

OPINIÃO

Pandemia da Covid-19 gera reflexão sobre resolução de conflitos online

27 de março de 2020, 6h31

[Por César Cury e Claudia Ferreira](#)

Os cuidados para evitar a disseminação da Covid-19 impõem dramáticas modificações na rotina das pessoas devido às restrições de mobilidade e contato exigidas para conter o contágio.

Os governantes e demais autoridades adotam ações em linha com os protocolos de saúde e proteção à população, dentre as quais a adotada pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que determinou a suspensão do curso dos processos por 60 dias a fim de evitar a circulação de 40 mil pessoas que frequentam diariamente as instalações do Judiciário fluminense.

Tal medida, como era de se prever, tem causado profundo impacto nos casos em andamento e, conseqüentemente, no atendimento aos jurisdicionados, que buscam o Judiciário para resolver seus conflitos.

Como toda crise traz em si uma oportunidade, o momento é o mais adequado para refletirmos acerca da disponibilização das plataformas de resolução de conflitos online, conhecidas pelo termo ODR (*online dispute resolution*). A utilização dos meios eletrônicos para solucionar disputas não é um conceito novo, sendo de larga utilização pelo *e-commerce*. No Brasil, plataformas baseadas em inteligência artificial e tecnologias como *machine learning* e predição de dados propiciam aos participantes parâmetros para tomadas de decisão e solução adequada de um conflito. Há também recursos como videoconferência que assistem formas tradicionais de resolução de controvérsias como a mediação e a conciliação.

O conceito de resolução de conflitos conhecido como “tribunal multiportas” foi apresentado em palestra proferida pelo professor Frank Sander, da Harvard Law School, na Pound Conference de 1976, quando introduziu a ideia de formas adequadas a solução de diferentes conflitos. Conhecidas pela sigla ADR (*alternative dispute resolution*), essas formas de resolução, com base no diálogo e na colaboração, ampliam a oferta pelo judiciário de mecanismos de autocomposição facilitados por um terceiro neutro, especialmente a mediação e a conciliação.

A Lei de Mediação (Lei 13.140/15) prevê que a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo. A urgência do momento indica a necessidade de expandir o acesso online como forma de efetivo acesso à ordem jurídica, considerando que grande parte da população possui meios para utilizar a internet e domina um repertório mínimo de habilidades para lidar com essa ferramenta.

A adoção da ODR pelo TJ-RJ foi iniciativa do Nupemec, pautada pela perspectiva de proporcionar acessibilidade e rapidez na resolução de conflitos de interesse, bem como envolver as empresas na redução de demandas decorrentes das relações com clientes. A experiência de utilização de uma plataforma customizada em um processo de recuperação judicial envolvendo mais de 65 mil credores, que no curto prazo de 4 meses alcançou mais de 70% de acordos — o que seria inviável pelos mecanismos convencionais — foi um marco de sucesso na utilização dessa ferramenta.

A experiência consolidada demonstra a efetividade do método online com abordagem e resultados comprovados dentro de suas peculiaridades, como os cuidados que garantam a isenção do sistema e o sigilo e a segurança dos dados. A disponibilização de plataformas de videoconferência e demais tecnologias de informação e da comunicação para realização das sessões de mediação e conciliação constitui, sem qualquer dúvida, uma forma direta e eficiente de garantir o acesso à justiça, trazendo flexibilidade de participação, rapidez na solução e redução de custos, e evitando deslocamentos desnecessários pelos usuários, aspecto primordial neste momento.

Em artigo publicado no *Oklahoma Bar Journal*, o presidente da Online Dispute Resolution at Tyler Technologies, Colin Rule,[1] afirmou que a sociedade está se digitalizando e a justiça não está acompanhando, e que as ferramentas de ODR podem fazer com que as cortes se tornem mais eficientes e atendam às expectativas dos cidadãos, ressaltando que cada celular pode se tornar um ponto de acesso à justiça e o fórum multiportas do futuro.

Apresentando um panorama do crescimento da utilização das ODR pelas cortes norte-americanas, Colin Rule menciona que mais de 50 tribunais, em vários estados utilizam essa ferramenta, e que esse número pode dobrar em 2020. Ao referir palestra do juiz da suprema Corte de Utah, Constantinos Himonas, na Conferência South by Southwest, Rule ressalta que “*Justice is a thing, Justice is not a place*”, expressão apropriada para enfatizar que o acesso ao Judiciário consiste na disponibilização de estrutura procedimental que garanta aos interessados a solução democrática dos conflitos, seja por meio de uma sentença judicial ou do entendimento entre as partes. No século XXI, o acesso à ordem jurídica não prescinde de mecanismos tecnológicos e da participação efetiva e responsável de indivíduos e empresas na solução das controvérsias em que estão envolvidos, sempre que necessário com o auxílio de

um terceiro facilitador ou com poder decisório. A garantia de resposta efetiva e em tempo adequado constitui a melhor forma de ampliar o diálogo e o entendimento e de promover a paz social.

[1] Rule, Colin. *Using Online Dispute Resolution to Expand Access to Justice*. OBJ pg.26 Edição de Agosto de 2019

[Topo da página](#)

[César Cury](#) é desembargador do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, presidente do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), mestre e doutorando em Direito.

Claudia Ferreira é psicóloga, coordenadora do Núcleo de Mediação do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e mestre em métodos consensuais de solução de conflitos.

Revista **Consultor Jurídico**, 27 de março de 2020, 6h31