

**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

## **ONLINE DISPUTE RESOLUTION: AS VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS SISTEMAS VIRTUAIS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITO.**

## **ONLINE DISPUTE RESOLUTION: THE ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF VIRTUAL CONFLICT MEDIATION SYSTEMS.**

**Irineu Carvalho de Oliveira Soares <sup>1</sup>**

**Bruna de Assis Pereira Lima <sup>2</sup>**

### **Resumo**

O objetivo deste artigo é analisar as vantagens e desvantagens dos sistemas virtuais de mediação de conflito. Para isto, levantou-se a seguinte problemática: Os métodos ODR (Online Dispute Resolution) proporcionam os mesmos resultados que os métodos presenciais ADR (Alternative Dispute Resolution) ou se mostram melhores? Qual é o campo de atuação mais adequado? Além disso, visa-se abordar como os métodos de ODR foram inseridos no Brasil, abarcando também sua origem. Metodologicamente, o artigo se alicerça na pesquisa bibliográfica, na Lei de Mediação (13.140/2015), Resolução nº 125 do CNJ, no Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), artigos científicos e leituras correlatas.

**Palavras-chave:** Mediação, Online dispute resolution, Vantagens e desvantagens

### **Abstract/Resumen/Résumé**

The purpose of this article is to analyze the advantages and disadvantages of virtual conflict mediation systems. For this, the following problem was raised: Do ODR (Online Dispute Resolution) methods provide the same results as in-person ADR (Alternative Dispute Resolution) methods or are they better? What is the most suitable field of action? In addition, it aims to address how ODR methods were introduced in Brazil, also encompassing their origin. Methodologically, the article is based on bibliographic research, the Mediation Law (13,140/2015), CNJ Resolution No. 125, the Civil Procedure Code (Law 13,105 / 2015), scientific articles and related readings.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Mediation, Online dispute resolution, Advantages and disadvantages

---

<sup>1</sup> Doutor em Sociologia e Direito pela Universidade Federal Fluminense (PPGSD/UFF).

<sup>2</sup> Graduanda em Direito pelo Centro Universitário São José. Monitora (bolsista) e integrante do Núcleo de Pesquisa e Iniciação Científica do Centro Universitário São José (NPIC-UniSão José).

É notório que uma nova era tem se instaurado, uma era em que a tecnologia tem avançado e alcançado uma posição de destaque ou talvez até mesmo o lugar principal. Esta nova era traz consigo avanços e diversas mudanças, principalmente no que tange as relações e interações sociais, que ao decorrer dos anos já vem sofrendo muitas alterações.

Com a evolução da internet e a sua popularização, há milhares de pessoas conectadas à rede, através de smartphones, tablets, entre outros. Neste novo cenário tecnológico, os conflitos que outrora se limitavam apenas ao campo físico, transmutam-se também para o ambiente virtual, como por exemplo, problemas relacionados a uma compra ou venda de produtos em um site.

Diante dessa nova forma de interação e seus efeitos nas relações sociais, essa virtualização também chegou aos tribunais, bem como aos meios de solução de conflitos, através das plataformas de mediação online.

Antes, cumpre salientar, que anteriormente a essa virtualização, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em Novembro de 2010, publicou a resolução nº 125, com o objetivo de viabilizar o tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, bem como promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Entre as diretrizes, a Resolução estabelece a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), bem como os prazos para sua instalação e outras determinações.

Assim, como cumprimento das diretrizes da resolução, os tribunais iniciaram a implantação dos CEJUSCs. De acordo com o Relatório Justiça em Números em 2014, eram 362 CEJUSCs, em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654 centros. Em 2016, o número de unidades aumentou para 808 e em 2017 chegou a 982 (CNJ, 2019, p.142).

