

# MEDIAÇÃO ON LINE E ACESSO À JUSTIÇA

AUTORES:

1. CARLA MARIA ALCOFRA TOCANTINS

2. BERNARDO JOSE FERREIRA GICQUEL DE DEUS

Data: 27/10/2019

Resumo: O Mundo está vivendo um momento “disruptivo”, com alterações de percepções e hábitos humanos, especialmente diante do avanço da tecnologia, ou seja, uma nova realidade está diante de nós, fato que por si só justifica a necessidade de novas reflexões jurídicas e políticas. Esse momento não tem mais volta e alterará por completo a vida, a rotina de todos. Logo, a sociedade está num momento de mudanças significativas, sendo certo que também precisará de meios alternativos para solução dos conflitos, denominadas de ADR (*Alternative Dispute Resolution*), seja para solucionar novos temas, seja para viabilizar a solução de antigos problemas. Para contribuir, devem ser acrescidas a esses métodos ferramentas digitais. As ODRS (*Online Dispute Resolution*), que são o objeto da pesquisa, portanto, são mecanismos alternativos de resolução de conflitos, instrumentalizadas através do uso de comunicações eletrônicas, ou outras tecnologias de informação e comunicação.

Palavras-chave: acesso; justiça; mediação; tecnologia; disruptivo.

## 1. INTRODUÇÃO

O Mundo está vivendo um momento “disruptivo”, com alterações de percepções e hábitos humanos, especialmente diante do avanço da tecnologia, ou seja, uma nova realidade está diante de nós, fato que por si só justifica a necessidade de novas reflexões jurídicas e políticas.

Esse momento não tem mais volta e alterará por completo a vida, a rotina de todos, inclusive dos advogados.

O maior acesso à Internet, especialmente pelo uso dos smartphones, alteraram o cotidiano, já impactando alguns modelos econômicos tradicionais e, isso, é só o início.

São exemplos disso o Uber, Netflix, Whatsapp, Airbnb, Spotify, entre outros.

São dinâmicas “disruptivas”, em decorrência da alta velocidade e da intensidade como entram na vida de expressivo número de indivíduos.

No passado, o único acesso a Justiça era pela porta do Judiciário.

Esse modelo, além de não atender as necessidades da maioria dos conflitos, criou uma flagrante saturação no Judiciário, fazendo com que o tempo, por vezes, não permitisse uma solução satisfatória para as partes.

O alto custo, complexidade e longevidade do litígio torna as demandas tradicionais irrealistas para muitas pessoas.

Além disso, o Judiciário não apresenta a confiabilidade de que a melhor decisão será alcançada, seja pela falta de especialização nos temas pelos julgadores, seja pela insatisfação que as partes chegarão ao final do litígio, pois em sua esmagadora maioria, as decisões são satisfatórias apenas para um dos lados e não pela estabilidade social ou entre as partes.

Com o advento dos métodos autocompositivos, como a mediação, conciliação e arbitragem, o acesso a justiça passou a ser muito mais presente a sociedade. As ADR's (*Alternative Dispute Resolution*) podem reduzir o tempo de litígio, trazem maior confiabilidade e estabilidade quanto ao resultado, diante da especialidade de quem conduz o trabalho de solução do conflito e acrescenta a confidencialidade, que, por vezes, é tão cara.

Entretanto, em especial, considerando-se a dinâmica atual e a necessidade de conveniência e praticidade em todos os âmbitos, mediação *online* passou a ser uma solução mais adequada para os processos de grande demanda.

A mediação *online* surge da combinação da aplicação dos princípios da mediação a ferramentas digitais.

Essas ferramentas vêm surgindo, cada vez mais plataformas de resolução onde as partes envolvidas e os respectivos advogados conseguem resolver seus conflitos, mesmo não estando no mesmo ambiente.

São as ODRS (*Online Dispute Resolution*), que, em síntese, são mecanismos alternativos de resolução de conflitos, instrumentalizadas através do uso de comunicações eletrônicas, ou outras tecnologias de informação e comunicação.

Há quem entenda que as ODRs são simplesmente uma forma de exprimir as ADRs, incorporando nessa feita o uso da internet, sites, comunicações por e-mail, transmissão de mídia e outras tecnologias da informação como parte do processo de resolução de disputas.

Todavia, o caminho digital é inevitável, pois diminui ainda mais o custo e facilita o acesso para a solução de um problema.

A mediação *online* é um procedimento em que o mediador é uma pessoa imparcial e sem poder de decisão (que não é substituído por um software ou qualquer outra ferramenta), com suporte da tecnologia da informação e da comunicação, atuando como facilitador do diálogo para auxiliar pessoas em conflito a encontrarem soluções de ganho mútuo e construir um acordo.

