

## Artigos

Recebido: 04.07.2020

Aprovado: 17.10.2020

Publicado: 23.07.2021

DOI <http://dx.doi.org/10.18316/REDES.v9i2.7142>

## **Online dispute resolution e inteligência artificial: a influência tecnológica na resolução de conflitos**

*Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini*

Universidade de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto,  
São Paulo, Brasil

<https://orcid.org/0000-0002-0444-5416>

*Oniye Nashara Siqueira*

Universidade de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto,  
São Paulo, Brasil

<https://orcid.org/0000-0001-7227-2759>

**Resumo:** O desenvolvimento tecnológico e a expansão da conectividade modificaram as relações sociais e, conseqüentemente, os modos e meios de resolução de conflitos, apontando, sendo a Resolução *Online* de Conflitos (*Online Dispute Resolution* – ODR) uma via em ascensão, complementar ao Judiciário, cuja crise é manifesta. Diante disso, o presente estudo analisa como a tecnologia, aliada à incomensurável quantidade de informações contidas no ciberespaço, propiciou a criação de um nicho inovador, capaz de apontar dados estatísticos e prever resultados. Esta nova realidade, caracterizada pelo tratamento de dados, é capaz de criar perfis e, diante disso, facilitar a composição de litígios por meio da condução comportamental dos envolvidos o que, por outro lado, pode violar direitos fundamentais dos litigantes, como o de privacidade. Assim, se analisa como a crise do Poder Judiciário contribuiu para a popularização dos meios complementares ou alternativos de resolução de demandas (ADR), para então apontarmos a mudança dos paradigmas resultante do uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) na resolução de litígios. Após, discorre-se sobre como a utilização da inteligência artificial é capaz de conduzir à resolução do conflito, concluindo que esta nova realidade traz benefícios aos cidadãos, contudo, com a ressalva da necessária proteção dos dados e preservação da privacidade digital. Aplica-se o método de abordagem dedutivo, em conjunto com a pesquisa doutrinária.

**Palavras-chave:** Inteligência Artificial; Meios Alternativos de Resolução de Conflitos; Proteção de Dados.

## **Online dispute resolution and artificial intelligence: the technological influence in conflict resolution**

**Abstract:** The technological development and the expansion of connectivity have greatly changed the social relationships and, consequently, the ways and means of conflict resolution, thus pointing to Online Dispute Resolution (ODR) as a rising path, complementary

to the Judiciary, whose crisis It's evident. That said, the present study analyzes how technology, combined with the immeasurable amount of information in cyberspace, enabled to create an innovative path, capable of pointing out statistical data and predicting results. This new reality, characterized by data processing, is capable of creating profiles and, in view of that, facilitating the composition of disputes through the behavioral conduct of those involved, which, on the other hand, may violate fundamental rights of litigants, such as privacy. That way, we clarify how the crisis in the judiciary contributed to the popularization of complementary or alternative dispute resolutions of demands (ADR), to then point out the change in paradigms resulting from the use of Information and Communication Technologies (ICTs). Then, we talked about how the use of artificial intelligence is able to lead to the resolution of the conflict, concluding that this new reality brings benefits to citizens, however, with the exception of the necessary data protection and increased digital privacy. We apply the deductive approach method, through doctrinal analysis on the subject.

**Keywords:** Artificial Intelligence; Alternative Dispute Resolution; Data Protection.

## Introdução

A emergência do ciberespaço e a expansão da conectividade culminaram na mudança substancial das relações sociais, inovando as formas de interação na vida cotidiana, caracterizando uma nova realidade denominada “Sociedade do Conhecimento”<sup>1</sup>. Neste aspecto, pode-se afirmar que a *Internet* é, no séc. XXI, o que a eletricidade foi na Era Industrial, no que concerne sua importância como força motriz do desenvolvimento e sua capacidade de distribuir a informação por todo o domínio da atividade humana<sup>2</sup>.

Ocorre que, em que pese o inevitável contexto disruptivo vivenciado e que está diretamente relacionado ao desenvolvimento tecnológico, a mesma perspectiva de progresso não é verificada no Poder Judiciário, cuja evidente crise institucional reverbera na atuação em regime de contingência.

No contexto em que o acesso à *Internet* é tido como fundamental pela ONU<sup>3</sup>, o Judiciário brasileiro ainda está vinculado aos problemas há muito difundidos<sup>4</sup>, como a massificação dos litígios, a deficiência na entrega da prestação jurisdicional, a visível insuficiência estrutural dos prédios públicos e o número de servidores – que há tempos é desproporcional à quantidade de demandas ajuizadas anualmente.

---

<sup>1</sup> O conceito de “Sociedade do Conhecimento” foi primeiramente invocado por Fritz Machup, em 1962, na obra *The Production and ditribution of knowlege in the USA*, e posteriormente desenvolvido por Peter Ducker, em 1966, na obra *The age of discontinuity*. V. CRAWFORD, Susan. The origin and development of a concept: the information society. **Bulletin of the Medical Library Association**, Missouri, v. 71, n. 4, p. 380-385, 1983.

<sup>2</sup> CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. p. 7.

<sup>3</sup> Para a Organização das Nações Unidas, a *internet* é a chave de conexão dos povos, o desenvolvimento da humanidade e um meio de garantia da liberdade de expressão. UNITED NATIONS. **Report of the special rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression**. Disponível em: [https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27\\_en.pdf](https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf). Acesso em: 12 ago. 2020.

<sup>4</sup> Outrora escrevemos que contemporaneamente as pessoas estão mais bem informadas e não hesitam em recorrer aos Tribunais ante a menor dificuldade. Ocorre que, o número de servidores praticamente não aumentou e “o resultado é que os Tribunais apenas conseguem resolver os litígios após meses, quicá anos de seu ajuizamento. Sintetiza referido jurista que é fator de paz social e que consequências terríveis devem ser esperadas senão lhe for possível desempenhar plenamente seu papel (...)”. V. ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. **O processo civil no 3º milênio e os principais obstáculos ao alcance de sua efetividade**. Forense: Rio de Janeiro, 2004. p. 14.

Diante desta problemática, os meios alternativos de resolução de conflitos (ADR) e, mais precisamente, a resolução *online* de conflitos se destaca por oferecer aos litigantes algo diferente dos meios comuns, mormente no que tange à utilização da tecnologia para interligar o contato, a rapidez na busca pela pacificação social, a especificidade no direcionamento das tratativas e a possibilidade de composição pautada nos interesses dos envolvidos. Além da utilização da tecnologia como meio promotor do diálogo, os métodos de ODR diferenciam-se dentre os demais pela utilização de técnicas de inteligência artificial que possibilitam, via extração, armazenamento e tratamento de dados, a criação do perfil dos litigantes e, com isso, a aproximação das partes de modo extremamente mais específico.

A utilização de dados pessoais e a condução comportamental baseada em predição de resultados pode contudo, causar violações sucessivas à privacidade, impedindo, inclusive, a livre determinação e a igualdade entre as partes, partindo daí a pertinência do presente estudo, que analisa como a utilização da inteligência artificial pode facilitar a resolução do conflito sem, entretanto, violar os direitos fundamentais dos envolvidos.

O método de abordagem é dedutivo, em conjunto com a pesquisa bibliográfica para apontar como a crise do Poder Judiciário culminou na utilização cada vez maior dos meios complementares de resolução de conflitos, e como a emergência do ciberespaço resultou na criação e ascensão dos meios de ODR.