Com a maturação da iniciativa, proporcionada pela criação de diversos centros, no ano de 2015, novas mudanças ocorreram, agora, no Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), que trouxe mudanças significativas, entre elas evidencia-se a utilização dos métodos de solução consensual de conflitos, dispostos a partir do art. 334, tal regulação possibilitaria a utilização em massa da mediação, além da arbitragem e da conciliação. Assim, o Novo Código de Processo Civil traz em seu texto normativo que os métodos de solução consensual de conflitos, como a conciliação, a mediação e outros devem ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Essa mudança introduzida pelo novo Código tem por finalidade diminuir as demandas judiciais e conseqüentemente aumentar a satisfação da população, criando uma opção à sentença judicial. Nessa dinâmica, alinhado à resolução nº 125 do CNJ, o CPC fornece a partir do artigo 165 todas as diretrizes para os procedimentos. Não obstante as mudanças significativas implementadas pela Resolução e pelo Código de Processo Civil, dados do Relatório Justiça em Números 2019 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), apontam que o Poder Judiciário finalizou o ano de 2018 com um quantitativo de 64,6 milhões de ações judiciais em andamento. (CNJ, 2019, p.79).

Nota-se que o número de processos em andamento é descomunal ocasionando tamanha sobrecarga no judiciário e conseqüentemente a demora em solucionar as demandas e na população o sentimento de insatisfação e de não ver seu direito materializado.

Diante das diretrizes estabelecidas pela Resolução, bem como dos métodos de solução de conflitos propostos pelo novo código de Processo Civil, o objetivo do presente artigo é realizar uma análise da Mediação, especificamente, da mediação online.

Antes, faz-se relevante destacar, que a Mediação é um método de solução de controvérsias que consiste num processo voluntário e confidencial, assim, o terceiro imparcial denominado mediador, favorece e organiza a comunicação entre os envolvidos no conflito, proporcionando que as partes compreendam as questões e os interesses em conflito e possam restabelecer o diálogo de maneira que juntas consigam identificar soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Ainda, nas palavras de Fernanda Tartuce (2015, p.173-174), “a mediação é um meio consensual de abordagem de controvérsias onde um terceiro imparcial atua para facilitar a comunicação entre os envolvidos, propiciando que eles possam encontrar uma saída produtiva para os impasses que os envolvem”.

A mediação convencional, aquela realizada presencialmente, concede às partes a oportunidade de falar com profissionais capacitados e expor os problemas a serem resolvidos, de modo a mitigar o desgaste emocional como também o dispêndio com um processo judicial. A mediação acaba com a imprevisibilidade do desfecho do processo e concede às partes o tempo necessário para alcançar a solução de seus problemas cuja resolução, às vezes está além da capacidade de decisão do Juiz. (PJERJ, 2019, [internet]).

Todavia, diante dos novos conflitos que estão surgindo decorrentes das interações virtuais, viu-se a necessidade de adequar os métodos de resolução de conflitos para que tais demandas também sejam alcançadas.

A Online Dispute Resolution (ODR) é uma derivação da ADR, ou seja, é uma forma de resolução de controvérsias, mas que são solucionadas com a utilização de tecnologias da informação, como a internet, sites, plataformas e outros.

Assim, os mecanismos de Online Dispute Resolution passaram a ser considerados parte integrante de um conjunto de ferramentas e técnicas conciliativas, as quais encontram respaldo tanto na tecnologia quanto no Direito. (JUNIOR, 2017, p.273)

Contudo, apesar das soluções de conflitos virtuais serem organizadas da mesma forma que os meios comuns de solução de conflitos (arbitragem, mediação, conciliação e negociação), o procedimento ainda está em construção e evolução, visto que não possui um marco legal no Brasil e no mundo, sua regulamentação no Brasil ainda está em construção, o que pode gerar certa insegurança. (LIMA; FEITOSA, 2016 p.65).

Diante desse cenário, a problemática que move essa análise pode ser enunciada assim: A mediação virtual, os métodos de ODR (Online Dispute Resolution) proporcionam os mesmos resultados que os métodos presenciais ADR (Alternative Dispute Resolution) ou se mostram melhores? Qual é o campo de atuação mais adequado para esses mecanismos? Qual a diferença da atuação dos mediadores nas plataformas digitais e presencialmente?

Nesta dinâmica, mostra-se o tema aqui exposto de grande relevância, por abordar um assunto de tamanha repercussão e atualidade, visto que seu objeto não se limita apenas à pesquisadores do campo do Direito, mas a toda sociedade, pois tem-se por finalidade, através de uma análise crítica da Doutrina e de outras produções científicas, averiguar os meios de solução de conflitos, em especial, os virtuais e levantar questionamentos sobre.

