



## ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E O OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) Nº 16 DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU)

Helena Pacheco Wrasse<sup>1</sup>

Damiane Silvana Dzielinski<sup>2</sup>

**Palavras-chave:** Justiça. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável. *Online Dispute Resolution*.

A partir da problemática: seriam as ODR's meios de acesso à justiça que cumprem com o objetivo nº 16 dos ODS's, especificamente no que toca ao item 16.3, o qual trata de "promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos"? Busca-se analisar se a prática das ODR's podem auxiliar para alcançar o ODS nº 16.3. Portanto, utilizou-se como método de pesquisa o dedutivo e no que tange à técnica, a bibliográfica.

Inicialmente, vislumbra-se que o acesso virtual à justiça diminui custos, encurta distâncias e torna mais célere o tratamento dos conflitos (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2021).

No final da década de 70, surgiu nos Estados Unidos, o movimento "Revolução Silenciosa em Resolução de Disputas"<sup>3</sup>. Devido ao aumento dos

<sup>1</sup> Mestre em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC (2017) com bolsa BIPSS – Bolsas Institucionais para Programas de Pós-graduação da Universidade de Santa Cruz do Sul, RS, Edital 01/2017. Graduada em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC (2014). Integrante do Grupo de Pesquisa: "Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos", vinculado ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, coordenado pela Professora Pós-Doutora Fabiana Marion Spengler e vice-liderado pelo Professor Mestre Theobaldo Spengler Neto. Conciliadora Judicial. Mediadora. Advogada.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Direito da Unisc – Universidade de Santa Cruz do Sul. Bolsista de Pesquisa – PIBIC. Integrante do Grupo de Pesquisa: "Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos", vinculado ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, coordenado pela Professora Pós-Doutora Fabiana Marion Spengler e vice-liderado pelo Professor Mestre Theobaldo Spengler Neto.

<sup>3</sup> Quiet revolution in dispute resolution. Sobre o tema: STIPANOWICH, Thomas. The International Evolution of Mediation: A Call for Dialogue and Deliberation (2015). 46. Victoria University of Wellington Law Review 1191 (2015), Pepperdine University Legal Studies Research Paper No. 2016/1. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=2712457>.



negócios multiculturais surgiram novos problemas, tornando ineficiente o paradigma tradicional de resolução de disputas. A dificuldade do Judiciário em atender aos conflitos que surgiam, culminaram com a emergência do *Alternative Dispute Resolution* (ADR) (LONGO; WALD, 2019).

Em seguida, surgiram os mecanismos pautados na ODR, isto é, *Online Dispute Resolution*, que são ferramentas de resolução de disputas, mediação, conciliação e arbitragem, que ocorrem pelo meio cibernético, através de plataformas. Becker e Feigelson (2020, p. 206), intitulam-nas como sendo “verdadeiramente o casamento da tecnologia da informação com os meios alternativos de resolução de controvérsias”.

Katsh e Rule (2016) explicam que o crescimento das ODR's se deve principalmente ao fomento das disputas *online*, como disputas decorrentes de transações de comércio eletrônico ou "economia sob demanda", que são disputas que não podem ser gerenciadas pessoalmente.

Em uma primeira análise, as ODR's parecem ser uma ferramenta fantástica, pois permite que pessoas em pontos geográficos distintos resolvam o seu conflito sem se deslocar, em um curto lapso temporal. Além de apresentarem uma alta taxa de efetividade do cumprimento de acordos.

Por exemplo, a *eBay*, empresa americana de comércio eletrônico, possui um sistema de ODR desenvolvido por Colin Rule, que conecta compradores e vendedores, permitindo a solução de mais de 60 milhões de disputas por ano. A taxa de satisfação é superior a 90%. Se esse sistema fosse uma Corte, seria a maior dos Estados Unidos (FERRARI, 2021).

A efetividade dos acordos realizados no ambiente do *eBay* é garantida por meio de débito direto em cartão de crédito. Se o desconto não for possível, a reputação do usuário fica prejudicada perante a comunidade de usuários do *eBay*, o que dificulta novas transações, podendo até mesmo chegar a sua exclusão definitiva da plataforma (FERRARI, 2021).

Katsh e Rule (2016), de uma maneira didática, explanam que se pode compreender a utilização das ODR's pela ilustração de um triângulo, em que os



vértices representam a expertise, a conveniência e a confiança. Todos os três elementos são necessários para o sistema prosperar. No entanto, algum lado do triângulo pode se modificar e tornar algum lado da figura visualmente maior do que os outros.