Após, trata-se da imersão tecnológica e sua aplicabilidade à seara jurídica, partindo da informatização do Judiciário pelo Processo Eletrônico para atingir o âmago da temática, delineando sobre como as TICs, pautadas no aprendizado de máquinas, auxiliam na resolução de conflitos mediante a extração de padrões e conduções comportamentais, mas podem, ao mesmo tempo, violar direitos fundamentais dos usuários, sendo necessário analisar do novel regramento brasileiro sobre proteção de dados (LGPD).

### **A crise do Judiciário e o aumento da utilização dos meios complementares de resolução de conflitos**

A morosidade na entrega da prestação jurisdicional, aliada à ineficiência do comando decisório são fatores determinantes à atribuição de descrédito ao Poder Judiciário<sup>5</sup>, que por vezes não transmite ao jurisdicionado e aos operadores do direito a segurança ou a capacidade resolutiva necessárias. Embora esta realidade seja notória, os resultados aferidos no Relatório ICJ Brasil<sup>6</sup>, de 2017, evidenciam ainda mais essa crise. De acordo com a pesquisa, 81% dos entrevistados afirmaram que o Judiciário resolve os casos de forma lenta ou muito lentamente, e apenas 24% disseram que confiam no sistema, demonstrando o declínio da imagem institucional que, em 2013, tinha como índice 34%, caindo 10 pontos percentuais

---

<sup>5</sup> É importante esclarecer que, embora a crise do Poder Judiciária seja atribuída com certa exclusividade aos magistrados, servidores e à própria lei, a conduta dos jurisdicionados e de seus patronos também contribuem sobremaneira para a consolidação desta realidade, seja pela litigância exacerbada, a interposição de recursos protelatórios e, ainda, o ajuizamento de demandas baseadas em pretensões infundadas.

<sup>6</sup> FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJ Brasil**. 1º semestre de 2017. Disponível em: [https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil\\_1\\_sem\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 12 ago. 2020.

em 5 anos. A deslegitimação é ainda mais manifesta quando se observa que atingiram maior índice de credibilidade as Redes Sociais (37%), a Imprensa Escrita (35%) e as Emissoras de TV (30%).

Apontamentos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) revelam que, em média, a cada grupo de 100.000 habitantes, 11.796 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2018 e que, diante disso, as demandas se prolongam por 2 (dois) anos e 4 (quatro) meses até a sentença, sendo este lapso acrescido de mais 4 (quatro) anos e 10 (dez) meses até baixa definitiva<sup>7</sup>. Neste contexto, resta claro que, em que pese o descrédito do Poder Judiciário atribuído pelo jurisdicionado, isso não impediu que a cultura da judicialização de conflitos se enraizasse. Trata-se de problemática a ser enfrentada, o que conduz a afirmar que remanesce a equivocada leitura do acesso à justiça, que considera o Judiciário como escoadouro de toda e qualquer controvérsia<sup>8</sup>.

A existência de um contexto de crise resulta em questionamentos acerca do monopólio da jurisdição estatal, porquanto a democratização da Justiça diz respeito à promoção da pacificação e à tutela efetiva dos direitos, o que, devido ao excesso de demandas, aliado ao decréscimo da confiabilidade e a morosidade do sistema tem se tornado impedimentos para o cumprimento adequado da garantia constitucional da duração razoável do processo. Assim, o alcance de maior efetividade do Poder Judiciário e, conseqüentemente, o cumprimento de sua função precípua de solucionar conflitos em prazo razoável (em vez de os perpetuar) pode estar relacionado à limitação de suas intervenções que, com frequência, revelam-se não apenas lentas, mas ainda formais, rígidas e opressivas<sup>9</sup>.

A superação do tradicional modelo processual contencioso<sup>10</sup> e a utilização dos alternativos passa a ser uma forma de cumprimento do quanto instituído pelo legislador constitucional no que concerne à legítima promoção do acesso à justiça<sup>11</sup>, que não pode estar limitada apenas à invocação da jurisdição para a resolução de conflitos, sendo apenas uma das formas de um universo de alternativas parcial ou totalmente direcionadas aos mesmos fins<sup>12</sup>.

---

<sup>7</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2019**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf). Acesso em: 12 ago. 2020.

<sup>8</sup> ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. **Revista Novos Estudos Jurídicos (Online)**, Itajaí, v. 17, p. 237-253, 2012.

<sup>9</sup> CAPPELLETTI, Mauro. Problemas de Reforma do Processo Civil nas Sociedades Contemporâneas. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 17, n. 65, p. 127-143, jan./mar. 1992. p. 134.

<sup>10</sup> V. CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2016. p. 32. Os autores sugerem suplantar a exclusividade estatal priorizando a realização da justiça por meio de soluções pacificadoras que proporcionam a efetiva resolução do conflito.

<sup>11</sup> WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: YARSHELL, Flávio; MORAES, Maurício (Org.). **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: DPJ, 2009. p. 684-690.

<sup>12</sup> SALLES, Carlos Alberto de. Mecanismos alternativos de solução de controvérsias e acesso à justiça: a inafastabilidade da tutela jurisdicional recolocada. In: FUX, Luiz; NERY JR, Nelson; WAMBIER, Tereza Arruda Alvim (Coord.). **Processo e Constituição: estudos em homenagem ao Professor José Carlos Barbosa Moreira**. São Paulo: RT, 2006. p. 784.

Destarte, os meios complementares de resolução de conflitos, mormente os consensuais (negociação<sup>13</sup>, conciliação<sup>14</sup> e mediação<sup>15</sup>) emergem como opção viável à judicialização, já que são pautados essencialmente na boa-fé e cooperação. Outrossim, não apenas viabilizam o acesso à justiça, mas, também, destinam-se a desburocratização sistemática, simplificação procedimental e desoneração da máquina pública, revelando-se, como importantes contribuições na reafirmação da possibilidade de pacificação social de outras formas.

Deste modo, surge do contexto de desinstitucionalização dos litígios a promoção dos instrumentos complementares à jurisdição, identificados pela expressão *Alternative Dispute Resolution* (ADR), acolhida em âmbito nacional como Meios Alternativos ou Adequados de Resolução de Disputas.

A aplicação desses métodos é tendência mundial e trata-se de meta clara da União Europeia desde 1970, o que é evidenciado pelo apoio prestado à implementação da arbitragem (como se verificou em Portugal) ou à instituição da figura do “*ombudsman*” no Reino Unido ou na Irlanda<sup>16</sup>. Nos Estados Unidos estão em voga desde a década de 1970, graças ao trabalho preciso de Frank Sander<sup>17</sup>.

No Brasil, estes instrumentos têm por principal marco regulatório a edição da Resolução nº. 125/2010 pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário<sup>18</sup>, posteriormente reforçada pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei da Mediação no mesmo ano.

---

<sup>13</sup> “A negociação em si, consiste numa técnica de barganha, troca ou compensação de direitos inerentes às partes, sendo muito utilizada para resolver conflitos de ordem empresarial. A negociação se apresenta, por sua vez, como uma técnica na qual as pessoas tentam resolver seus problemas por meio de tratativas diretas, podendo ocorrer na modalidade “barganha”, “distributiva”, “integrativa”, ou, “cooperativa”. NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. **Resolução alternativa de conflitos em ambiente virtual como meio de efetivação da cidadania**. 2016. 148f. Dissertação de Mestrado – Universidade de Ribeirão Preto – UNAERP, Ribeirão Preto, 2016.