Outrossim, o presente artigo tem como objetivo principal, analisar as vantagens e desvantagens dos sistemas virtuais de mediação de conflito e como desdobramento desse objetivo central, formularam-se os seguintes objetivos específicos: (i) abordar como os métodos de Online Dispute Resolution foram inseridos no Brasil, abarcando também a sua origem. (ii) elaborar um quadro comparativo entre a mediação virtual e a mediação presencial de modo a identificar as vantagens e desvantagens desses métodos de autocomposição. Além disso, visa-se promover uma reflexão de que os meios de solução de conflitos virtuais e presenciais são eficazes e possibilitam que a demanda seja resolvida de modo mais célere, e com isso haja uma desjudicialização do pensamento e conseqüentemente uma diminuição expressiva das demandas judiciais.

Metodologicamente, o artigo se alicerça na pesquisa bibliográfica, fundamentando-se inicialmente na Lei de Mediação (13.140/2015), na Resolução nº 125 do CNJ, no Novo



Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), também em artigos científicos e leituras correlatas.

Por fim, com o desenvolvimento da pesquisa será possível verificar que os meios de solução de conflitos virtuais (Online Dispute Resolution) acarretariam uma redução de custos, celeridade ao procedimento, bem como acredita-se que haveria uma facilitação de acesso, tendo em vista que o procedimento realizado pela internet proporcionaria as partes melhor comodidade, segurança e disponibilidade.

Além disso, verifica-se que a utilização desses métodos de autocomposição possuem grandes chances de reduzir significativamente o número de demandas no judiciário. Assim, os métodos online cumpririam seu propósito, como ocorre nos métodos presenciais (ADR). Além disso, nos casos de conflitos consumeristas a mediação online seria a mais apropriada, já em casos de mediações familiares, devido o vínculo entre as partes, acredita-se que a via mais adequada seria através dos métodos de resolução de conflitos presenciais.

## REFERÊNCIAS

BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. **Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas**. 2017. Copyright 2017 AB2L. Disponível em:<https://www.ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>. Acesso em: 21 mar. 2020..

BRASIL. Lei nº 13140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública**; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.. . Brasília, BRASÍLIA, 26 jun. 2015. Seção 1. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 04 abr. 2020.

FREITAS Jr., Antonio Rodrigues de. **Sobre a relevância de uma noção precisa de conflito in Revista do Advogado**, ano XXXIV, agosto/2014, nº 123. São Paulo: Associação do Advogado de São Paulo – AASP. p. 18.

FUX, Luiz. **Curso de Direito Processual**. Forense. Rio de Janeiro: 2001, p.41.

<https://rafaelacanabrava.jusbrasil.com.br/artigos/112287149/o-acesso-a-justica-e-a-prestacao-jurisdicional-do-estado-breves-consideracoes>. Acesso em: 04 abr. 2020

**Justiça em Números 2019**/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2019. Anual. 236 f.:il. I Poder Judiciário - estatística - Brasil. II Administração pública - estatística - Brasil.

JANEIRO, Poder Judiciário do Estado do Rio de (ed.). **O que é Mediação?** Disponível em:<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/mediacao/estrutura-administrativa/o-que-e-mediacao>. Acesso em: 05 fev. 2020.

JUNIOR. Vanderlei de Freitas Nascimento. **A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: on-line dispute resolution** - Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca

KATSH, Ethan. **Ethan Katsh**. [2001] data provável. Desenvolvida por WordPress. Disponível em: <http://odr.info/ethan-katsh/>. Acesso em: 04 abr. 2020.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): A SOLUÇÃO DE CONFLITOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS**. *Revista do Direito*: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito, Santa Cruz do Sul/fortaleza, v. 3, n. 50, p.53-70, set./dez. 2016. Quadrimestral. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/index>. Acesso em: 04 abr. 2020.

NCDR. **Mission. The National Center for Technology and Dispute Resolution**. Disponível em: <http://odr.info/mission/> – Acesso em 01 de maio 2020.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. **Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça**. *Novos Estudos Jurídicos (Online)*, v. 17,p.237-253,2012.Disponível em:<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/3970> p. 237.