CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

LUCAS JERONIMO RIBEIRO DA SILVA

MICHAEL CESAR SILVA

F724
Formas tecnológicas de solução de conflitos I [Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Michael César Silva, David França Carvalho e Lucas Jerônimo Ribeiro da Silva – Belo Horizonte: Skema Business School, 2020.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5648-100-5
Modo de acesso: 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 I

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 acreditações 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.

Profª. Drª. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs

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

ANÁLISE DA APLICAÇÃO DE ODRS EM PLATAFORMAS DIGITAIS E A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO PARA SOLUÇÃO DE LITÍGIOS ONLINE

ANALYSIS OF THE APPLICATION OF ODRS IN DIGITAL PLATAFORMS AND THE IMPLEMENTATION OF THE MEDIATION TO SOLVE ONLINE DISPUTES

Ana Flavia De Souza Corgosinho [1]
Lorena Muniz e Castro Lage [2]

Resumo

O presente trabalho tem por objetivo, através de uma pesquisa empírica com métodos qualitativos indutivos, analisar a utilização de novas práticas extrajudiciais de resolução de conflitos no meio digital. Será abordada a questão da massificação de contratações no ambiente virtual gerado pela falta de compreensão do usuário sobre estes contratos. A partir das análises realizadas, conclui-se que a judicialização excessiva pode ser consideravelmente mitigada se disponíveis métodos auto compositivos simples e ágeis no ambiente virtual. A Mediação online através da aplicação da Online Dispute Resolution (ODR) nas plataformas digitais são opções que se mostram eficazes nesse sentido.

Palavras-chave: Mediação online, Online dispute resolution, Métodos autocompositivos de resolução de conflitos, Judicialização excessiva, Plataformas digitais, Litígios online

Abstract/Resumen/Résumé

This paper aims, through empirical research with inductive qualitative methods, to analyze the use of new extrajudicial conflict resolution practices in the digital space. It will be analyzed the issues of mass hiring in the virtual environment generated by the user's lack of understanding of these contracts. From the analyzes, it is concluded that excessive judicialization can be considerably mitigated if simple and agile self-compositing methods are available at the virtual spaces. Online Mediation through the application of Online Dispute Resolution (ODR) on digital platforms are options that are effective.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Online mediation, Online dispute resolution, Self-composed conflict resolution methods, Excessive judicialization, Online litigation

---

[1] Pós-Graduada em Processo Cível pela Faculdade Kennedy de Minas Gerais; Pós-Graduada em Direito e Tecnologia pela Faculdade Arnaldo; Graduada em Direito pela Faculdade Kennedy; Advogada atuação focada em Startups.

[2] Advogada Sócia no escritório de advocacia Lage & Oliveira, atuando com Direito para Startups. Mestra em Direito pela Faculdade de Direito Milton Campos. Coordenadora e professora na Pós-graduação.

1 INTRODUÇÃO

A ascensão das novas tecnologias nos diferentes âmbitos da sociedade contemporânea e a inclusão digital da sociedade vem transformando a maneira como os negócios são feitos e, por consequência, contribuem para o avanço constante do comércio eletrônico.

A partir do aumento de contratações no ambiente virtual, é possível notar que há uma certa incompreensão por parte dos usuários de que, apesar da forma facilitada, um negócio jurídico está sendo formalizado e que é necessário que certos pontos devam ser observados no intuito de se evitar problemas futuros. (LAGE, 2019)

As diversas formas de contratações online, aliada à falta de conhecimento dos usuários que a utilizam, contribuem para que o Brasil seja um dos países mais litigantes do mundo, sendo que muitas dessas demandas judiciais poderiam ser resolvidas de forma extrajudicial.

Os objetivos gerais desta pesquisa são, portanto, apresentar a necessidade de aplicação de institutos simples e ágeis a fim de mitigar problemas advindos das contratações na internet.

O estudo propõe a exploração do instituto de "Online Dispute Resolution", das plataformas digitais e de formas extrajudiciais de resolução de litígios capazes de fornecer soluções nas relações realizadas em ambientes digitais, bem como a aplicabilidade e benefícios de sua utilização e a respectiva análise desta utilização para a redução de processos judiciais.

2. RELAÇÕES MASSIFICADAS NO AMBIENTE DIGITAL E A JUDICIALIZAÇÃO EXCESSIVA

Tendo em vista a popularização da internet, a facilidade e praticidade por ela proporcionada, cada vez mais cresce o número de usuários conectados. Só no ano de 2017, conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2018), já contabilizavam 116 milhões de usuários ativos na internet.

A utilização crescente da internet ocorre por objetivos diversos, sendo que a maior parte destes acessos acaba por ser a realização algum tipo de contratação realizada ambiente online. Diante disso, com aumento de contratações no ambiente digital, nota-se uma incompreensão por parte das pessoas de que um negócio jurídico está sendo feito e que é necessário que cláusulas e condições devem ser analisadas a fim de evitar problemas futuros.