<sup>14</sup> Para Garth e Cappelletti “a conciliação é extremamente útil para muitos tipos de demandas e partes, especialmente quando consideramos a importância de restaurar relacionamentos prolongados, em vez de simplesmente julgar as partes vencedoras ou vencidas”. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: SAFE, 2002. p. 87.

<sup>15</sup> RISKIN, Leonard; WESTBROOK, James. **Dispute resolutions and lawyers**. Trad. Leonardo Greco. Obridged Edition. St. Paul: Westgroup, 1998. p. 37. Discorrem os autores que a mediação pode ser conceituada como “um processo informal no qual um terceiro imparcial ajuda outros a resolverem um litígio ou propõe uma transação sem impor a solução. Usualmente, as partes voluntariamente participam da mediação e escolhem o mediador, mas existem mediações compulsórias. O resultado almejado é um acordo com força contratual”.

<sup>16</sup> CEBOLA, Cátia Marques. ADR 3.0 @ Resolução *Online* de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**, Coimbra, v. 6, n. 22, p. 67-91, jun. 2016.

<sup>17</sup> CRESPO, Mariana Hernandez; SANDER, Frank. A dialogue between Professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo Exploring the Evolution of the Multi-Door Courthouse. **University of St. Thomas Law Journal**, Minnesota, v. 5, p. 665-674, 2008.

<sup>18</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução CNJ nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário de Justiça Eletrônico – CNJ**. Brasília, DF, 01 dez. 2010. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao\\_125\\_29112010\\_23042014190818.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf). Acesso em: 12 ago. 2020.

Referidas normativas representaram mudanças significativas na aplicação dos instrumentos de composição complementares à jurisdição, que são entendidos como “todos os meios de resolução de conflitos que sejam diferentes da decisão por julgamento em tribunal”<sup>19</sup>.

Essa conceituação é propositalmente vaga e realizada de forma negativa, enquadrando-se na seara dos meios ADR todos aqueles não judiciais que se destinam a resolver conflitos, não havendo, portanto, um enquadramento fechado ou mesmo uma definitividade atribuída ao conceito<sup>20</sup> que, por sua própria natureza, deve refletir a dinamicidade da matéria.

Outrossim, e embora a denominação originária classifique os meios como “alternativos”, a denominação “complementares” melhor se amolda ao intento do instituto. Isto porque, como outrora se escreveu<sup>21</sup>, não são meios oferecidos à população com a mesma forma e proporção que a Jurisdição Estatal, como ainda não substituem o Judiciário, cabendo muitas vezes à este, inclusive, atuar como (a) promotor da conciliação e mediação (nos termos do art. 334 do CPC), (b) homologação das tratativas (como ocorre hodiernamente na Justiça do Trabalho) ou (c) escoadouro do cumprimento dos instrumentos de acordo.

Neste sentido, não há, portanto, alternatividade, mas sim, complementação entre o modo mais comum de resolução de conflitos e os demais meios de composição, que podem ser voluntários ou obrigatórios, consensuais ou adjudicatórios, centrados nos direitos ou nos interesses das partes.

Importante destacar que a regulamentação e obrigatoriedade<sup>22</sup> de submissão do litígio à conciliação ou mediação pode conduzir à banalização e mecanização do procedimento que, por vezes, é realizado de maneira automática e despreparada, destinada apenas ao cumprimento de uma ordem procedimental, completamente alheia aos seus reais fundamentos.

Com efeito, a promoção destes instrumentos exclusivamente com o intento de extirpar o acervo de demandas conduz à ideia de que os ADR são formas de remediar as patologias do Poder Judiciário e, ainda, aumenta a popularização do equívoco de que um mau acordo é melhor que uma boa demanda.

Essa mentalidade deve ser modificada, sob pena de se desvirtuar a essência dos instrumentos que buscam uma real solução dos conflitos, em um contexto em que se pretende manter os laços futuros entre as partes e não apenas compor litígios para fins estatísticos.

Além disso, cediço que a mudança de mentalidade da população também é um fator determinante à difusão e aplicabilidade da lei, sendo “mais fácil a sociedade mudar a lei do que a lei mudar a sociedade”<sup>23</sup>.

---

<sup>19</sup> GOUVEIA, Mariana França. **Curso de resolução alternativa de litígios**. 3ª ed. Coimbra: Almedina, 2014. p. 18.

<sup>20</sup> Id.

<sup>21</sup> ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. **Revista Novos Estudos Jurídicos (Online)**, Itajaí, v. 17, p. 237-253, 2012.

<sup>22</sup> A obrigação de aplicação dos instrumentos de composição de litígios emana do Código de Processo Civil que, em seu artigo 334, obriga a submissão da demanda à uma audiência de conciliação ou mediação.

<sup>23</sup> ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. **Revista Novos Estudos Jurídicos (Online)**, Itajaí, v. 17, p. 237-253, 2012.

Reside nesta premissa a ponderação de que a difusão tecnológica representa uma via de ascensão dos métodos complementares de resolução de conflitos. Isto porque, a expansão da conectividade e o desenvolvimento tecnológico representados pelas Tecnologias da Informação e Comunicações podem ser grandes aliados a elevação do acesso aos meios de ADR, facilitando sobremaneira sua expansão e, ainda, contribuindo para a desjudicialização de conflitos e atenuação da crise do Judiciário.

### Imersão tecnológica e resolução de conflitos

A disseminação da conectividade e o desenvolvimento tecnológico modificaram substancialmente o modo de viver do ser humano em sociedade. As tecnologias da informação e comunicação (TICs) influenciam o *modus vivendi* do cidadão moderno que, conectado à *internet* de modo ininterrupto, busca cada vez mais as facilidades decorrentes da inovação tecnológica.

Atento a essa nova tendência comportamental, denominada por Bauman de Modernidade líquida<sup>24</sup>, o mercado da inovação tecnológica busca aproveitar-se dos dados conferidos de modo espontâneo e ilimitado pelos consumidores internautas, afim de garantir uma experiência prazerosa e, portanto, contínua do usuário, fazendo com que a conexão à *internet* se torne não apenas rotineira, mas ainda, fundamental e compulsiva, conforme alertam Consalter e Rocha<sup>25</sup>.

O alto custo do serviço<sup>26</sup>, entretanto, aliado à precária qualidade de conexão<sup>27</sup> impedem uma maior difusão e o fornecimento da *internet* de modo equânime em território nacional, sendo estas, inclusive, metas impostas pela Organização das Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável do país<sup>28</sup>.

Mesmo neste cenário, a interação *online* é **essencial** para o brasileiro que interliga trabalho, lazer e estudo em um tempo de conectividade diário de, em média, 9 horas e 14 minutos, superando países como

---

<sup>24</sup> BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Trad. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

<sup>25</sup> CONSALTER, Zilda Mara; ROCHA, Isadora de Souza. A privacidade e o panóptico digital: as práticas consumeristas e a superexposição como vetores da relativização desse direito individual. **Revista Eletrônica de Direito e Sociedade**, Canoas, v. 7, n. 3, p. 167--195, dez. 2019.

<sup>26</sup> O recente levantamento realizado pela inglesa Cable Company, publicado no Brasil pela Forbes, o custo de 1GB de dados móveis no Brasil alcançou a média de \$3,50 (três dólares e cinquenta cents), posicionando o país em 74º lugar em um *ranking* com 230 países. O primeiro lugar foi ocupado pela Índia, onde a média apurada alcançou \$0,26 (vinte e seis cents), ou seja, a conexão brasileira é 14 vezes mais cara que a indiana. V. CABLE. **The cost of fixed-lines broadband in 206 countries**. Disponível em: <https://www.cable.co.uk/broadband/pricing/worldwide-comparison/>. Acesso em: 16 out. 2020.