Todos os princípios da mediação se aplicam a modalidade *online*, o fato de um mediador não estar no mesmo local físico das partes não o desobriga de seguir todos os princípios, como: imparcialidade, confidencialidade, boa-fé, etc. O mediador *online* tem, portanto exatamente o mesmo papel de um mediador convencional, apenas exercido de uma forma diferente, com o uso da tecnologia.

A tendência, inclusive, é que num segundo momento as resoluções, de acordo com o caso, sejam obtidas por mediação guiada por algoritmos, com o uso de inteligência artificial.

A mediação, bem como os demais métodos autocompositivos, tem como principal objetivo fornecer amplo acesso à justiça para sociedade, sendo que a mediação *online* tem o intuito de expandir ainda mais o acesso à justiça, dispondo de uma flexibilidade ainda maior para esse método, propiciando as partes que possam solucionar conflitos sem ter a necessidade de estar no mesmo local físico.

Logo, a mediação na modalidade *online* traz para sociedade flexibilidade, conveniência, celeridade, eficiência e redução de custo.

A consequência natural disso é ter mais pessoas utilizando este método e, portanto, tendo acesso à Justiça, gerando significativa ampliação nesse âmbito.

## 2. A MEDIAÇÃO *ONLINE* APLICADA

O processo da mediação *online* consiste de 04 etapas:

- 1) Envio do caso: a empresa envia uma base de casos, ajuizados ou não, para a plataforma.
- 2) Adesão: a plataforma envia o convite para a mediação. Se houver o aceite, a plataforma agenda uma sessão.
- 3) Sessão: o mediador realiza a mediação *online* com as partes e advogados.
- 4) Acordo: as partes assinam digitalmente o acordo de mediação com validade jurídica.

Observe-se que todos os princípios da mediação convencional estão presentes, mas o processo de mediação *online* apresenta algumas variações para ter que se ajustar ao uso da tecnologia.

Verificando-se as etapas, é possível ver que todas elas têm um grande potencial de ganho de tempo e eficiência em relação ao processo tradicional de mediação.

Senão vejamos: o envio dos casos e a adesão são feitos *online*, reduzindo o tempo para o início do processo. A sessão (ou sessões) é feita *online*, podemos ser agendada e executada com muito mais celeridade. E, por fim, o acordo também ocorre remotamente entre as partes, novamente garantindo grande eficiência e agilidade ao processo.

Importante destacar que o advogado deve estar presente sempre, garantindo a orientação para o seu cliente, ou seja, acrescentando total segurança jurídica e certeza de se está diante da melhor solução.

Não é demais lembrar que as soluções físicas e até mesmo as tradicionais não devem ser afastadas, mas devem ser incentivados os meios digitais diante das mudanças que já vivenciamos.

Ressalta-se que atualmente já há exemplos reais de mediações *online* extremamente bem sucedidas.

Um dos mais destacados recentemente, no Brasil, foi o da empresa de telecomunicações OI - Telemar.

A empresa se encontra em recuperação judicial, tendo ocorrido uma grande quantidade de mediações com credores por todo Brasil, após parecer do promotor do Ministério Público e posteriormente encaminhado pelo próprio Juiz do processo de Recuperação Judicial.

Na hipótese em exemplo, foi criada uma plataforma *online* pela Fundação Getulio Vargas - FGV, que se constituiu em um projeto pioneiro, que conseguiu solucionar conflitos entre a empresa Recuperanda e mais de 20.000 credores.

A mediação permitiu que os credores interessados recebessem valores de até R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), negociados com rapidez e simplicidade, sem a necessidade de participação de todas as etapas de um processo judicial, com economia de tempo e de recursos para todos os envolvidos.

Cabe ressaltar, ainda que este não é o único caso solucionado por meio de mediação *online*.

Outro exemplo, também no Brasil, é o de um processo judicial em fase de recurso, encaminhado para mediação, diante de um objeto de relação continuada, dissolução de sociedade, onde uma parte se encontrava residindo no exterior.

Nesse caso, até a solução foram realizados seis encontros, sendo 03 (três) deles virtuais.

Como dito, estando uma parte no exterior, a mediação somente foi possível com o uso da tecnologia para vencer a barreira da distância, sendo isso que proporcionou o atingimento da solução.