São diversas os tipos de contratações realizados no mundo virtual, como por exemplo contratos de Prestação de Serviços, Compra e Venda, Termos de Uso, e outros, que tem feito parte do dia a dia das pessoas que não entendem que estão os contratando, o que gera grandes

desafios sendo o principal deles a insegurança jurídica, o que consequentemente recai sobre judiciário. (LAGE, 2019)

Nesse sentido, o Brasil é um dos países com maior número de processos no mundo. Com base em dados apresentados pelo CNJ (2019), em 2019 o Brasil contava com quase oitenta milhões de processos no judiciário que levam, em média, oito a nove anos para serem julgados.

Independentemente se é no mundo físico ou digital, as relações advindas nesse contexto, possuem as mesmas implicações, porém, observa-se uma lacuna entre eles que envolvem regulamentações incapazes de acompanhar a evolução digital, uma realidade que necessita de atenção e aprofundamentos.

3. *ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS*, MEDIAÇÃO E PLATAFORMAS DIGITAIS

3.1 – Online Dispute Resolutions e a Mediação

Como respostas à problemática enfrentada pela insegurança jurídica que causa a judicialização excessiva, bem como diante da nova realidade afetada pela tecnologia, surge a necessidade de transformações basilares na maneira como lidamos com os litígios.

A massificação destas novas formas de comunicação desaguou em circunstâncias propícias para o surgimento do modelo de Online Dispute Resolution (ODR) (ou, em português, Métodos de Solução de Conflitos em Rede) em países como EUA e Canadá e a importação deste conceito para o Brasil, trazendo uma realidade extremamente propícia para o nosso cenário, diante dos aprendizados havidos nestes outros países. (LIMA; FEITOSA, 2016)

Gabriela Lima e Gustavo Feitosa (2016), conceituam e explicam o modelo das ODRs:

> A chamada ODR consiste na utilização da tecnologia da informação e da comunicação no processo de solução de conflitos, seja na totalidade do procedimento ou somente em parte deste.
> Dentre os procedimentos que podem adotar o modelo da ODRs, estão a arbitragem, a mediação, a conciliação ou a negociação, que o fazem por intermédio de ferramentas automatizadas (total ou parcialmente). Essa solução representa uma forma de virtualização plena, em que um procedimento nasce e morre no ambiente virtual, sem necessidade de passar por etapas presenciais ou no espaço forense. (LIMA; FEITOSA, 2016)

Neste sentido, as ODRs são, basicamente, uma forma de solução para resolução de conflitos, a partir dos procedimentos alternativos de solução de conflitos, utilizando-se da tecnologia para que sejam viabilizados.

Isso posto, convém mencionar também o case da implementação de uma ODR no popular Mercado Livre, uma plataforma de comércio online relevante que vendeu via internet, cerca de 337 milhões de produtos, no ano de 2018. (STARTSE, 2019)

> O método utilizado pelo Mercado Livre é chamado de ODR (resolução de disputas online). A primeira iniciativa é chamada de "Compra Garantida". "Se o comprador utilizou o Mercado Pago (meio de pagamento do Mercado Livre), cumpriu os requisitos e fez a reclamação dentro do tempo propício, nós desenvolvemos o dinheiro a despeito da responsabilidade ou não do vendedor", contou Marques. Este recurso é um meio do Mercado Livre ganhar ainda mais a confiança dos clientes. (STARTSE, 2019)

Ao observar os resultados da implementação da ODR no Mercado Livre, verifica-se o sucesso de 98,9% de redução de judicialização contra a empresa. É uma forma inovadora de solução de controvérsias totalmente online. Uma experiência através da qual aumenta a construção da relação de confiança entre compradores e vendedores e que diminui o risco das transações comerciais bem como, o custo, em caso de desavenças após a contratação.

O termo mediação vem do latim *mediare*, que significa mediar, colocar-se no meio ou intervir e pode ser compreendida como um Meio Alternativo de Solução de Conflitos, conhecido internacionalmente pela sigla ADR (Alternative Dispute Resolution).

Caracteriza-se como alternativa consensual de resolução de disputas, onde a preparação para a solução do conflito dá-se de maneira autônoma e consensual entre as partes, não havendo qualquer imposição por parte de terceiros que atuem como interventores no processo de resolução do conflito, ou seja, a mediação prima pela autocomposição, proporcionando a participação das partes na resolução do conflito.

Conforme artigo 165 do CPC (2015), o mediador atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprias, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Dessa forma, é possível observar que o mediador não intervém para trazer soluções para o litígio, podendo ser qualquer indivíduo, dotado de conhecimento acerca de determinado assunto, devendo sempre ser imparcial no auxílio para dirimir a controvérsia.