<sup>27</sup> Estudo realizado pela rede social londrina Inter Nations, e que levou em consideração fatores como (a) a disponibilidade de serviços governamentais online, (b) a facilidade de obtenção de um chip de telefonia, (c) o acesso à *internet* banda-larga em casa, (d) a possibilidade de pagamentos sem dinheiro e (e) o acesso irrestrito a serviços online, o Brasil encontra-se em 50º lugar em um *ranking* de 68 países no que concerne a qualidade de vida digital. V. INTER NATIONS. **Digital Life Abroad An Expat Insider Topical Report**. Disponível em: [https://cms.internations.org/sites/default/files/2019-05/2019-05-22\\_Digital\\_Life\\_Abroad\\_Report\\_by\\_InterNations.pdf](https://cms.internations.org/sites/default/files/2019-05/2019-05-22_Digital_Life_Abroad_Report_by_InterNations.pdf). Acesso em: 16 out. 2020.

<sup>28</sup> UNITED NATIONS. **Transformando nosso mundo: a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2015/10/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2020.

os EUA (6h30min) e a Argentina (8h12min), ficando atrás apenas da Tailândia (9h38min) e das Filipinas (9h9min)<sup>29</sup>.

Dados do Comitê Gestor da Internet informam que 70% (setenta por cento) dos nacionais acessam a rede, somando aproximadamente 126,9 milhões de internautas. Destes, 97% (noventa e sete por cento) dos usuários conectam-se pelo telefone celular, enquanto que 92% (noventa e dois por cento) afirmaram ter utilizado aplicativos de mensagens instantâneas; 75% (setenta e cinco por cento) tem acesso à redes sociais e 52% disseram ter comprado produtos ou usufruído serviços como transporte e alimentação *online*<sup>30</sup>.

Assim, a mudança comportamental decorrente da imersão tecnológica e da dinamicidade característica da Sociedade Informática refletem em novas exigências advindas de todos os âmbitos da sociedade, atingindo, inclusive, a seara jurídica.

A atualização e informatização do Poder Judiciário, que teve como principal marco temporal a adoção do Processo Judicial Eletrônico (PJe) em 2013 (disciplinado pela Resolução nº 185 do CNJ) demonstram a mudança de paradigmas e a admissão de profundas alterações na sistemática processual decorrentes da tecnologia, como a superação de determinadas atividades repetitivas, o peticionamento eletrônico e o acesso aos autos de forma ininterrupta pelo sítio eletrônico do Tribunal<sup>31</sup>.

Foram acolhidos, ademais, ainda que com certa resistência, os meios probatórios exclusivamente ancorados no acesso à *internet*, como a inquirição de testemunhas à distância, a exibição de *prints* de telas, a invocação de registros de redes sociais, *et cetera*.

Ocorre que, a falta de interoperabilidade entre os sistemas utilizados por cada estado da federação e cada seara jurisdicional<sup>32</sup> evidenciam o longo e tortuoso caminho que o Judiciário ainda tem a trilhar, e que só alcançará um aprimoramento tecnológico efetivo quando se enfrentar a modernização dos órgãos responsáveis pela Justiça, de modo a integrá-los completamente, dotando-os de recursos e técnicas atuais da ciência da computação, e preparando todo o pessoal envolvido para se adequar ao desempenho das mesmas técnicas<sup>33</sup>.

---

<sup>29</sup> WE ARE SOCIAL. **Digital in 2018: world's internet users pass the 4 billion mark.** Disponível em: <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>. Acesso em: 12 ago. 2020.

<sup>30</sup> BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC domicílios 2018.** São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2019. Disponível em: [https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic\\_dom\\_2018\\_livro\\_eletronico.pdf](https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic_dom_2018_livro_eletronico.pdf). Acesso em: 12 ago. 2020.

<sup>31</sup> A modificação de paradigmas no sistema de justiça resultante do desenvolvimento tecnológico atingiu outros países da América Latina, à exemplo da Argentina (sistema *Prometea*) e Colômbia (sistema *PretorLA*). Ambos adotaram a utilização de softwares com inteligência artificial como principal aliado na busca por celeridade, provimentos adequados e diminuição de acervo. JAIMOVICH, Desireé. La Justicia de Colombia usará un sistema de inteligencia artificial basado en un desarrollo argentino. **Infobae**. Tecno, 28 de julho de 2010. Disponível em: <https://www.infobae.com/tecnologia/2020/07/28/la-justicia-de-colombia-usara-un-sistema-de-inteligencia-artificial-basado-en-un-desarrollo-argentino/>. Acesso em: 12 ago. 2020.

<sup>32</sup> Clarividentes exemplos desta incongruência técnica são encontrados pela comparação entre os sistemas da Justiça Comum, Justiça Federal e Justiça do Trabalho, sem se olvidar quanto as especificidades de cada estado, tais como PJe, ESAJ, Projudi, E-Proc, Apolo, dentre outros.

<sup>33</sup> FONSECA, Fernando Daniel de Moura; BIRCHAL, Leonardo de Abreu. Algumas considerações sobre os atos processuais em meio eletrônico: da Lei 9.800/99 à Lei 11.419/2006. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 33, n. 155, p. 125-153, jan. 2008.



Outrossim, em que pese o evidente avanço até então experimentado e os contínuos esforços engendrados pelo Judiciário, é certo que ainda não há dados suficientes sobre o recrudescimento da morosidade do desfecho processual ou melhora da qualidade da prestação jurisdicional<sup>34</sup>.

Da análise destes dois vieses é que se nota que o interesse do brasileiro pelas TICs é um diferencial a ser explorado, já que, por intermédio deste atrativo, os métodos alternativos de resolução de conflitos que se pautam no uso das tecnologias podem aumentar o efetivo acesso à justiça e, conseqüentemente, elevar o desenvolvimento tecnológico da justiça e, por vezes, diminuir o tempo de resolução de um litígio.

No contexto do *Online Dispute Resolution* (ODR), há união entre as TICs e os ADR. Esses métodos podem ser definidos como:

A 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<sup>35</sup>.

Os meios de ODR representam o uso da tecnologia como suporte à resolução de um conflito. Katsh e Rabinovich-einy esclarecem que os primeiros registros desta modalidade de ADR datam de meados de 1990, logo após abertura da *internet* ao comércio, o que foi possibilitado pelo implemento da World Wide Web (WWW) e da estrutura de *browsers*, tais como os que se conhece atualmente como navegadores<sup>36</sup>, surgindo, portanto, em pleno contexto de ascensão do comércio digital, a partir do qual as transações *online* aumentaram exponencialmente e, com elas, os conflitos, o que tornou necessária a criação de uma via de acesso facilitada entre o fornecedor do produto/serviço e o consumidor insatisfeito.

Ocorre que, em que pese sua origem na relação consumerista (B2C), ou seja, *business to consumer* ou venda para o consumidor final, este método vem se mostrando uma via em ascensão no trato de litígios das mais diversificadas searas e que são originados de relações B2B (*business to business*) ou B2M (*business to market*), a denotar que a imersão tecnológica alterou a natureza da interação humana, os tipos de problemas que surgem e as formas de enfrentamento<sup>37</sup>.

