainda esbarra na falta de preparo daqueles que vão conduzir o processo e como dito anteriormente de uma regulamentação previa de suas diretrizes. Sendo sempre importante frisar, que a resolução online de conflitos vem para agregar, difundir novas formas de dar celeridade aos processos, e de maneira alguma serão substitutos aos meios tradicionais operantes e sim, formas de ampliação de seu alcance. O direito processual brasileiro se depara a um novo paradigma, que rompe as fronteiras físicas e amplia seu alcance, uma nova ordem jurídica começa a surgir trazendo uma luz ao atual cenário de congestionamento de processos no aparato judicial, transportando o ideal de justiça para além da esfera tradicional.

REFERÊNCIAS

ACADEMIA MOL-Mediação Online. **O que é odr (online dispute resolution)?** 2018. Disponível em: <https://www.mediacaoonline.com/blog/o-que-e-odr/#_ftn1>, Acesso em: 13 jan. 2019.

ANDRADE, Henrique dos Santos. Os Novos Meios Alternativos ao Judiciário para a Solução de Conflito, apoiados pelas tecnologias da Informação e Comunicação. **Revista de Processo**, vol.268. p.587- 612. jun. 2017.

ANTUNES, Ana. Fontes de Informação Sociológica: Sociedade da Informação. **Universidade de Coimbra**. 2008. n.p. Disponível em: <www4.fe.uc.pt/fontes/trabalhos/2008007.pdf>, acesso em: 10 dez. 2018.

ARBIX, Daniel. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. 215p.

_____ A transformação do direito na era digital e a simplificação do acesso à justiça. **JUSTTO**. Entrevista concedida a Alexandre Viola. [2017?]. Disponível em: <<https://justto.com.br/daniel-arbix-transformacao-do-direito-na-era-digital-e-simplificacao-do-acesso-justica/>>, Acesso em: 02 dez. 2018.

ASPERTI, Maria Cecília de Araujo. Litigiosidade Repetitiva e a Padronização Decisória: Entre o Acesso à Justiça e a Eficiência do Judiciário. **Revista de Processo**, vol.263. p.233-255. jan. 2017.

AZEREDO, Caroline Machado de Oliveira; MOURA, Cíntia da Silva. Mediação no Novo CPC: Avanços e Desafios. Doutrinas Essenciais. Novo Processo Civil. vol.2 2018, p.101-118. **Revista de Arbitragem e Mediação**. vol.51, p.461-478, out-dez. 2016.

BAGGIO, A.C; DUARTE, S; KUTEN, C.E. **Sociedade de massas e jurisdição: o processo civil em transformação e o StareDecisis**. Curitiba: Ius Gentium, v. 9, p. 70-91. 2014.

BORGES, Maria Alice Guimarães. A compreensão da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v29n3/a03v29n3.pdf>>, Acesso em: 01 set. 2018.

CAFÉ, Ana; CARNEIRO, David; NOVAIS, Paulo; ANDRADE, Francisco. **Sistema de resolução online de conflito para partilhas de bens: divórcios e heranças**. Portugal: Universidade do Minho, 2010. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1822/19097>>, Acesso em: 02 dez. 2018.

CAVALIEIRI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

COSTA, Flávio Dino de Castro e. A função realizadora do poder judicial e as políticas públicas no Brasil, 2005. p. 43. **Rev. CEJ**, v.19, nº 66, maio/agosto 2015. Disponível em: <<http://www.jf.jus.br/ojs2/index.php/revcej/article/viewFile/645/825>>, Acesso em: 01 dez. 2017.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis; SACCO NETO, Fernando. **Manual de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GONÇALVES, Marcelo Barbi. Meios Alternativos de Solução de Controvérsias. **Revista de Processo**. vol.242, p.599-631. abr. 2015.

GOUVEIA, Luís Manuel Borges. **Sociedade da Informação: Notas de contribuição para uma definição operacional**. n.p. 11/2004. Disponível: <http://homepage.ufp.pt/lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf> acesso: 10.12.2018.

GRINOVER; Ada Pellegrini. WATANABE; Kazuo. SALLES; Carlos Alberto de. GABBAY; Daniela Monteiro. LUCHIARI; Valeria Ferioli Lagrasta. OMURA; Masahiko. Conferência de Seoul 2014 Constituição E Processo - Acesso Efetivo à Justiça: O Direito de Acesso à Justiça e Responsabilidades Públicas. **Revista de Processo**. vol.250, p.17-31. dez. 2015.

HOBAlKA, Marcelo Bechara de Souza. O direito e os conflitos da tecnologia da informação. **Portal e-gov**. mar. 2011. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/o-direito-e-os-conflitos-da-tecnologia-da-informa%C3%A7%C3%A3o>>, Acesso em: 13 jan. 2019.

JÚNIOR; João Carlos Leal. Neoconstitucionalismo e o Acesso à Justiça no Estado Brasileiro Contemporâneo. Doutrinas Essenciais, Novo Processo Civil. vol.1/2018. **Revista de Processo**. vol.265, p.23-51. mar. 2017.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**. Santa Cruz do Sul, v.3, n.50, p.53-70, set. 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>>, Acesso em: 13 jan. 2018.

LOPES, Camila. O Que é ADR (Alternative Dispute Resolution) e ODR (Online Dispute Resolution)? **Legaltech Brasil**. 2018. Disponível em: <<https://legaltechnobrasil.com.br/noticias/10471-o-que-e-adr-alternative-dispute-resolution-e-odr-online-dispute-resolution/>>, Acesso em: 13 jan. 2019.

MOTTA, Fernando P; GUELMANN, Karine R; CASTILHO, Willian M. Reflexões sobre o Direito do Consumidor e a Internet. In: CONRADO, Marcelo (Org). **Repensando o Direito do Consumidor: 15 anos do CDC**. Coleção Comissões v.1; Comissão Direito do Consumidor. Ordem dos Advogados do Brasil, Seção Paraná. Curitiba, 2005. 239-254p.

NOGUEIRA, Gustavo Santana; NOGUEIRA, Suzane de Almeida Pimentel. O Sistema de Múltiplas Portas e o Acesso à Justiça No Brasil: Perspectivas a Partir do Novo Código de Processo Civil. Doutrinas Essenciais, Novo Processo Civil. vol.1. **Revista de Processo**. vol.276, p.505-522. fev. 2018.

ROTHENBURG; Walter Claudius. RAMOS; Cristiane Ferreira Gomes. Varas Distritais e Competência Previdenciária ou Assistencial: O Direito Fundamental de Acesso à Justiça. **Revista de Processo**. vol.252, p.111-129. fev. 2016.

SALDANHA; Alexandre Henrique Tavares. MEDEIROS; Pablo Diego Veras. Processo Judicial Eletrônico e Inclusão Digital Para Acesso à Justiça na Sociedade da Informação. **Revista de Processo**. vol.277, p.541-561. mar. 2018.

SIERRA, Vânia Morales. A judicialização da política no Brasil e a atuação do assistente social na justiça. **R. Katál.**, Florianópolis, v. 14, n. 2, p.256-264. jul-dez. 2011.

VIANNA, Luiz Werneck. **A judicialização da política das relações sociais no Brasil**. Rio de Janeiro: REVAN, 1999.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ci. Inf.**, Brasília, v.29, n.2, p.71-77. mai-ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf>>, Acesso em: 13 jan. 2018.