Assim, a ODR pode fazer a resolução de disputa mais eficiente, permitindo melhor tempo e gerenciamento de custos, maior flexibilidade em procedimento, e soluções mais criativas. Ademais, a troca de mensagens instantâneas, permite a melhor organização das reuniões, evitando os incômodos (SADUSHI, 2017).

De acordo com Katsh e Rule (2016), no futuro haverá uma linha muito tênue entre a ADR e o ODR, até o ponto em que será muito difícil distingui-las. Isso se dará devido ao avanço desenfreado da tecnologia, de modo que cada vez mais se resolverá problemas cotidianos da vida através da *Internet*, sem precisar de deslocar.

Percebe-se que a utilização das resoluções de conflitos *online* é um ramo em crescente expansão e que oferece muitas vantagens. Países como Estados Unidos, Inglaterra e Canadá já vêm adotando essas ferramentas e as introduzindo em seu sistema jurídico. O estado americano, Utah, implementou em 2018 uma Corte Online, como resultado obteve a redução de 27% das audiências e o aumento de 22% dos acordos em ações de família (FERRARI, 2021).

No Brasil, o Conselho Nacional de Justiça vem adotando ações tecnológicas a fim de melhorar a prestação jurisdicional. Durante a pandemia foram criados o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual. Naquele, todos os atos processuais serão praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto pela internet. E neste, visa-se disponibilizar no sítio eletrônico de cada tribunal uma ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021).

Ademais, a Resolução n. 385/2021 criou os núcleos de Justiça 4.0, que permitem o funcionamento remoto e totalmente digital dos serviços dos tribunais,



que permite que o cidadão participe de forma *online* nas audiências (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021).

Embora seja uma ferramenta promissora e com muitos benefícios a ofertar aos seus usuários, verifica-se que no Brasil há entraves que dificultam a utilização das ODR's. Como por exemplo: a) dificuldade de acesso às redes de internet; b) falta de aparelhos para acesso às plataformas; c) falta de instrução e educação para manusear aparelhos e plataformas digitais.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019), em 2019 o percentual de pessoas que desconhece ou não sabe utilizar a internet no Brasil é de 43,8%. E nos 12,6 milhões de domicílios brasileiros em que não havia utilização da Internet, os três motivos que mais se destacaram representavam, em conjunto 84,8%. São eles: a falta de interesse em acessar a Internet (32,9%), serviço de acesso à Internet era caro (26,2%) e nenhum morador sabia usar a Internet (25,7%).

Ao final da pesquisa, apesar dos desafios elencados, confirmou-se a hipótese apresentada; e quanto ao problema proposto, se seriam as ODR's um mecanismo de acesso à justiça que cumpre com o ODS nº 16 da ONU, responde-se assertivamente, considerando os resultados apresentados no decorrer do texto que exaltam os benefícios em utilizar as ODR's, que sobretudo facilita o acesso à justiça.

## REFERÊNCIAS

BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. ACESSO À JUSTIÇA PARA ALÉM DE CAPPELLETTI E GARTH: A RESOLUÇÃO DE DISPUTAS NA ERA DIGITAL E O PAPEL DOS MÉTODOS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS (ODR) NA MITIGAÇÃO DA CRISE DE JUSTIÇA NO BRASIL. In.: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovanni dos Santos. *Direito, Processo e Tecnologia*, São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números. 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 02. out. 2021.



FERRARI, Isabela. *Justiça digital*. Enfase Instituto Juridico Ltda. 2. ed. rev., atual, e ampl. - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf). Acesso em 29 set. 2021.

KATSH, Ethan; RULE, Colin. What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*, vol. 67, p. 329-344, 2016. Disponível em: <https://scholarcommons.sc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4166&context=sclr>. Acesso em 02 out. 2021.

LONGO, Samantha Mendes; WALD, Arnaldo de Paula. A mediação nos EUA e no Brasil. Migalhas. Disponível em: A mediação nos EUA e no Brasil - Migalhas. Acesso em: 17 jul. 2021.

SADUSHI, Mimoza. THE THEORY AND PRACTICE OF DISPUTE RESOLUTION IN THE DIGITAL AGE. *Global Journal of Politics and Law Research* Vol.5, No.7, pp.57- 69, December 2017. Disponível em: [The-Theory-and-Practice-of-Dispute-Resolution-in-the-Digital-Age.pdf](#) (eajournals.org). Acesso em: 17 jul. 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. *Mediação de Conflitos e Novas Tecnologias*. In: STURZA, Janaína; PORTO, Rosane Terezinha Carvalho. Políticas públicas de acesso à justiça e direitos humanos em tempos de COVID-19. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2021.