Neste âmbito, o desenvolvimento do ODR acompanhou a própria inovação tecnológica, de modo que, em um primeiro momento, se vislumbra a utilização de ferramentas computacionais de comunicação virtual como por exemplo, *chats*, *e-mails*, *instant messaging*, fóruns, vídeos e chamadas de telefone,

---

<sup>34</sup> A realidade mostra-se ainda mais inquietante se compararmos com a mesma base de dados de 2017 e 2016 (Justiça em Números). Nestes períodos, utilizados os mesmos parâmetros, o lapso de tramitação foi calculado em 3 anos e 5 meses e 3 anos e 8 meses, denotando-se que, apesar do esforço, ainda não foram verificadas modificações relevantes na realidade.

<sup>35</sup> FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira; LIMA, Gabriela Vasconcelos. 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.

<sup>36</sup> KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. Technology and dispute systems design: lessons from the “sharing economy”. **Dispute Resolution Magazine**, Connecticut, v. 21, n. 2, p. 1-37, Winter 2015.

<sup>37</sup> Id.

videoconferência, que possibilitaram que, por seu intermédio, o contato entre pessoas fosse efetivado para resolver conflitos, dependendo, portanto, da atuação humana como interlocutora.

Atualmente, a aplicação do ODR é balizada pela forte influência de sistemas automatizados destinados ao atendimento ao público e que buscam a resolução de conflitos sem a intervenção humana, utilizando-se, para tanto, de algoritmos específicos capazes de extrair dados do *Big Data* e concatená-los em padrões comportamentais. Além disso, o aprendizado de máquinas (*machine learning*)<sup>38</sup> também deve ser ressaltado como um implemento tecnológico inovador, ao passo que, por seu intermédio, tornou-se capaz de prever os resultados de uma contenda e, assim, evitá-la ou conduzi-la de modo direcionado, facilitando sobremaneira negociações e aumentando exponencialmente o índice de êxito na composição.

Assim, tem-se que a utilização dos métodos complementares de resolução de litígios pautados na tecnologia como promotora do contato, das negociações e da composição do problema, tem grande potencial de expansão no Brasil, além de serem considerados como grandes promotores do acesso à justiça e da resolução de pequenos conflitos<sup>39</sup>.

Isto se dá em virtude das suas características de adaptabilidade ao contexto social, eficiência frente ao sobrecarregado judiciário e capacidade de contribuir para o crescimento econômico, ao estimular a confiança no comércio eletrônico, cabendo, no entanto, ressalvas quanto a extração e tratamento dos dados dos usuários diante das normas constitucionais e do novel regramento nacional regente da temática<sup>40</sup>.

### ***Machine learning*, predição de resultados e resolução de conflitos**

Consoante acima delineado, a crise institucional do Poder Judiciário, aliado ao desenvolvimento tecnológico e a disseminação das TICs em âmbito nacional culminaram em um cenário favorável à instauração e expansão dos meios de ODR.

Neste sentido, tem-se que o interesse pela facilidade de acesso, baixo custo e imediatidade no contato são fatores que atraem aqueles que buscam resolver um conflito, o que caracteriza os meios ODR como métodos em ascensão no Brasil, que têm promovido em seus Tribunais (ex: TRT 2ª Região,

---

<sup>38</sup> GIUFFRIDA, Iria; LEDERER, Fredric; VERMEYS, Nicolas. A legal perspective on the trials and tribulations of ai: how artificial intelligence, the internet of things, smart contracts, and other technologies will affect the law. **Case Western Reserve Law Review**, Cleveland, v. 68, n. 3, p. 747-782, 2018. p. 766. “A capacidade de um computador de modificar sua programação para dar conta de novos dados e modificar suas operações de acordo com eles. Ele usa computadores para executar modelos preditivos que aprendem com os dados existentes para prever futuros comportamentos, resultados e tendências. “O aprendizado de máquina, portanto, depende de dados. Quanto mais dados puder acessar, melhor poderá ‘aprender’”.

<sup>39</sup> OLIVEIRA, Rafael Tomaz de; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Online dispute resolution in Brazil: are we ready for this cultural turn? **Revista Paradigma**, Ribeirão Preto, v. 24, n. 1. p. 68-80. jan./jun. 2015.

<sup>40</sup> AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de; RODRIGUES, Ricardo Schneider. A resolução online de litígios (ODR) na administração pública: o uso da tecnologia como estímulo à transparência. **Revista Direito, Estado e Sociedade**, Rio de Janeiro, n. 54, p. 171-204, jan./jun. 2019.

TRT 5ª Região, TJCE, TJTO, dentre outros) a conciliação e reconhecido a legitimidade de negociações via aplicativos de mensagens<sup>41</sup>.

Outra seara em que tem utilizado deste método são as fornecedoras de serviços e/ou produtos (bancários, planos de saúde, companhias aéreas, telefônicas *et cetera*) que buscam, pelo intermédio da tecnologia, contatar os consumidores para dirimir conflitos a fim de evitar o ajuizamento de uma demanda ou mesmo resolver uma contenda que já tenha sido ajuizada. Denota-se, portanto, que não há qualquer limitação ao seu uso por pessoas jurídicas, físicas ou mesmo públicas, à exemplo do Poder Judiciário.

No entanto, nada obstante a contribuição do ODR para o contexto das ADR, faz-se imperioso apontar os riscos trazidos pela imersão tecnológica, mormente no que tange a proteção dos dados pessoais fornecidos pelos usuários dos serviços e a condução comportamental a que possivelmente se expõem.

### Inteligência Artificial, condução comportamental e direitos fundamentais

Os implementos tecnológicos e as técnicas da ciência da informação são grandes aliados à seara jurídica, o que faz com que estas ferramentas se revelassem como importantes componentes na automatização de tarefas outrora manuais e repetitivas, e no apontamento de estatísticas judiciárias<sup>42</sup>.

Ocorre que, muito além de meras agrupadoras de informações ou aceleradoras de procedimentos, as TICs têm merecido destaque pela capacidade de entregar resultados precisos, ágeis e, cada dia mais inteligentes, pautados na extração de dados do *Big Data*<sup>43</sup> e no uso da inteligência artificial (IA).

Neste contexto, as máquinas lastreadas pela IA executam as tarefas de armazenar conhecimento, aplicar o conhecimento armazenado para resolver problemas e adquirir novo conhecimento através da experiência<sup>44</sup>. Esta técnica é denominada *machine learning* – para o português: aprendizado de máquina –, e

---

<sup>41</sup> Mais informações podem ser obtidas em: <https://www.tjce.jus.br/noticias/juiz-usa-whatsapp-para-fazer-audiencia-de-conciliacao-e-partes-chegam-a-acordo/>; <http://www.tjto.jus.br/index.php/noticias/5962-semana-nacional-da-conciliacao-audiencia-e-realizada-via-whatsapp-e-termina-em-acordo>; <https://www.trtsp.jus.br/indice-noticias-em-destaque/21253-trt-2-aposta-em-conciliacao-virtual-por-meio-do-whatsapp>; <https://www.trt5.jus.br/node/21779>.

<sup>42</sup> Clarividentes exemplos da inserção tecnológica são (a) a concatenação de estatísticas judiciárias pela Jurimetria, (b) a promoção e melhora do Processo Judicial Eletrônico, (c) a entrega das intimações, (d) a virtualização dos julgamentos, (e) o loteamento de decisões, *et cetera*.