Além desses exemplos, no restante do Mundo, há diversos outros de uso de ODR's, podemos citar:

1. Kleros – Dispute Resolution Layer, em que com uso da tecnologia *blockchain* garante a segurança de uma arbitragem totalmente *online*;
2. Money Claim – que permite o “ajuizamento” de cobranças até determinado valor em “cortes virtuais” que são capazes de resolver até 60.000 casos ao ano;
3. Equivant – sistema de ferramentas online para dar suporte nas decisões, integrando todas os sistemas de acesso à justiça;
4. Square Trade - um dos sistemas pioneiros da ODR, utilizado pela eBay, gigante do comércio eletrônico, para resolver as disputas entre os usuários que se utilizam da sua plataforma de compra e venda (*consumertoconsumer* ou C2C). O sistema de resolução de disputas permite que compradores e vendedores insatisfeitos abram reclamações a custo zero. Por meio de algoritmos, o *software* guia os usuários através de uma série de perguntas e explicações a fim de ajudá-los a alcançar uma solução amigável.

Importante sempre observar que as plataformas *online* deverão observar as regras de uso e proteção de dados no Mundo.

Em agosto de 2018 foi sancionada no Brasil, pelo Presidente da República a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Com a decisão, o Brasil passa a fazer parte do grupo de países que tem proteção quando o assunto é cobertura de informações e proteção de dados, ampliando as possibilidades de negociações com os que exigiam diretrizes presentes na legislação - assim como a toda a Europa, por exemplo, com o GDPR (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados<sup>1</sup>), que serviu de inspiração para a Lei brasileira.

A LGPD, assim como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Europeia, é uma norma baseada em princípios e, ao regular a proteção dos dados pessoais, garante direitos aos cidadãos e estabelece regras sobre as operações de tratamento desses dados realizadas por órgãos públicos ou privados.

O intuito é o de proporcionar um ambiente seguro e controlado.

Logo, visa a garantia dos direitos à privacidade, à imagem e à individualidade de cada indivíduo, ao mesmo tempo que tem como objetivo ampliar as redes de informação e o desenvolvimento tecnológico do país, proporcionando uma maior segurança.

### **3 – BASE LEGAL NO BRASIL**

A mediação *online* está fundamentada no parágrafo único do artigo 46 da Lei 13.140/15:

Art. 46. 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.

Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei.

### **4 – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU – AGENDA 2030**

A ONU – Organização das Nações Unidas em setembro de 2015 estabeleceu os novos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável globais, empenhada em alcançar o desenvolvimento sustentável nas suas três dimensões – econômica, social e ambiental – de forma equilibrada e integrada até 2030.

A Agenda 2030, entre os objetivos, o 16 (dezesseis) é de “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis”

Portanto, é um objetivo global proporcionar o acesso à justiça.

---

<sup>1</sup> REGULAMENTO (UE) 2016/679 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

## 5 - CONCLUSÃO

Está evidente que estamos diante de uma nova era, em que as relações estão sendo alteração pelos sistemas.

Assim, as soluções dos conflitos também devem ser ajustados para atender ao bem maior, a pacificação social, sendo o uso de ODR's o caminho natural.

Os exemplos acima citados ilustram a utilização dos métodos autocompositivos realizada pela internet com a permissão das partes envolvidas que permitiram a transação à distância, conforme rege o artigo 46 da Lei 13.140/15.

Além disso, o acesso à justiça amplo, visando a pacificação da sociedade e o desenvolvimento sustentável, objetivo global até 2030, conforme estabelecido pela ONU, aumenta a importância da medição *online* pelo seu alcance e sustentabilidade.

Resta claro, que as ODR's já são uma realidade no nosso cotidiano. Faz-se necessário agora o aprimoramento e amadurecimento das mesmas.

Isso se dará através da consolidação dos seus benefícios e da atuação estruturada no enfrentamento dos desafios por elas gerado.

Podemos falar que o principal desafio na utilização de uma ODR é a necessidade de maior preparo técnico do terceiro facilitador.

Além da capacidade técnica, precisam também de capacidade e conhecimento tecnológico, além de maior sensibilidade e atenção para lidar com a tecnologia inserida no processo.

Por outro lado, deverão ser explorados os diversos aspectos positivos das ODRs: facilidade de acesso, celeridade, redução de custo, eficácia.

Em resumo, a utilização da mediação *online* permite na resolução de conflitos onde a *Alternative Dispute Resolution* - ADR convencional não traz uma resposta ou não possui o acesso.

Como se vê, os métodos *online* (plataforma, smartphone, etc) adequados de resolução de conflitos podem ser utilizados a qualquer tempo e dependem basicamente da vontade das partes e de seus advogados.

Quanto a esse últimos, os advogados, entendemos que a participação é relevante, possivelmente não como se observa hoje, sendo que ajustes nas respectivas atuações poderão ser necessários, mas é essencial que estejam sempre presentes nas ODR's para a garantir a segurança de que a decisão por um ou outro caminho é a melhor para cada uma das partes envolvidas.