A Mediação Online por sua vez, surge com a finalidade de tornar o processo da mediação mais ágil e menos formal através da utilização da tecnologia. Possui as mesmas definições da mediação, contudo, todo o processo é realizado no ambiente virtual.

Diante disso, novas soluções, como as trazidas por Startups, estão surgindo exatamente com essa finalidade: de promover negociação de conflitos. Conforme consta no radar da

Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs - AB2L (2020), já existem 19 empresas que atuam nesse setor e que são associadas à referida entidade.

Ricardo Vieira e Angelo Carvalho (2018) destacam que as ODRs são, inclusive, uma das tecnologias que tem potencial real de disrupção no meio jurídico. O caso da Startup "MOL - Mediação Online" é um exemplo, que surgiu em 2015 e foi a primeira plataforma de mediação online do Brasil, sendo que a Startup atua como uma plataforma especializada na resolução de conflitos no ambiente 100% online. (MOL, 2020)

A MOL (2020) destaca em sua página que, a partir da análise do cenário dos casos mediados utilizando a sua plataforma, comparado com o judiciário, consegue soluções com até 30 vezes mais agilidade, 50% de economia e um resultado com 2 vezes mais acordos.

Este tipo de cenário nos prova o quanto este formato é promissor e pode ser uma saída extremamente interessante para desafogar o judiciário, trazendo maior celeridade para as resoluções de conflitos e viabilizando a continuidade da massificação de contratações no ambiente digital.

3.2 – Plataformas Digitais

Conforme David Rogers (2018) explica, a plataforma pode ser compreendida como um negócio que cria valor e facilita interações diretas a partir da capacitação destes, dispensando certos intermediários de uma cadeia de fornecimento de determinado produto ou serviço, sendo que para ser uma plataforma é necessário ter, no mínimo, dois lados distintos de clientes, tais como vendedores e compradores por exemplo.

Existem quatro tipos de plataformas, quais sejam: i) Marketplaces, ii) Sistema de Transação, iii) Mídia Sustentada por Anúncios; iv) e, Padrão de Hardware/Software. (ROGERS, 2018)

As plataformas possuem como característica principal o efeito de rede, que quer dizer que há um aumento do seu valor à medida em que mais e mais pessoas a utilizam, permitindo a escalabilidade e alto alcance de quem permanece nesta cadeia de fornecimento intermediada ou aproximada por ela.

Diante desta realidade e dos seus efeitos, as plataformas merecem especial atenção para que, diante de crescimentos exponenciais e contratações massificadas, possam ter soluções ágeis para eventuais conflitos que venham a surgir em sua evolução.

4. APLICAÇÃO DE ODRS EM PLATAFORMAS E A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO COMO ALTERNATIVA EXTRAJUDICIAL À SOLUÇÃO DE LITÍGIOS

A ascensão das novas tecnologias nos diferentes âmbitos da sociedade contemporânea e com o crescimento da Era Digital, impõe-se transformações necessárias a fim de se obter soluções mais ágeis e efetivas nos conflitos ocorridos no ambiente digital.

Novas práticas, como a aplicação de ODRs em Plataformas Digitais, são um caminho norteador que tem se mostrado eficaz como meio de resolução de conflitos realizados em um ambiente completamente digital, pois fornece soluções extrajudiciais a essas relações.

A negociação online pode ser realizada através da plataforma, onde as propostas são colocadas em aplicativo, link, ou site, para que a outra parte acesse de uma forma simples e rápida de qualquer lugar onde estiverem.

Desta forma, a plataforma, de forma imparcial diante do seu interesse em ambos os polos do negócio que aproxima ou intermedeia pode já disponibilizar sobre o regramento norteador para o caso de litígios que podem vir a ocorrer entre os usuários, principalmente a partir do seu aprendizado no negócio, detalhando, além dos problemas, as possíveis soluções. E, caso, ainda assim, as partes entrem em desavença, podem acionar a plataforma para que através da ferramenta de ODR disponibilizada, a decisão sobre a melhor atitude sobre o caso possa ser tomada dentre os envolvidos que acabarão por cumprir de forma espontânea a fim de seguir utilizando a plataforma, evitando-se, assim, novos processos judiciais.

As ODRs e a Mediação em si possuem inúmeras vantagens vez que de forma prática têm poder de restaurar o diálogo e confiança da relação entre as partes. Além do poder de restabelecer o vínculo de confiança, as partes possuem maior controle da solução, não dependendo de uma sentença que pode não ser exatamente aquela desejada pelas partes, obtendo uma maior satisfação na resolução do conflito, pois estas participam da decisão, diminuindo assim o risco das transações comerciais e, principalmente, o custo, caso a experiência de consumo não saia como o planejado.