<sup>43</sup> “As tecnologias de Big Data são pautadas em uma espécie de lógica indutiva, com a finalidade de guiar o sujeito na complexidade do oceano de dados, possibilitando a busca instantânea por informações cruciais - singularidades na complexidade, correlações ou padrões, o processamento delas como um todo sem precondições, a reprodução efetiva de mecanismos observados no passado e a geração de informações que podem ser utilizadas no presente, guiando ações com mira no futuro”. BRANDÃO, André Martins; PUGLIESI, Márcio. Uma conjectura sobre as tecnologias de Big Data na prática. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 67, p. 453-482, jul./dez. 2015. p. 461.

<sup>44</sup> HAYKIN, Simon. **Redes neurais**. Trad. Paulo Martins Engel. São Paulo: Bookman. 2ª ed. 2008. p. 59.

pode ser definida como “o conjunto de métodos que pode detectar padrões em dados de forma automática, e posteriormente usar esses padrões para prever dados futuros”<sup>45</sup>.

Diante da capacidade de concatenar dados e apontar resultados direcionados, a inteligência artificial vem sendo muito utilizada em estratégias de *marketing* para revelar perfis comportamentais, e, assim, prever o alcance de campanhas publicitárias, informar qual a possibilidade de venda de um produto, qual o perfil do consumidor *et cetera*.

Nesse contexto, tornou-se comum a exibição de conteúdo *online* específico, produzido, direcionado e individualizado ao perfil do internauta, que esteja em harmonia com seus gostos e preferências, resultando no que pode ser chamado de “bolha informacional”, ou seja, um ambiente no qual circule conteúdo limitado ao interesse do usuário<sup>46</sup> em um ciclo vicioso.

Na seara jurídica e, mais precisamente, no âmbito de ODR, o *machine learning* é capaz de realizar tarefas como prever os prováveis resultados de contendas, apontar determinada reação diante de uma negociação e até mesmo direcionar a atuação de acordo com o perfil das partes. Isto faz com que apresente índices de êxito altíssimos, podendo atingir 90% de chances de resolução de um conflito, conforme estudo realizado por Camila da Rosa e Mayara Guibor Spaler, que colheram informações de 17 (dezesete) pessoas jurídicas que realizam ODR, havendo, no Brasil, mais de cem que atuam no ramo<sup>47</sup>.

A aplicação da técnica de aprendizado de máquinas ao ODR representa significativa contribuição para a resolução de conflitos no âmbito nacional, ao passo que, além de estabelecer as principais causas geradoras de conflitos, aponta meios de evitá-los e solucioná-los, de acordo com suas características, bem como analisa o êxito de cada método de resolução<sup>48</sup>.

Ressalvas quanto a possíveis violações à direitos fundamentais dos usuários do serviço devem ser apontadas, mormente no tocante a livre determinação, privacidade e a igualdade entre as partes.

A inteligência artificial que executa a técnica do *machine learning* busca resolver um problema por meio da aplicação de um algoritmo fornecido pelo desenvolvedor da tecnologia. No entanto, o código

---

<sup>45</sup> PEIXOTO, Fabiano Hartmann; SILVA, Roberta Zumblick Martins da. **Inteligência artificial e direito**. Curitiba: Alteridade, 2019, v. 1, p. 88.

<sup>46</sup> MARTINS, Marcelo Guerra; TATEOKI, Victor Augusto. Proteção de dados pessoais e democracia: fake news, manipulação do eleitor e o caso da Cambridge Analytica. **Revista Eletrônica Direito e Sociedade**, Canoas, v. 7, n. 3, p. 135-148, dez. 2019.

<sup>47</sup> De acordo com a Acordo Fechado, dos mais de cem mil casos tratados pela própria plataforma, 84% (oitenta e quatro por cento) dos conflitos bancários, 71% (setenta e um por cento) dos litígios envolvendo companhias aéreas e 65% (sessenta e cinco por cento) dos problemas com empresas de telefonia foram solucionados. De acordo com a Melhor Acordo, esta encerrou até 45% (quarenta e cinco por cento) dos casos contratados. De acordo com a Resolv Já, esta solucionou aproximadamente 90% (noventa por cento) dos casos que atuou. Já a plataforma Concilie Online informou que atendeu mais de 300.000 (trezentos mil) casos, dos quais 72% (setenta e dois por cento) foram exitosos. ROSA, Camila da; SPALER, Mayara Guibor. Experiências privadas de ODR no Brasil. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, Curitiba, v. 2018, n. 3, p. 1-46, 2018.

<sup>48</sup> OLIVEIRA, Rafael Tomaz de; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Pluralismo jurídico, tecnologia e a resolução online de conflitos. **Revista da Faculdade de Direito da UFG**, Goiânia, v. 43, p. 1-12, 2019.

digitado não descreve o passo a passo para alcançar a solução, mas fornece, apenas, uma descrição do problema em si, o que permite à IA construir o caminho para chegar a uma solução, ou seja, a tarefa da IA é buscar uma solução por meio do seu próprio aprendizado<sup>49</sup>.

É neste aspecto que reside o problema. Ao extrair informações do *Big Data*, a máquina terá acesso a uma base de dados muito maior do que aquela inerente ao próprio problema ou aos dados fornecidos pelas partes e que dizem respeito ao litígio. Isto significa dizer que a IA fará a junção de um volume de dados muito superior àquele concedido voluntariamente pelo usuário, atuando em verdadeira invasão de privacidade para extrair toda e qualquer informação existente sobre a pessoa e que possa, de qualquer modo, interferir na sua decisão sobre o conflito. Outrossim, o aprendizado de máquinas tende a operar mediante a elaboração de padrões e cálculos de probabilidades, atuando de modo direcionado e específico, particularmente adequado à natureza do litígio, às características dos litigantes e a base de dados que lhe dá sustentação.

Referida característica parece infringir o tratamento igualitário que deve ser concedido às partes, ao passo que, a depender das características de cada um a Inteligência Artificial atuará de uma forma, valendo-se de fragilidades e aproveitando-se de informações extraídas de uma base de dados que os usuários do serviço, em regra, desconhecem.

Nada obstante, deve-se ressaltar que a condução comportamental, a fim de por fim ao litígio, igualmente vicia a real percepção daquele que busca a resolução da contenda por estes métodos e que é, em regra, o consumidor. Nesse passo, ao consentir com determinada oferta de acordo não significa, necessariamente, que o usuário atingiu a satisfação necessária, mas sim, que a persuasão direcionada ao seu perfil mostrou-se exitosa.

Ademais, igualmente preocupante é a conduta de agrupamento de pessoas com base na criação de perfis por algoritmos. Como explica Doneda, pode haver uma discriminação estatística, que, conforme o autor, ocorre da seguinte forma:

A classificação de pessoas com determinadas características em certos grupos – isto é, por meio da generalização de que pessoas com tais características têm maior probabilidade de agir de certa maneira ou de apresentar determinadas qualidades. A generalização, nesse caso, embora o modelo possa funcionar bem e seja estatisticamente correto, pode levar à discriminação das pessoas que configuram os casos atípicos, não se enquadrando nas características do grupo geral. É o caso, por exemplo, da pessoa que, apesar de morar em determinada região, considerada de baixa renda e, portanto, classificada como de maior risco de inadimplência em modelos de risco de crédito, auferir na realidade renda superior à de seus vizinhos. A discriminação, nesse caso, dar-se-ia, porque, em um modelo em que a informação sobre endereço tem peso fundamental, o caso atípico seria tratado conforme o grupo em que está inserido, e não conforme as outras pessoas de sua faixa de renda<sup>50</sup>.

