

### 3 - INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE DE NATUREZA CIVIL COMO FERRAMENTA DE EFETIVAÇÃO DOS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS

Quithéria Maria de Souza Rocha<sup>1</sup>, Lorenna Roberta Barbosa Castro<sup>2</sup>,  
Marcelo Negri Soares<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mestranda em Ciências Jurídicas na Unicesumar, Bolsista CAPES/PROSUP – Linha de Pesquisa: Instrumentos De Efetivação Dos Direitos Da Personalidade - Maringá-PR; Bacharela em Direito – Unicesumar; email:quitheriamaria@hotmail.com. Orcid iD: <https://orcid.org/0000-0002-8995-4649>

<sup>2</sup> Mestre em Ciências Jurídicas pra Universidade Cesumar, na condição de bolsista PROSUP/CAPES (2021); Especialista em Ciências Penais pela Universidade Estadual de Maringá (2019); Advogada; Secretária da Comissão de Enfrentamento à Violência de Gênero - CEVIGE da OAB/PR, Subseção de Maringá. Endereço eletrônico: [lornnaroberta@hotmail.com](mailto:lornnaroberta@hotmail.com). Orcid iD: <https://orcid.org/0000-0003-2914-9397>

<sup>3</sup> Orientador: Professor Mestrado e Doutorado. Advogado e contabilista. Orientador e pesquisador ICETI, Next Seti e FAPESP. Editor da Springer Journal para E-Law, revista europeia (2019). Professor Visitante Coventry University (UK), no PPG em Direito, Administração e Negócios (2019). Professor do Programa de Mestrado e Doutorado em Direito UniCesumar, na linha Efetividade da Justiça e Direitos da Personalidade. Pós-Doutorado pela Uninove/SP (2017). Doutor (2013) e Mestre (2005) pela PUC/SP. Graduação em Direito UEM(1997) – Maringá-PR. <https://orcid.org/0000-0002-0067-3163>

Maringá – Paraná - Brasil

#### RESUMO

A sociedade ocidental pós-moderna, organizada sob a forma do Estado Democrático de Direito, passa a experimentar novas tecnologias e consequentemente novas realidades, em que, há pouco tempo, o mundo se deparou com a pandemia da COVID-19 e, com ela, a necessidade de utilização massiva das tecnologias. Nesse âmbito, destaca-se a utilização da inteligência artificial (IA), razão pela qual a presente pesquisa, apoiada no contexto da atualidade, tem por objetivo analisar os impactos jurídicos da Inteligência artificial em plataformas online de auxílio à resolução online de conflitos, abordando especificamente as formas adequadas de conflito: conciliação, mediação, negociação e arbitragem; respondendo a problemática de em que medida a Inteligência Artificial pode ser considerada como um instrumento de auxílio na efetivação de direitos em resolução de conflitos de natureza civil, bem como, servir de promoção aos Princípios Constitucionais e aos Direitos da Personalidade, especialmente, ao acesso à justiça, a democracia e a igualdade. A pesquisa encontra-se em andamento, em que será apresentado uma síntese das informações mais relevantes constatadas até o momento e os resultados prévios apurados.

**PALAVRAS-CHAVE:** Direitos Civis; Direitos da Personalidade; Garantias Constitucionais.

#### 1. INTRODUÇÃO

Com o advento das novas tecnologias a sociedade experimentou mudanças muito abruptas, sem ter se planejado para enfrentar os problemas advindos da modernidade. Exemplo vívido da singela afirmação é o cenário pandêmico que, desde meados do ano de 2019, inseriu a globalização do acesso remoto. A inserção do acesso remoto massivo é por uma questão sensível de saúde pública: a transmissão do vírus SARS-Cov-2, causador da doença COVID-19.

O vigente cenário, portanto, é da realização de consultas médicas, terapêuticas, compras, palestras, shows, audiências, reuniões, cultos, encontros familiares e outra gama de manifestações virtuais que, anterior à pandemia, eram realizadas, sobretudo, de forma presencial.

Inegável, no entanto, a vivência de uma pós-modernidade concebida nos excessos. Seja no consumo de bens, serviços e informações, seja no excesso de tempos de tela e das relações liquidadas. A pós-modernidade tem o seu marco temporal, no mundo ocidental, com o fim da Segunda Guerra Mundial. É a partir da segunda metade do séc. XX que a truculência cometida em face da humanidade tem a sua tentativa de reparação com a proteção jurídica ao que se denominará de princípio da dignidade humana.

Consequente à essa nova concepção de organização social é a transformação do direito, em suas positivações e aplicações. A necessidade é pela busca aos meios adequados de resolução dos conflitos, conflitos esses que são muitos e não mais apenas do Estado, muitos daqueles são entre particulares, constatando-se a massificação processual.

Cabendo destacar que o ser humano passou a ser o centro de proteção daquele Estado, agora, democrático de direito. A República Federativa do Brasil, promulgada em 1988, é o Estado democrático de direito que esse estudo se preocupa. Assim como se preocupa com o aumento dos conflitos, devido a crescente complexidade das relações sociais e interpessoais, o que refletiu no aumento de processos judiciais.

