

**CONGRESSO INTERNACIONAL DE  
DIREITO E INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL**

**FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS II**

**ADRIANA GOULART DE SENA ORSINI**

**DORINETHE DOS SANTOS BENTES**

**FABRÍCIO VEIGA COSTA**

---

F724

Formas tecnológicas de solução de conflitos II [Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Fabrício Veiga Costa, Adriana Goulart de Sena Orsini e Dorinethe dos Santos Bentes – Belo Horizonte: Skema Business School, 2020.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-096-1

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Desafios da adoção da inteligência artificial no campo jurídico.

1. Direito. 2. Inteligência Artificial. 3. Tecnologia. I. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2020 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

---



# CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

## FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

---

### **Apresentação**

É com enorme alegria que a SKEMA Business School e o CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito apresentam à comunidade científica os 14 livros produzidos a partir dos Grupos de Trabalho do I Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. As discussões ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 02 e 03 de julho de 2020, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área, além de 480 pesquisadoras e pesquisadores inscritos no total. Estes livros compõem o produto final deste que já nasce como o maior evento científico de Direito e da Tecnologia do Brasil.

Trata-se de coletânea composta pelos 236 trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os quatro Grupos de Trabalho originais, diante da grande demanda, se transformaram em 14 e contaram com a participação de pesquisadores de 17 Estados da federação brasileira. São cerca de 1.500 páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre os temas Direitos Humanos na era tecnológica, inteligência artificial e tecnologias aplicadas ao Direito, governança sustentável e formas tecnológicas de solução de conflitos.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de 41 proeminentes professoras e professores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, os quais indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores que coordenaram cada grupo. Sem dúvida, houve uma troca intensa de saberes e a produção de conhecimento de alto nível foi, certamente, o grande legado do evento.

Neste norte, a coletânea que ora torna-se pública é de inegável valor científico. Pretende-se, com esta publicação, contribuir com a ciência jurídica e fomentar o aprofundamento da relação entre a graduação e a pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais. Fomentou-se, ainda, a formação de novos pesquisadores na seara interdisciplinar entre o Direito e os vários

campos da tecnologia, notadamente o da ciência da informação, haja vista o expressivo número de graduandos que participaram efetivamente, com o devido protagonismo, das atividades.

A SKEMA Business School é entidade francesa sem fins lucrativos, com estrutura multicampi em cinco países de continentes diferentes (França, EUA, China, Brasil e África do Sul) e com três importantes creditações internacionais (AMBA, EQUIS e AACSB), que demonstram sua vocação para ensino e pesquisa de excelência no universo da economia do conhecimento. A SKEMA, cujo nome é um acrônimo significa School of Knowledge Economy and Management, acredita, mais do que nunca, que um mundo digital necessita de uma abordagem transdisciplinar.

Agradecemos a participação de todos neste grandioso evento e convidamos a comunidade científica a conhecer nossos projetos no campo do Direito e da tecnologia. Já está em funcionamento o projeto Nanodegrees, um conjunto de cursos práticos e avançados, de curta duração, acessíveis aos estudantes tanto de graduação, quanto de pós-graduação. Até 2021, será lançada a pioneira pós-graduação lato sensu de Direito e Inteligência Artificial, com destacados professores da área.

Agradecemos ainda a todas as pesquisadoras e pesquisadores pela inestimável contribuição e desejamos a todos uma ótima e proveitosa leitura!

Belo Horizonte-MG, 07 de agosto de 2020.

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs

Coordenador Acadêmico da Pós-graduação de Direito e Inteligência Artificial da SKEMA Business School

## **O ADVENTO DOS ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR): SEUS EFEITOS NA (DES)JUDICIALIZAÇÃO AO ENCONTRO DA RESPONSABILIDADE CIVIL.**

## **THE ADVENT OF ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR): ITS EFFECTS ON (LESSENING OF) THE JURISTICTION TOWARDS CIVIL RESPONSIBILITY.**

