

ONLINE DISPUTE RESOLUTION: APLICABILIDADE E EFICÁCIA

DA COSTA, Felipe Herling¹
BATISTA, Livia de Assis²

RESUMO: O presente resumo busca abordar a ODR como um método on-line alternativo de solução de conflitos, almejando a celeridade e eficiência na resolução de litígios. Bem como, é abordado a sua aplicabilidade e aceitação em todo o mundo.

PALAVRAS CHAVES: ODR. ADR. Direito na era digital. Métodos alternativos na resolução de conflitos.

INTRODUÇÃO

Na era pós-moderna o tempo torna-se cada vez mais precioso. Diante de conflitos, a sociedade anseia por rápidas respostas. E esse é um dos maiores problemas no âmbito jurídico, uma vez que existe uma grande demanda ao poder judiciário, tornando quase impossível que se tenha diligência na resolução.

Existem situações em que audiências são postergadas por longos períodos de tempo, devido ao fato de uma das partes não conseguir comparecer à audiência, seja ela judicial, de conciliação, mediação ou arbitragem. Isso pode ocorrer por conta de vários fatores, quais sejam: a parte estar acamada, não estar na mesma cidade em que irá acontecer a audiência, ou até mesmo não se encontra no mesmo país, como pode ocorrer em casos envolvendo direito empresarial.

Devido a estas situações, surgiu no início da década de 90 uma previsão de que com a evolução da internet seria possível tratar de assuntos como e-commerce em ambiente virtual, surgindo assim o termo ODR (*Online Dispute Resolution*), conhecido no Brasil como Resolução de conflitos em linha, que seria a forma de resolver as questões voltadas aos problemas do comércio virtual, como por exemplo

¹ Discente do 5º termo do curso de Direito no Centro Universitário Toledo Prudente. **E-mail:** felipeherling@gmail.com

² Discente do 5º termo do curso de Direito no Centro Universitário Toledo Prudente. E-mail: liviaassis21@gmail.com

os que estão presentes nas caixas de diálogos nos sites de compras que vemos hoje me dia, intituladas de reclame aqui.

Por volta de 1996 o termo ODR começou a circular no meio jurídico, por meio de artigos em revistas jurídicas da época, tendo nesta época também a primeira conferência dedicada a ODR.

Porém apenas nos últimos anos, passou a se pensar no uso da internet para desafogar o sistema judiciário, surgindo assim o que seria a primeira ideia no uso de ODR como uma alternativa para as audiências físicas.

1 CONCEITO

A resolução dos conflitos é marcada por um encontro cara a cara entre as partes, dentro ou fora de um tribunal. Todavia, por qualquer via que ocorrer, se fará necessário a comunicação e o processamento de informações, e, diante disso, é notório que os computadores podem auxiliar muito com o processamento de informações e a internet. Com o software apropriado, as disputas podem ser gerenciadas on-line, de forma que levem mais facilmente e de maneira célere e precisa a um acordo.

Um exemplo icônico do desenvolvimento de ODR é o eBay. Este software informava, em 2010, que seu processo de resolução de conflitos tratava 60 milhões de disputas a cada ano. Para um comprador de um país e vendedor de outro, por exemplo, é inviável considerar litígios principalmente para quantias pequenas, tornando o uso do software não só necessário, mas também viável.

A ODR, para o comércio eletrônico, é definida como: “O uso de algoritmos e inteligência artificial para aumentar os métodos tradicionais de resolução de disputas criadas online e resolvidas online”.

2 ODR NOS TRIBUNAIS

Nos últimos anos houve um grande movimento em todo o mundo para que a ODR chegue aos tribunais. O interesse nessa forma de solução de litígios se expandiu. Diversas agências governamentais, como o Conselho de Mediação Nacional e o Escritório de Serviços e de Informações do Governo, nos Estados Unidos, adotaram o método como uma forma eficaz de resolver os conflitos. Tal interesse e utilização por parte do governo norte-americano promete o crescimento do referido mercado.

