



ANUÁRIO 2017

Apoio:

Migalhas

O uso das Plataformas Virtuais na Conciliação e na Resolução de Conflitos

Eliane Cristina Carvalho

Leandro Felix

Se é verdade que atualmente “a tecnologia move o mundo” – como diz a célebre frase de Steve Jobs – não seria exagero afirmar que, cada vez mais, ela começa também a modificar o Direito. Não por outra razão, quase que diariamente, operadores do Direito se deparam com notícias sobre inovações tecnológicas que pretendem revolucionar o segmento jurídico, introduzindo uma série de facilidades que seriam inimagináveis há alguns anos.

Processos eletrônicos e meios de comunicação que agilizaram a forma dos advogados atenderem seus clientes – que buscam respostas imediatas não mais apenas pelos e-mails corporativos, mas cada vez mais em canais instantâneos, como o *Whatsapp* – são apenas os sinais mais visíveis do impacto das plataformas tecnológicas no dia a dia dos operadores do Direito. Mas o uso da tecnologia no mundo jurídico pode e vai muito além: apenas para que se tenha uma ideia, a Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L), embora criada recentemente, já conta com mais de 40 *startups* do segmento jurídico, que oferecem serviços dos mais variados, como os de *jurimetria* (a aplicação de metodologias de probabilidade ao Direito), os de *smart contracts* (a utilização de programas de computadores capazes de promover a execução das cláusulas de um contrato de forma automática), os de facilitação da gestão de processos, os visando à redução do tempo do advogado gasto com tarefas repetitivas e pouco intelectuais, dentre outras correções de ineficiências que hoje existem no trabalho jurídico.

A facilitação de expedientes procedimentais cotidianos pela tecnologia não é de hoje. Na arbitragem (nacional e internacional), por exemplo, a tecnologia possui utilização ampla, estando longe de ser uma novidade. Comunicações e manifestações entre as partes e entre elas e o Tribunal Arbitral ou a Câmara de Arbitragem são usualmente realizadas de forma eletrônica. A disponibilização digital de documentos é também realidade, de modo que muitos termos de arbitragem têm dispensado a submissão de do-

cumentos físicos, exigindo apenas a sua disponibilização em sistemas de nuvem (*cloud computing*) ou mediante a utilização de pen-drives ou similares. O uso de apresentações com recursos eletrônicos passou a ser quase que um expediente constante nas audiências, tanto é assim que os advogados não apenas têm dispendido uma grande parcela de seu tempo na elaboração de sofisticadas apresentações, como não raro têm contratado empresas especializadas no assunto, na tentativa de simplificar questões complexas e chamar a atenção do Tribunal Arbitral para pontos relevantes. A realização de audiências por videoconferência, assim como a oitiva remota de testemunhas, também passaram a ser práticas rotineiras e de ampla utilização. E esses são apenas alguns exemplos.

O mesmo, pode-se dizer, ocorre na mediação e na negociação, onde é cada vez maior a introdução da tecnologia para a solução amigável de disputas, como, por exemplo, a comunicação eletrônica, a realização de reuniões por videoconferência, e a utilização de ferramentas tecnológicas como instrumento de negociação.

O Novo Código de Processo Civil – embora objeto de algumas críticas por ter dado ao tema tratamento aquém do esperado – traz alguns dispositivos em igual sentido. Com isso, há a possibilidade de a audiência de conciliação ser realizada eletronicamente; do depoimento da parte e/ou da testemunha que residirem em outra comarca ser colhido virtualmente; do perito se utilizar de recursos tecnológicos de sons e imagens para prestar esclarecimentos; das intimações ocorrerem via e-mail, em algumas situações específicas, entre outras. Todas essas disposições, que preveem a utilização de ferramentas virtuais como suporte aos procedimentos de resolução de disputas, trazem uma série de benefícios, como a celeridade no trâmite processual e a redução de custos (tanto da máquina Pública, quanto dos demais agentes do processo).

No entanto, além de servir como suporte para o aprimoramento de técnicas e procedimentos usuais, como são os exemplos citados acima, as inovações tecnológicas passaram a ser utilizadas no mundo jurídico, mais recentemente, também para o desenvolvimento de serviços até então inéditos. Exemplos concretos são os mecanismos de resolução de disputas via *internet* (conhecidos como *On-line Dispute Resolution – ODR*) e os serviços oferecidos por inúmeras *startups* do setor *LawTechs* (ou *LegalTechs*, como preferem alguns).