---

<sup>49</sup> PIRES, Thatiane Cristina Fontão; SILVA, Rafael Peteffi da. A responsabilidade civil pelos atos autônomos da inteligência artificial: notas iniciais sobre a resolução do Parlamento Europeu. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, Brasília, v. 7, n. 3, p. 239-254, 2017.

<sup>50</sup> DONEDA, Daniel Afonso *et al.* Considerações iniciais sobre inteligência artificial, ética e autonomia pessoal. **Revista Pensar**, Fortaleza, v. 23, n. 4, p. 1-17, out./dez. 2018.

Assim, tem-se que a extração de dados que não foram voluntariamente fornecidos para posterior tratamento e criação de perfis tende a violar princípios constitucionais como a privacidade, a livre determinação e a igualdade entre as partes, podendo, inclusive, criar juízos valorativos discriminatórios.

Com isso, e diante do risco de discriminação inerente aos processos de tomada de decisão baseados em algoritmos, que ocorre, muitas vezes, de forma involuntária e sem o conhecimento dos tomadores de decisão, torna-se necessário prestar informação aos usuários do serviço, alertando-os quanto as bases de dados utilizadas<sup>51</sup>.

Há, no entanto, evidente avanço nesta seara trazido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A normativa tende a elevar a proteção dos dados existentes no ciberespaço. Isto porque, contém em seu bojo a exigência de que o todo e qualquer dado pessoal somente poderá ser utilizado mediante a aposição de consentimento pelo titular, sendo imprescindível que este seja manifestado de modo livre, informado e inequívoco, a teor do art. 7º, parágrafo 1º da Lei nº 13.709 de 2018 (LGPD). Além disso, possibilita que o titular das informações postule sua exclusão de bancos de dados solicitando esclarecimentos quanto à destinação de suas informações.

No entanto, as sucessivas postergações de vigência<sup>52</sup> da normativa impediam que ela se efetivasse e fosse aplicada no contexto nacional, o que trazia ainda mais insegurança quanto aos limites de extração e tratamento de dados, bem como sobre a finalidade do uso dos dados pessoais, em especial quando estes estão sendo colhidos sem o consentimento do titular e para conduzir sua percepção da realidade, como é o caso dos conflitos dirimidos pela IA.

### Considerações finais

A emergência e posterior ascensão acelerada do ciberespaço, corroborada pela difusão das Tecnologias da Informação e Comunicações no Brasil e no mundo trouxeram à lume uma nova realidade. A instauração da era denominada de Sociedade da Informação reverberou em novos parâmetros de vivência em social e, conseqüentemente, novas espécies de conflitos, oriundos das interações *online*.

Nesta esteira, o tratamento de conflitos, tradicionalmente submetidos à jurisdição, tornou-se obsoleto e moroso, incapaz de acompanhar a gama de inovações tecnológicas e de prover a pacificação social em tempo razoável e de modo vantajoso para ambas as partes do litígio, emergindo daí a proposta dos meios alternativos de resolução de conflitos, que primem não apenas pela imposição de um resultado, mas sim, pela compreensão do conflito e indicação de solução definitiva, capaz de atender aos interesses de ambos os polos.

Diante deste quadro, e considerando fatores como o interesse do brasileiro pelas TICs e o declínio do prestígio institucional do Poder Judiciário, a resolução de conflitos no mundo virtual (ODR) tornou-se

---

<sup>51</sup> Id.

<sup>52</sup> A Lei Geral de Proteção de Dados entrou em vigência no dia 18 de setembro de 2020.

um desdobramento importante dos métodos alternativos de resolução de conflitos dada a tendência de busca por soluções rápidas e desburocratizantes que, balizadas pela utilização de implementos tecnológicos, possibilitam o contato *online* entre as partes de um litígio, com a presença (ou não) de um terceiro para mediar negociações e interesses, sem as vicissitudes do procedimento comum.

Em que pese a contribuição dos meios alternativos de resolução de conflitos no ciberespaço como alternativa para aproximação das partes, resolução de conflitos e conseqüente diminuição do acervo das instituições judiciárias, é necessário estabelecer limites e balizar a atuação das plataformas *online* que atuam na resolução de conflitos, seja porque grande parte atua perante o consumidor, cuja vulnerabilidade deve ser preservada, seja porque determinadas tecnologias tendem a violar direitos e garantias fundamentais.

O alerta é emitido tendo como principal fator o estudo da inteligência artificial e da técnica de aprendizado de máquinas (*machine learning*) que, conforme o debate, são capazes de colher dados além daqueles voluntariamente fornecidos pelos usuários para compor o perfil dos litigantes, visando a conduzir o comportamento pelas características pessoais de cada um.

Esta prática mostra-se capaz de viciar o livre consentimento mediante violações sucessivas de privacidade, podendo conduzir o indivíduo à *resolução do conflito* de modo desfavorável ou excessivamente oneroso, renunciando à direitos e garantias materiais e processuais dada a persuasão da máquina.

Além disso, mostra-se preocupante a discriminação possivelmente engendrada no ambiente virtual de resolução de conflitos causada pelo agrupamento e classificação dos usuários, conduta realizada por algoritmos. A atuação da IA é baseada em padrões que, quanto mais aprofundados, tendem a reproduzir condutas sociais temerárias (preconceituosas, racistas, machistas, sexistas *et cetera*), capazes de acarretar graves injustiças ou mesmo violar o direito à igualdade e de acesso à uma negociação.

Nesse mister, sugere-se que, no âmbito do direito consumerista, em atenção aos ditames da Lei Geral de Proteção de Dados, seja incumbido às plataformas o dever de informar o usuário sobre quais dados estão sendo colhidos e para quais fins se destinam. A conscientização clara do indivíduo que submete seu litígio a este tipo de método é um caminho necessário para possibilitar que a difusão legal dos métodos *online* de resolução de conflitos em âmbito nacional ocorra sem violações as garantias constitucionais, mormente a privacidade e o livre consentimento.

Outrossim, mostra-se imprescindível a atuação do Poder Público na estimulação destas plataformas, ao passo que a desjudicialização de conflitos é bandeira há muito difundida pelos Tribunais e pelo próprio Conselho Nacional de Justiça, sendo a resolução virtual de conflitos uma importante ferramenta para a diminuição da litigiosidade e mitigação crise de acesso à justiça.

Em conclusão, acredita-se que embora o desenvolvimento tecnológico seja indispensável à expansão e eficácia dos métodos *online* de resolução de conflitos, a inserção desenfreada e pouco informada traz consigo a preocupação de que aqueles que buscam a resolução do litígio tenham sua privacidade invadida, seus direitos da personalidade violados e sua liberdade de escolha indevidamente viciados.