**Bianca Izabella Carvalho dos Reis** <sup>1</sup>  
**Bruno Fabrício da Costa** <sup>2</sup>

### **Resumo**

Diante dos avanços da tecnologia, muito se discute sobre como esta pode ser aliada ao meio jurídico, visto que o atual Poder Judiciário se mostra incapaz em atender de modo célere e eficaz suas demandas, em uma sociedade que cada vez mais é impulsionada pela cultura do litígio. Para tanto, o presente trabalho versa sobre os Online Dispute Resolutions (ODR), instrumentos que podem contribuir para a dejudicialização, gerando efeitos até mesmo na Responsabilidade Civil. Ademais, como base foram utilizados livros, doutrinas e sites jurídicos. Assim, a pesquisa segue a vertente bibliográfica, sendo seu método dedutivo.

**Palavras-chave:** Odr, Judicialização, Tecnologia, Responsabilidade civil

### **Abstract/Resumen/Résumé**

Before the advances in technology, much is discussed about how it can be combined with the legal field, given that the current Judiciary is unable to attend its demands quickly and effectively, in a society that is increasingly driven by the culture of the litigation. Therefore, the present work deals with Online Dispute Resolutions (ODR), instruments that can contribute to judicialization, generating effects even on Civil Liability. In addition, as a theoretical background, books, doctrines and legal sites were used. Thus, the research follows the bibliographic aspect, being its method; deductive investigative.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Odr, Judicialization, Technology, Civil liability

---

<sup>1</sup> Graduanda em Direito pela Escola Superior Dom Helder Câmara, Membro Pesquisadora do Grupo de Iniciação Científica "Responsabilidade Civil: Desafios e Perspectivas dos novos danos na Sociedade Contemporânea".

<sup>2</sup> Mestre em Direito Privado, Professor pela ESDHC, Advogado, Coorientador do Grupo de Iniciação Científica "Responsabilidade Civil: Desafios e Perspectivas dos novos danos na Sociedade Contemporânea".

## **1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

O Direito, enquanto complexo de normas deve cotidianamente atualizar-se, na medida em que a própria sociedade evolui, pois, grandes são os transtornos que o retrocesso causaria, tornando o ordenamento jurídico ineficaz e obsoleto.

Atualmente muito se discute no âmbito jurídico acerca das novas tecnologias atrelado a inteligência artificial, e como estas podem auxiliar na construção da justiça com equidade, harmonia, mas principalmente celeridade. Sabe-se que no atual cenário pátrio, o consagrado Poder Judiciário encontra-se em dificuldade para prestar seu ofício com a maestria que lhe é devida.

Um dos fatores que prejudicam o pleno exercício do poder jurisdicional é justamente a judicialização, visto estar impregnada em nosso meio a cultura do litígio, onde por vezes, as partes não possuem interesse em resolver seus conflitos, senão através dos tribunais.

Porém, em que pese a relevância dos tribunais, e do próprio poder judiciário, com a instauração da quarta revolução industrial, os Online Dispute Resolutions são o *upgrade* dos já conhecidos Meios Alternativos de Resolução de Conflitos, porém, reformulados para atender a nova sociedade 4.0. Sua função principal é além de contribuir para a desjudicialização, ensejar meios mais efetivos na solução de controvérsias através da tecnologia.

Mas, além dos ODR serem instrumentos para um cenário menos judicializado, pretende-se demonstrar de modo breve como a (des)judicialização pode ser atrelada a responsabilidade civil, vez que, tal disciplina se encontra generalizada no âmbito jurídico, e cada vez mais exposta nas “enxurradas” da massificação da judicialização.

Por fim, espera-se que o presente trabalho possa contribuir nas reflexões jurídicas acerca do uso da tecnologia como aliada no atual cenário jurídico, na promoção da plena justiça. Onde foram utilizados como base estrutural do trabalho; livros, doutrinas e site jurídicos. Quanto a linha de pesquisa, o método escolhido é o bibliográfico, com vertente ao método dedutivo.

## **2. ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR): TECNOLOGIA PARA SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

O desenvolvimento tecnológico culminando na atual quarta revolução industrial traz consigo importantes mudanças na forma como os seres humanos se relacionam uns com outros. Notoriamente, os seres humanos frequentemente se deparam com situações conflituosas. Sabe-se que o conflito é algo inerente à vida em sociedade, vez que “desacordos e problemas podem surgir em quase todos os relacionamentos” (MOORE, 1998, p. 22).