A utilização dos ODRs envolve a resolução de uma determinada disputa, via mediação, negociação ou arbitragem, inteiramente de forma virtual, em uma arena neutra, sem a utilização das instalações físicas de Tribunais ou de Centros de Mediação e Arbitragem, e sem a necessidade da presença física das partes e do terceiro encarregado

de resolver ou mediar a disputa. As técnicas de ODRs têm sido utilizadas amplamente mundo afora, tanto para disputas surgidas no ambiente cibernético – como são aquelas oriundas dos *e-commerces* – quanto para aquelas cuja causa não tem relação com a *internet*, conhecidas “disputas *off-line*”.

Diversas são as plataformas eletrônicas que prestam esse tipo de serviço. Na maioria dos casos, ou elas se encarregam de facilitar o canal de comunicação entre as partes, permitindo rodadas de negociação, ou elas desenvolvem algoritmos que interpretam os dados disponibilizados pelas partes e processam os seus pedidos para oferecer soluções práticas, sendo que o conjunto desses dados acabam compilados em relatórios gerais, os quais são enviados para as empresas, para auxiliá-las a avaliar o comportamento de seus clientes, bem como a necessidade de mudança no seu atendimento e nos produtos ou serviços oferecidos. No mercado, pode-se encontrar não apenas aplicativos e *websites* específicos que fornecem esse tipo de serviço, como também muitas plataformas virtuais criadas pelas próprias empresas de *e-commerce* ou pelos facilitadores de pagamentos, como, por exemplo, o E-Bay e o PayPal, que têm adotado procedimentos de ODRs para a solução de disputas entre seus usuários, como forma de evitar a sua judicialização.

Embora a utilização dos métodos de ODRs não seja apropriada e recomendável para toda sorte de disputa, ela tem se mostrado benéfica sobretudo nas relações de consumo, quando há disputas repetitivas, de baixo valor envolvido, e de baixa complexidade, sendo reconhecida por permitir soluções céleres, confidenciais, com bom custo benefício e flexibilização geográfica. Por outro lado, a utilização dos mecanismos de ODRs tem como pontos negativos – e que precisam ser ponderados pelos advogados – o fato de ser recomendável apenas para uma gama limitada de assuntos, e, em alguns casos, ter na impessoalidade das negociações uma barreira à sua efetividade e quiçá à credibilidade, sobretudo em se tratando de disputas mais complexas.

Além dos métodos de ODRs, uma outra faceta do avanço tecnológico é a recente criação e uma dezena de *startups* com inovações para serviços jurídicos, que têm despertado o interesse de advogados e escritórios de advocacia. Como já mencionamos anteriormente, as *LawTechs* atuam em diferentes frentes, como são, por exemplo, os mecanismos para tornar mais célere e eficiente a coleta de informações do Poder Judiciário, para auxiliar na mineração de dados e *big data*, para gerir escritórios e/ou processos internos, para automatizar e sistematizar a confecção de contratos, ou, ainda, para oferecer serviços do chamado “robô-advogado”, entre outros tantos.

A importância desses novos serviços cresce quando, segundo pesquisa realiza-

da pela AB2L, embora 88% dos advogados entrevistados considerem que o escritório/empresa onde trabalham pretende utilizar ferramentas de *LawTechs* no futuro próximo para auxiliar os trabalhos dos advogados, mas 37% deles ainda consideram que o escritório/empresa onde trabalham não utiliza atualmente ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento dos trabalhos do advogado – o que mostra que ainda há um campo vasto e fértil para a introdução de novas tecnologias no dia a dia do advogado.

A profecia do investidor americano de que “*software is eating the world*”, parece cada vez mais concreta, e o Direito não permanece alheio a ela. Se, tradicionalmente, as transformações sociais, econômicas e políticas pelas quais passava uma sociedade eram quem tinham implicações diretas nas relações jurídicas e na formulação de políticas públicas, atualmente, as modificações tecnológicas também têm sido um importante fator de influência. O avanço da tecnologia tem se mostrado relevante não apenas por facilitar a realização de atos processuais e a comunicação entre os agentes, mas também por oferecer um mar de serviços de inovação, que podem revolucionar e facilitar em muito o cotidiano dos operadores de Direito.

Não há como negar que essa profissão marcada pelo conservadorismo e pela formalidade enfrenta o desafio de também modernizar-se. Os advogados e escritórios de advocacia precisam conhecer as tecnologias disponíveis e adequar-se à nova realidade virtual, para que sejam beneficiários dos novos serviços ou *stakeholders* dessas *startups*. Mais do que nunca é o momento dos advogados, escritórios de advocacia e *LawTechs* debaterem o futuro do segmento e como os avanços tecnológicos atingirão estes profissionais e suas atribuições.