A mediação online como alternativa extrajudicial à solução de litígios mostra benefícios adicionais na medida em que podem eliminar um número alto de potenciais ações judiciais, antes mesmo do seu nascimento, tendo uma economia considerável do valor movimentado pela máquina estatal para prover uma resposta às partes.

Oportuno mencionar que uma boa alternativa também acerca do instituto da mediação, é adquirir por prática a inserção da Cláusula Compromissória referente a Mediação na elaboração destes contratos no ambiente digital. Entretanto, faz-se necessário fazer menção à

cláusula cheia de forma que de maneira expressa se faça referência a todas as regras que conduzirão um eventual desacordo surgido do contrato. Essa cláusula pode indicar de maneira específica uma Câmara de Mediação e seu regulamento ou regras particulares para guiar a resolução de eventual conflito.

Desta forma, antes de se definir o foro para discussões judiciais, definir-se-á os esforços conjuntos das partes que utilizam aquela plataforma digital para a negociação, conciliação, mediação e, apenas se for inevitável diante do infrutífero sucesso nos formatos anteriores, haja o prosseguimento para a ação judicial.

A facilidade nas contratações massificadas precisam gerar às partes a responsabilidade sobre estas avenças e a consequente responsabilidade para a solução dos litígios que venham a surgir, a partir do que fora inicialmente acordado entre os envolvidos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do exposto nesse estudo, foi possível perceber que a partir das transformações tecnológicas vivenciadas pela sociedade e o acesso cada vez mais facilitado no ambiente virtual, há necessidade de, em um primeiro momento, através da cooperação, fomentar uma mudança comportamental nas pessoas que utilizam a internet, no sentido de adquirir hábito de buscar conhecimento, lendo os contratos eletrônicos disponibilizados pelas plataformas, bem como compreendendo as formalizações adquiridas a partir de seus acessos.

Assim, no que diz respeito aos desafios que causa a judicialização excessiva, impõe-se transformações basilares na maneira como o judiciário funciona bem como as normas jurídicas incidem no mundo digital.

Por consequência, as plataformas digitais, devem oferecer meios alternativos de resoluções extrajudiciais promovendo e aplicando a Mediação online e ODRs, a fim de obterem vantagens competitivas, na medida em que eliminam um número alto de potenciais ações judiciais, podendo desenvolver, investir em inovação de novos produtos, ou aperfeiçoamento destes.

Desta forma, aos poucos será possível realizar a alteração da mentalidade dos usuários do ambiente digital para que possam compreender melhor as relações que formalizam neste ambiente e o valor agregado das tentativas de solução de conflitos extrajudiciais, antes de se recorrer ao judiciário por quaisquer embates; a autocomposição poderá se tornar o novo normal, desde que as práticas adotadas pelas empresas neste mercado compreendam estes benefícios.

REFERÊNCIAS

AB2L. *Radar de Lawtechs e Legaltech*, versão Maio-2020. [2020] Disponível em <https://www.ab2l.org.br/radar-lawtechs> Acesso em 14 jun. de 2020.

BRASIL. Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015. Institui o Código de processo Civil. Disponível em: <BRASIL. Lei .13.140 de 26 de junho de 2015. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm> Acesso em 19 de junho de 2020.

BRASIL. Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm> Acesso em 19 de junho de 2020.

CNJ. *Justiça em números.* [2019] Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em 19 jun. 2020.

FERNANDES, Ricardo V. de Carvalho; CARVALHO, Ângelo Gamba Prata. *The Future: análise da curva de adoção das tecnologias disruptivas jurídicas (legaltech) e governamentais (govtech), onde estamos e para onde queremos ir*. In: FERNANDES, Ricardo V. de Carvalho; CARVALHO, Ângelo Gamba Prata. *Tecnologia Jurídica & Direito Digital. II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia*. Belo Horizonte: Fórum, 2018. p. 29-44.

START SE. *Como o Mercado Livre atingiu 98,9% de "desjudicialização" na resolução de conflitos.* [2019] Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/nova-economia/mercado-livre-odr-resolucao-conflito>. Acesso em 14 jun. 2020.

IBGE. [2019] Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados> Acesso em: 14 jun. 2020.

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./dez. 2016.

LAGE, Lorena Muniz e Castro. *Uma análise do Cenário de Contratações Eletrônicas Envolvendo Estabelecimentos Empresariais Virtuais.* Dissertação de Mestrado - Faculdade de Direito Milton Campos de Nova Lima, Minas Gerais. 2019.

MOL. Mediação Online. [2020] Disponível em: < https://www.mediacaonline.com/> Acesso em: 14 jun. 2020.

ROGERS, David L. *Transformação Digital: repensando o seu negócio para a era digital.* São Paulo: Autentica Business, 2018.