Neste sentido, a tecnologia atrelada ao universo jurídico possui a capacidade de moldar os conflitos humanos, vez que da mesma forma que a tecnologia gera problemáticas, pode também solucioná-las. Assim, os denominadas *Online Dispute Resolutions* (ODR), também conhecidas como Métodos Eletrônicos de Solução de Controvérsias (MESOC), vêm sendo utilizados com grande frequência, visto a flexibilidade, adequação e conveniência que possuem na resolução de determinadas espécies de conflitos.

Os MECS e/ou ODR derivam originalmente dos *Alternative Dispute Resolutions* (ADR), que em tradução livre são os chamados de “Meios Adequados de Resolução de Controvérsias (MASC)”<sup>1</sup>. O ADR e/ou MASC surgiram pela necessidade de resolução de conflitos de forma justa e adequada, mas sem que fossem regidas pelo tradicional Poder Judiciário. Acerca dos ODR, Amorim salienta:

Os modos de Resolução Online de Litígios (Online Dispute Resolution - ODR) consistem, portanto, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no ciberespaço, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo dito “físico”. Nesse sentido, ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR. Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução Online Litígios sejam reduzidos a uma simples expressão dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias. As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas, tanto do ponto de vista teórico quanto sob o prisma tecnológico, como, por exemplo, a utilização de inteligência artificial para fornecer uma solução para o conflito. [...] Sob uma perspectiva mais pragmática, os sistemas informatizados e as plataformas de transmissão e recepção de dados constituem um terceiro interveniente no processo de conciliação, ou até mesmo podem constituir um quarto sujeito, nos casos da mediação e da arbitragem online. (AMORIM, 2017, p. 515)

---

<sup>1</sup> Existem doutrinadores tal qual Carlos Alberto Carmona, um dos criadores da lei de arbitragem brasileira, que afirmam que o emprego do termo “Meios alternativos de Resolução de Conflitos” é inadequado, para maiores informações, indica-se a leitura do renomado autor no livro “A arbitragem como Meio Adequado de Resolução de Litígios (p. 199)”.

O acesso global à internet pode explicar o sucesso dos ODR, especialmente pela expansão dos negócios online, vez que antes do advento da internet em larga escala, as transações eram realizadas apenas modo físico. Vale ressaltar que antes, consumidores e compradores nem sempre dispunham de meios para resolver conflitos inerentes aos negócios, seja pela distância de onde estes se encontravam, ou até mesmo pelo desânimo ao aguardar a resolução de uma causa no Poder Judiciário, o que poderia perdurar por longos anos. Especialmente nestes casos, não existem tais impedimentos na utilização dos ODR.

Deste modo, é de nítida constatação que o uso dos ODR é de suma importância quando se fala em acesso à justiça, pois, julga-se que os meios tradicionais de soluções de controvérsias podem ser pouco atrativos dentro do atual cenário jurídico. Além disso, a utilização dos ODR pode vir a ser meio para evitar judicializações.

### **3. OS ODR COMO MEIOS PARA A DESJUDICIALIZAÇÃO.**

A sociedade de um modo geral está habituada a buscar a resolução de seus conflitos em tribunais, na chamada “Prestação Jurisdicional”, no ato de judicializar. Acredita-se que o vício de tal ato ocasiona a “cultura do litígio”, que por sua vez, resulta na crise do Judiciário, o qual se encontra em cenário que beira o colapso, abarrotado de processos para solução, gerando morosidade e ineficiência.

Diante de tal cenário, a desjudicialização é meio para se alcançar o efetivo acesso à justiça, pois, além de ser um caminho célere<sup>2</sup> e flexível às partes, é meio para “desafogar” o Poder Judiciário em meio a tantas demandas. Para tanto, se faz necessário conceituar tal instrumento; “desjudicializar, termo ainda não dicionarizado, mas de fácil apreensão, trata de facultar às partes comporem seus litígios fora da esfera estatal da jurisdição, desde que juridicamente capazes e que tenham por objeto direitos disponíveis” (HELENA, 2006).