Em 2020, o Relatório Justiça em Números (CNJ, 2020) constatou entre os assuntos mais demandados no ano de 2019: rescisão de contrato de trabalho/verbas rescisórias, agora com 3.093.582 (três milhões, noventa e três mil, quinhentos e oitenta e dois) de processos; nos Tribunais Superiores o assunto mais demandado é em direito civil, por obrigações e espécies de contratos, agora com 40.305 (quarenta mil, trezentos e cinco) processos ingressados; 699.949 (seiscentos e noventa e nove mil, novecentos e quarenta e nove) processos demandando benefícios previdenciários/auxílio doença na Justiça Federal; direito do consumidor, por responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral, com 2.295.880 (dois milhões, duzentos e noventa e cinco mil, oitocentos e oitenta) processos perante a Justiça Estadual (CNJ, 2020, p. 238).

Mediante a evidente crise do Judiciário brasileiro, o qual não consegue responder plenamente aos anseios da sociedade em seus litígios, ainda mais ao se considerar os princípios constitucionais processuais, especialmente, a razoável duração do processo e a celeridade processual, essa última garantida para chegar àquela (art. 4º, inciso LXXVIII da Constituição Federal), que devem ser elevadas ao contraste para com o princípio da dignidade humana das partes em litígio. É neste contexto, então, que surge a necessidade de voltar a atenção aos meios alternativos de solução de conflitos.

A presente pesquisa, dessa forma, buscar investigar a resolução de conflitos na forma online, seja no ambiente público ou privado, judicial ou extrajudicial. Dentro deste contexto, no entanto, se preocupa em responder à seguinte indagação: a Inteligência Artificial pode ser considerada como um instrumento de auxílio na efetivação de direitos nos conflitos de natureza civil, bem como, servir de promoção aos Princípios Constitucionais e aos Direitos da Personalidade, especialmente, ao acesso à justiça, a democracia e a igualdade?

A hipótese levantada é a de que o auxílio na solução de conflitos de forma online, isto é, aplicação da IA a partir de salas virtuais remotas, com a utilização de plataformas de fácil acesso, tais, como a vídeo-chamada do WhatsApp, ou ainda, Google Meet, Teams e afins, coadunam tanto para com a celeridade processual (preceito constitucional), quanto ao princípio da dignidade humana, cerne dos direitos da personalidade. Assim, na medida em que se apresenta como meio capaz de ser utilizado para instigar a antecipação da solução ao conflito pré-processual e processual, a proteção da personalidade será um direito reflexo do dano, isso porque a maioria das plataformas que têm sido utilizadas usadas com IA estão voltadas para problemas advindos das relações de civis e de consumo. Logo, resolver esses problemas, de forma mais rápida, célere e sem burocracia excessiva, promove as garantias constitucionais: a democracia, a igualdade e o acesso à justiça; e os direitos da personalidade.

## 2 MÉTODO

A metodologia de procedimento, em uso na pesquisa, é a revisão bibliográfica, para levantamento dos principais estudos sobre meios adequados de resolução de conflitos e ODR. As bases de dados de levantamento, são: Ebsco, Scholar, SSRN, além de revistas de programas de pós-graduação com relevância na temática. Também houve a pesquisa por diplomas jurídicos aplicáveis, junto ao *site* do Planalto, bem como *sites* de plataformas de softwares oferecendo serviços ou aplicativos de resolução de conflitos online com e sem inteligência artificial.

A abordagem dos materiais levantados se dá pelo método dedutivo, a premissa (maior) da vigência de um Estado democrático de direito brasileiro que promove a solução consensual dos conflitos entre as partes, isso porque essas têm o direito de alcançar em prazo razoável a solução integral de mérito conforme previsão no art. 4º lei 13.105/2015, o Código de Processo Civil (CPC). E, de outra ponta, a premissa (menor) de que aquelas mesmas partes têm o dever

de cooperar entre si para a obtenção da decisão de mérito justa e efetiva, em tempo razoável (art. 6º do CPC).

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A hipótese suscitada é de que, aparentemente, a utilização da IA nas plataformas de resolução de conflitos judiciais no âmbito civil e consumerista proporciona solução às problemáticas em tempo menor e de modo menos burocrático, sendo mais rápido, barato e eficiente, o que acaba por, em reflexo, promover e concretizar os direitos da personalidade, a democracia, a igualdade e o acesso à justiça.

A pesquisa está na sua fase inicial, e já foi encontrado materiais bibliográficos, bem como, plataformas sobre o assunto, que serão, a exemplo o software Justto, o Robocon (o Robô do Consumidor desenvolvido pelo MPDFT) e o SIJE (Sistema Inteligente da Justiça Especial. Dessa maneira, apesar do fato de que essa discussão, que interliga várias áreas do saber, esteja ainda no início, uma coisa já pode ser destacada: a forma que se concebe o direito civil e o processual civil, sobretudo na esfera dos meios adequados de resolução de conflitos, encontra ganhos significativos no mundo digital, mesmo que tenham sido criados em um momento histórico diferente, marcado pelo analógico e não pelo digital. Isso ocorre, porque dentro da pesquisa ficou constatando que a desigualdade social, ainda, é um dos fatos que dificulta o maior emprego das ODRs.