Para disputas off-line, o software almeja encontrar ferramentas que podem melhorar elementos no processo. Nas disputas on-line, por sua vez, as partes procuram o sistema para administrar o processo em sua totalidade.

3 METODOS PARA IMPLEMENTAÇÃO

Para que haja a implementação de tal método, é necessária a integração do sistema de resolução de conflitos como nós o conhecemos, juntamente com o uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) aplicadas nas resoluções alternativas de litígios (ADR - *Alternative Dispute Resolution*).

A criação de plataformas de ODR se tornam uma ótima opção para aqueles litígios que possam ser facilmente documentados, seja por texto, ou informações digitais que possam ser carregadas para a plataforma, como vídeos ou documentos digitalizados (CIDT. 2017). E por que não expandir este pensamento? Já que com o avanço tecnológico, o uso de streaming poderia facilmente levar a disputa litigiosa digital em tempo real para as partes, bastando apenas que ambas as partes estivessem online na plataforma ao mesmo tempo, e com uma conexão estável via internet.

Uma destas plataformas tem o nome de MODRIA, e já existe no Brasil, ela possui um ambiente de gerenciamento de disputas, que é fundamental para que os gestores da plataforma acompanhem o estado dos litígios, assim como as solicitações realizadas por aquele incumbido de solucionar a litigância, seja ele um árbitro, um mediador ou qualquer outro especialista (MARTINS 2019).

Este recurso garante a privacidade das informações contidas nos autos por limitar o nível de acesso aos dados do conflito em função da responsabilidade

das pessoas envolvidas, criando claros limites na atuação de cada parte (MARTINS 2019).

4 ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS

Embora a resolução de conflitos online estejam se expandindo de forma exponencialmente pelo mundo, e seja uma alternativa rápida e barata para os litigantes, os métodos utilizados ainda são motivos de debates e controvérsias, pois no atual estado da evolução da ODR, ainda é praticamente inimaginável se cogitar a utilização destas plataformas para causas complexas, com valores vultuosos em jogo, que demandem a produção de provas complexas (BECKER e LAMEIRÃO. 2017).

Outro ponto fundamental para o assunto em questão é a baixa adesão ao sistema ODR, que pode se dar pela falta de conhecimento dos potenciais usuários sobre os benefícios que poderiam ser gerados para eles ao recorrerem ao uso destas plataformas online, muito embora grande parte dos escritórios advocatícios não levem a sério o sistema ODR, esta é uma ideia promissora, e que trará inúmeros benefícios aos usuários das plataformas, principalmente ao que tange o direito negocial, empresarial e do e-commerce.

CONCLUSÃO

A ODR já lida com milhões de conflitos e é extraído dela inúmeras ferramentas para envolver o cidadão pelas agências governamentais, os tribunais devem ser capazes de adaptar-se a essa nova alternativa, que diminuirá, nos tribunais, as estruturas físicas e o uso extremamente dispendioso e, por vezes ineficiente, do trabalho humano.

Diante da comprovada eficácia de tal método, tanto para a celeridade das disputas, bem como para a resolução eficaz de litígios, sejam eles eletrônicos ou

não, é notório a esperança de um método promissor, que, em breve, chegará em todo o mundo.

REFERÊNCIAS

BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas, 2017. Disponível em: <https://www.ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas>. Acesso em 18 de outubro de 2019.

MARTINS, Danilo Ribeiro Miranda. Et al. Resolução de conflitos online e o case do Modria, 2019, disponível em: <https://www.camesbrasil.com.br/resolucao-conflitos-online-case-modria>. Acesso em 18 de outubro de 2019.

CIDT (Congresso internacional de direito e tecnologia). Resolução online de conflitos: o caso europeu e uma análise do contexto jurídico brasileiro, 2017.

KATSH, Ethan. ODR: Uma mirada na história. Alguns pensamentos sobre o presente e algumas especulações sobre o futuro, 2016.

RAINEY, Daniel. What is ODR? Notes for The ODR Practitioner Certification Program, 2017.