A desjudicialização é o percurso que possibilita que algumas atividades que anteriormente eram atribuídas apenas ao poder Judiciário, possam ser examinadas de modo extrajudicial, ou seja, não sendo necessário provocar o Poder Judiciário, mas sim utilizar-se de outros meios para a obtenção da prestação jurisdicional. Neste ponto, é necessário novamente destacar o papel dos ODR, permitindo que a sociedade possa solucionar suas controvérsias, através de instrumento que supra a necessidade de ir ao Judiciário, especialmente naqueles

---

<sup>2</sup> Se comparado ao atual caminho a ser percorrido no Poder Judiciário.



casos em que por diversos fatores o ajuizamento de uma demanda pudesse ser inviável para as partes. Pedroso (2002, p. 17) salienta que o processo de desjudicialização se dá a partir da reforma administrativa da justiça, que possibilita a prevenção de um litígio:

Os processos de desjuridificação incluem ainda as categorias de “informalização da justiça” e de “desjudicialização” [...] através de criação de processos, instâncias e instituições descentralizadas, informais e desprofissionalizadas que assumem a resolução de litígios outrora privativa dos tribunais judiciais. Os conceitos de informalização e desjudicialização, em sentido amplo, manifestam-se através de diferentes realidades que permitem prevenir ou resolver um litígio, ou seja, um conflito social que dois ou mais interessados pretendam que seja dirimido sem recurso ao tribunal judicial (PEDROSO, 2002, p. 18).

Os meios adequados de solução de conflitos (mediação, conciliação e arbitragem) advindos do movimento de desjudicialização devem ser amplamente utilizados, pois, no que discorre Daiane Schwabe e Sérgio Alves, estes são:

[...] formas democráticas de exercício da cidadania, uma vez que todos os envolvidos no problema possuem liberdade para discutir sobre suas razões em posições igualitárias, chegando a um consenso que será o mais adequado a eles e que resultará numa melhor aceitação do resultado, promovendo uma via de acesso capaz de assegurar a efetividade do princípio fundamental da dignidade da pessoa humana mediante a ampliação do acesso à justiça e à valorização da autonomia privada (MINELLI e GOMES, 2019, p. 164).

Por fim, é mister salientar que o uso da tecnologia, base dos ODR, associadas as inteligências artificiais além de promover a desjudicialização, tem se associado cada vez mais ao universo jurídico. De acordo com a AB2L<sup>3</sup>, entidade de apoio às Lawtechs e Legaltechs, empresas como: Acordo Fechado, Concilie Online, e-Conciliar, Jussto, Mol e Sem Processo, prestam serviços de resolução de disputas no campo virtual, que visam evitar futuras judicializações. Gerando efeitos expressivos em demais áreas do direito.

### **3.1 A cultura da judicialização: Efeitos na Responsabilidade Civil e nos ODR**

---

<sup>3</sup> Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L), possui um papel fundamental para difundir a inovação e a tecnologia no direito, para maiores informações, indica-se o site da associação; <https://www.ab2l.org.br/>.

Observado que os ODR possuem como uma de suas principais características a mencionada desjudicialização, vale ressaltar um importante efeito que emerge deste instrumento, especificamente no que tange a Responsabilidade Civil, onde se tem reflexos expressivos. Nesse sentido, se faz necessário entender brevemente o que é a responsabilidade civil, e em que ponto ela é atrelada aos ODR e a desjudicialização.

A responsabilidade civil constitui uma das mais importantes ciências do direito civil sendo um institutos mais estudados pela doutrina e pela jurisprudência (MONTEIRO, 1990, p.391). A responsabilidade civil consiste na obrigação imputável por lei, no sentido da reparação dos danos causados a outrem, de ordem material ou moral, em decorrência de uma conduta antijurídica, omissiva ou comissiva. (CAVALIERI FILHO, 2008, p. 02).