## Referências

- AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de; RODRIGUES, Ricardo Schneider. A resolução online de litígios (ODR) na administração pública: o uso da tecnologia como estímulo à transparência. **Revista Direito, Estado e Sociedade**, Rio de Janeiro, n. 54, p. 171-204, jan./jun. 2019.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Trad. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- BRANDÃO, André Martins; PUGLIESI, Márcio. Uma conjectura sobre as tecnologias de Big Data na prática. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 67, p. 453-482, jul./dez. 2015.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2019**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros\\_20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros_20190919.pdf). Acesso em: 12 ago. 2020.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Relatório Analítico Propositivo: Justiça Pesquisa. **Mediação e Conciliação avaliadas empiricamente**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/e1d2138e482686bc5b66d18f0b0f4b16.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2020.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução CNJ nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário de Justiça Eletrônico – CNJ**. Brasília, DF, 01 dez. 2010. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao\\_125\\_29112010\\_23042014190818.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf). Acesso em: 12 ago. 2020.
- BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC domicílios 2018**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2019. Disponível em: [https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic\\_dom\\_2018\\_livro\\_eletronico.pdf](https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic_dom_2018_livro_eletronico.pdf). Acesso em: 12 ago. 2020.
- CABLE. **The cost of fixed-lines broadband in 206 countries**. Disponível em: <https://www.cable.co.uk/broadband/pricing/worldwide-comparison/>. Acesso em: 16 out. 2020.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: SAFE, 2002.
- CAPPELLETTI, Mauro. Problemas de Reforma do Processo Civil nas Sociedades Contemporâneas. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 17, n. 65, p. 127-143, jan./mar. 1992.
- CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.
- CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.
- CEBOLA, Cátia Marques. ADR 3.0 @ Resolução *Online* de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**, Coimbra, v. 6, n. 22, p. 67-91, jun. 2016.
- CONSALTER, Zilda Mara; ROCHA, Isadora de Souza. A privacidade e o panóptico digital: as práticas consumeristas e a superexposição como vetores da relativização desse direito individual. **Revista Eletrônica de Direito e Sociedade**, Canoas, v. 7, n. 3, p. 167-195, dez. 2019.
- CRAWFORD, Susan. The origin and development of a concept: the information society. **Bulletin of the Medical Library Association**, Missouri, v. 71, n. 4, p. 380-385, 1983.
- CRESPO, Mariana Hernandez; SANDER, Frank. A dialogue between Professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo Exploring the Evolution of the Multi-Door Courthouse. **University of St. Thomas Law Journal**, Minnesota, v. 5, p. 665-674, 2008.



- DONEDA, Daniel Afonso *et al.* Considerações iniciais sobre inteligência artificial, ética e autonomia pessoal. **Revista Pensar**, Fortaleza, v. 23, n. 4, p. 1-17, out./dez. 2018.
- FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira; LIMA, Gabriela Vasconcelos. 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.
- FONSECA, Fernando Daniel de Moura; BIRCHAL, Leonardo de Abreu. Algumas considerações sobre os atos processuais em meio eletrônico: da Lei 9.800/99 à Lei 11.419/2006. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 33, n. 155, p. 125-153, jan. 2008.
- FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJ Brasil**. 1º semestre de 2017. Disponível em: [https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil\\_1\\_sem\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 12 ago. 2020.
- GIUFFRIDA, Iria; LEDERER, Fredric; VERMEYS, Nicolas. A legal perspective on the trials and tribulations of ai: how artificial intelligence, the internet of things, smart contracts, and other technologies will affect the law. **Case Western Reserve Law Review**, Cleveland, v. 68, n. 3, p. 747-782, 2018.
- GOUVEIA, Mariana França. **Curso de resolução alternativa de litígios**. 3ª ed. Coimbra: Almedina, 2014.
- HAYKIN, Simon. **Redes neurais**. Trad. Paulo Martins Engel. São Paulo: Bookman. 2ª ed. 2008.
- INTERNATIONS. **Digital Life Abroad An Expat Insider Topical Report**. Disponível em: [https://cms.internations.org/sites/default/files/2019-05/2019-05-22\\_Digital\\_Life\\_Abroad\\_Report\\_by\\_InterNations.pdf](https://cms.internations.org/sites/default/files/2019-05/2019-05-22_Digital_Life_Abroad_Report_by_InterNations.pdf). Acesso em: 16 out. 2020.
- JAIMOVICH, Desireé. La Justicia de Colombia usará un sistema de inteligencia artificial basado en un desarrollo argentino. **Infobae**. Tecno, 28 de julho de 2010. Disponível em: <https://www.infobae.com/tecno/2020/07/28/la-justicia-de-colombia-usara-un-sistema-de-inteligencia-artificial-basado-en-un-desarrollo-argentino/>. Acesso em: 12 ago. 2020.
- KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. Technology and dispute systems design: lessons from the “sharing economy”. **Dispute Resolution Magazine**, Connecticut, v. 21, n. 2, p. 1-37, Winter 2015.
- MARTINS, Marcelo Guerra; TATEOKI, Victor Augusto. Proteção de dados pessoais e democracia: fake news, manipulação do eleitor e o caso da Cambridge Analytica. **Revista Eletrônica Direito e Sociedade**, Canoas, v. 7, n. 3, p. 135-148, dez. 2019.
- NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. **Resolução alternativa de conflitos em ambiente virtual como meio de efetivação da cidadania**. 2016. 148f. Dissertação de Mestrado – Universidade de Ribeirão Preto – UNAERP, Ribeirão Preto, 2016.
- OLIVEIRA, Rafael Tomaz de; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Online dispute resolution in Brazil: are we ready for this cultural turn? **Revista Paradigma**, Ribeirão Preto, v. 24, n. 1. p. 68-80. jan./jun. 2015.
- OLIVEIRA, Rafael Tomaz de; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Pluralismo jurídico, tecnologia e a resolução online de conflitos. **Revista da Faculdade de Direito da UFG**, Goiânia, v. 43, p. 1-12, 2019.
- PEIXOTO, Fabiano Hartmann; SILVA, Roberta Zumblick Martins da. **Inteligência artificial e direito**. Curitiba: Alteridade, 2019, v. 1.
- PIRES, Thatiane Cristina Fontão; SILVA, Rafael Peteffi da. A responsabilidade civil pelos atos autônomos da inteligência artificial: notas iniciais sobre a resolução do Parlamento Europeu. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, Brasília, v. 7, n. 3, p. 239-254, 2017.
- RISKIN, Leonard; WESTBROOK, James. **Dispute resolutions and lawyers**. Trad. Leonardo Greco. Obridged Edition. St. Paul: Westgroup, 1998.

- ROSA, Camila da; SPALER, Mayara Guibor. Experiências privadas de ODR no Brasil. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, Curitiba, v. 2018, n. 3, p. 1-46, 2018.
- SALLES, Carlos Alberto de. Mecanismos alternativos de solução de controvérsias e acesso à justiça: a inafastabilidade da tutela jurisdicional recolocada. In: FUX, Luiz; NERY JR, Nelson; WAMBIER, Tereza Arruda Alvim (Coord.). **Processo e Constituição: estudos em homenagem ao Professor José Carlos Barbosa Moreira**. São Paulo: RT, 2006.
- UNITED NATIONS. **Transformando nosso mundo: a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2015/10/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2020.
- UNITED NATIONS. **Report of the special rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression**. Disponível em: [https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27\\_en.pdf](https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf). Acesso em: 12 ago. 2020.
- WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: YARSHELL, Flávio; MORAES, Maurício (Org.). **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: DPJ, 2009.
- WE ARE SOCIAL. **Digital in 2018: world's internet users pass the 4 billion mark**. Disponível em: <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>. Acesso em: 12 ago. 2020.
- ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. **Revista Novos Estudos Jurídicos (Online)**, Itajaí, v. 17, p. 237-253, 2012.
- ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. **O processo civil no 3º milênio e os principais obstáculos ao alcance de sua efetividade**. Forense: Rio de Janeiro, 2004.