Assim, busca-se discutir o atual estágio da Indústria 4.0, especialmente com uso da Inteligência Artificial, averiguando os avanços legislativos, aplicação jurisprudencial do sistema preditivo e aplicabilidade no Brasil dentro do sistema de resoluções consensuais de conflitos pelos meios online. O objetivo geral pretendido na pesquisa é, diante do contexto brasileiro apresentado de altos números de conflitos junto ao Poder Judiciário brasileiro, analisar a efetivação de direito frente ao acesso à justiça. Dessa forma, cuida averiguar o papel e os impactos da inteligência artificial no acesso à justiça em sentido amplo. A ênfase será em relação aos meios extrajudiciais, vez que, quando analisada a situação panorâmica do judiciário brasileiro, tem-se que este não está conseguindo corresponder às necessidades sociais.

Para tanto, é necessário perpassar pelo objetivo específico, qual seja, identificar o estado da arte inteligência artificial (IA) no que diz respeito à sua utilização em plataformas online que têm por objetivo auxiliar na resolução de conflito de natureza civil, as denominadas *Online Dispute Resolutions* (ODRs).

#### 4 CONCLUSÕES

Uma das conclusões do presente estudo é que o direito deve adequar-se a essa nova realidade, com proveito dos softwares na ministração das soluções consensuais online de conflitos, especialmente nos desafios do mundo digital e soluções sensíveis advindas de outros países (EUA, Inglaterra, dentre outros). Outra conclusão vislumbrada, é que a maioria dos softwares encontrados estão voltados para demandas civis e consumeristas, sendo o público-alvo, portanto, consumidores, fornecedores, distribuidores, vendedores e outras partes que fazem parte da cadeia de consumo, sendo esse fato constatado derivado da conjuntura da massiva hiperprocessualização de consumo, fruto da sociedade do consumo.

Por último, percebeu-se que o desenvolvimento/uso dessas plataformas se dá de forma tímida, necessitando de maiores incentivos e superação das desigualdades sociais, inclusive seria necessário a mobilização das Defensorias Públicas e Procons, para que desenvolvam um sistema de agendamento de horários para os indivíduos que não possuem computadores, celulares, internet, ou até mesmo, que possuam dificuldades em mexer nesses sistemas, possam ir as esses estabelecimentos para utilizar essas plataformas/ferramentas, no qual essas instituições serviriam como um facilitador ao acesso à justiça, a inclusão digital e ao letramento digital - do que provedor de mais ações judiciais.

Ainda, é necessário que essas plataformas se desenvolvam tanto como sites de acesso por navegadores/computadores, como por aplicativos para celular, visando promover a inclusão digital, vez que, devido as desigualdades sociais a maioria da população brasileira tem acesso à internet apenas pelo celular, e nem sempre as plataformas estão disponíveis para celular.

#### 5 REFERÊNCIAS

BORGES, Gustavo Silveira; ABDEL AL, Mônica. **A efetivação do direito fundamental do acesso à justiça por meio da mediação virtual de conflitos**. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números**. Relatório analítico. Ano base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2021.

FERNANDES, Cassiane Melo; SIMÃO FILHO, Adalberto. A proteção do consumidor na sociedade da informação: uma análise da plataforma consumidor. gov. br. in: **Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania**. 2015. p. 467-474.

FONSECA, Anna Karoliny Alexandre; DE ALMEIDA, Karen Rosa; ZAGANELLI, Margareth Vetis. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ONLINE: IMPACTOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA. **HUMANIDADES E TECNOLOGIA (FINOM)**, v. 26, n. 1, p. 116-127, 2020.

NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei Freitas. A EVOLUÇÃO DOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM AMBIENTE VIRTUAL: ON LINE DISPUTE RESOLUTION. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, v. 12, n. 1, p. 265-282, 2017.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor. gov.

PEDRON, Flávio Quinaud. Reflexões sobre o “acesso à Justiça” qualitativo no Estado Democrático de Direito. **Jus Navigandi, Teresina**, ano, v. 18, 2010.

SALLES, Bruno Makowiecky. JURISDIÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL<sup>1</sup>. **REVISTA DA ESCOLA JUDICIÁRIA DO PIAUÍ (ISSN: 2526-7817)**, v. 2, n. 2, 2020.

TRISTÃO, Ivan Martins; FACHIN, Zulmar. O acesso à justiça como direito fundamental e a construção da democracia pelos meios alternativos de solução de conflitos. **Scientia Iuris**, v. 13, p. 47-64, 2009.

VERBICARO, Dennis; OHANA, Gabriela; VIEIRA, Janaina. A mediação online como ferramenta de empoderamento do consumidor ou estratégia utilitarista para redução das demandas de consumo?. **Revista Científica Disruptiva**, v. 2, n. 2, p. 40-62, 2020.