Em meio a quarta revolução industrial, e do que muitos chama da era da informação, a sociedade busca cada vez mais se cautelar, vistos as mais diversas mudanças tecnológicas que emergem diariamente. Diante disso, o ser humano, por seu próprio instinto de justiça, procura do legislador e dos julgados para se proteger dos novos perigos da sociedade industrializada (JOSSERAND, 1941, p. 53; AMARAL, 2008, p.185). Tendo em vista, tais aspectos, e diante da mencionada cultura do litígio, a constante banalização do conflito, conjuntamente com o excesso de litigância, faz com que a sociedade busque se prevenir e indenizar-se, encontrando na Responsabilidade civil um efetivo instrumento, visto ser disciplina interdisciplinar, sempre estudada e atualizada, mas que por vezes é utilizada de modo generalizado, gerando conseqüentemente mais judicializações no ordenamento jurídico. Sobre essa generalização, Mário Antônio Lobato de Paiva, disserta:

A uma tal propensão para subtrair à responsabilidade civil certos domínios de reparação de danos se junta, mesmo no âmbito desta, um outro aspecto relevante. Referimo-nos à generalização voluntária da responsabilidade, que é um fenômeno radicado e característico do espírito do nosso tempo, não só nos países ocidentais, mas também no comum dos países socialistas, cujos sistemas se encontram, de qualquer modo, mais ligados ao conceito de responsabilidade fundada na culpa (PAIVA, 1999, p. 179).

Acrescenta-se por fim, que nitidamente essa generalização na Responsabilidade Civil, ocasionada pela cultura do litígio, traz consigo como consequência a ineficiência do Poder Judiciário, não pela má utilização deste importante instituto do Direito Civil, mas pelo número de demandas que não são suportadas nas estruturas estatais. Como forma de amenização deste mal, novamente a sociedade poderá se utilizar dos ODR, visto que além de serem instrumentos

igualmente válidos, ainda auxiliam a evitar possíveis responsabilizações, tão naturais em nosso meio, especialmente em demandas relacionadas ao Direito do Consumidor e comércio eletrônico.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A crescente judicialização no Brasil é uma problemática de suma importância, que necessita ser efetivamente solucionado com urgência, onde o Poder Judiciário se encontra a beira de um total colapso. Porém, este cenário pode ser suavizado graças a expansão da internet e suas tecnologias.

Os Online Dispute Resolutions são mecanismos desenvolvidos para além de solucionar conflitos, fazer isso de modo prático, célere e equitativo. Meios que além de auxiliar na desjudicialização e futuras demandas judiciais, possibilitam as partes uma maior fluidez no procedimento do litígio. Outrossim, os Online Dispute Resolutions ao efetivar a não judicialização, contribuem para que cada vez menos a Responsabilidade Civil seja necessária, visto que não dificilmente se depara com a responsabilização de modo generalizado, ocasionando novamente o ciclo vicioso na cultura do litígio.

Para tanto, os ODR vieram para dar luz aos profundos problemas que o Poder Judiciário se encontra, com o auxílio das novas tecnologias e inteligências artificiais.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade**: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. Pensar: Revista de Ciências Jurídicas, Fortaleza, CE, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Atlas, 2008.

HELENA, Eber Zoehler Santa. **O fenômeno da desjudicialização**. Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 922, 11 jan. 2006. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/7818>>. Acesso em: 10/06/2020.

JOSSERAND, Louis. Evolução da Responsabilidade Civil. **Revista Forense**, Rio de Janeiro, v. LXXXVI, p. 53, junho 1941

MINELLI, Daiane Schwabe; GOMES, Sergio Alves. A desjudicialização e os meios alternativos de resolução de conflitos sob a égide do pós-positivismo. **Revista do Direito Público**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 151-167, ago. 2019. DOI: 10.5433/24157-108104-1.2019v14n2p. 151. ISSN: 1980-511X.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre, RS: Artmed, 1998.

MONTEIRO, Washington de Barros. **Curso de Direito Civil**. São Paulo: Saraiva, 1990, p. 391.

PEDROSO, João et al. **O acesso ao direito e à justiça**: um direito fundamental em questão. Coimbra: Observatório Permanente da Justiça Portuguesa: Centro de Estudos Sociais, 2002.