

DIREITO PROCESSUAL e tecnologia

Os impactos da virada tecnológica
no âmbito mundial

Organização **DIERLE NUNES** **ISADORA WERNECK**

.....
PAULO HENRIQUE DOS SANTOS LUCON
.....

2ª edição
Revista, atualizada e ampliada

2024



EDITORA
*Jus*PODIVM

www.editorajuspodivm.com.br

A “atuação judicial automatizada” em exame: juiz robô *versus* juiz humano

Nuria Belloso Martín¹

Tradutores: *Giovani Pontes Teodoro²*
e *João Victor Assunção³*



Escaneie o código QR para acessar a versão traduzida deste artigo.

Scan the QR Code for the English version of this paper.

Sumário: 1. Introdução. 2. Os controversos usos da inteligência artificial nos sistemas judiciais. 3. A atividade de julgar: a decisão judicial robótica *versus* a decisão judicial humana: 3.1. O modelo ideal de juiz e a difícil tarefa de julgar. 3.2. A tarefa de julgar: o juiz robô *versus* o juiz humano: 3.2.1. A decisão judicial robótica. 3.2.2. A decisão judicial humana. 4. Viabilidade da “atuação judicial automatizada”: é possível um juiz robô?. 5. Conclusões. Bibliografia. Relatórios. Jurisprudência.

-
- 1 Professora Catedrática de Filosofia do Direito da Universidade de Burgos (Espanha).
 - 2 Bacharel e mestrando em Direito pela UFMG. Advogado na DAJ/UFMG. Agradeço a indispensável e valiosa revisão à tradução feita por Fernanda Alves de Carvalho, amiga na DAJ e no Mestrado.
 - 3 Graduando em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais. Estagiário no escritório Eugênio Pacelli Advocacia e Consultoria. Editor Executivo da Revista do Instituto de Ciências Penais.

1. INTRODUÇÃO

Existem diversos estudos sobre os usos da inteligência artificial (doravante IA) em diferentes áreas (trabalhista, sanitária, transportes, industrial, agrária, militar, entre outras). No entanto, o campo do Direito, e especialmente o da Administração da Justiça, embora não tenha sido marcado por estar na vanguarda dos avanços tecnológicos, não permaneceu alheio a eles. Nos últimos anos foi empreendida uma modernização significativa da Administração da Justiça, conforme evidenciado pelo desenvolvimento e implementação do LexNET como uma plataforma de administração eletrônica a ela relacionada. Contudo, o uso da IA no âmbito judicial implica uma atuação muito além da gestão documental ou das bases de dados. Aliás, é abundante a literatura que discute, ainda que como mera possibilidade teórica, a aplicação automatizada do Direito (tomada de decisões judiciais), inclusive chegando à ideia de um “juiz artificial”. Isso requer refletir sobre a possibilidade de que, no futuro, os processos de aplicação do Direito possam ser (quase) totalmente automáticos, através de um “juiz robô”, questão central que abordarei neste estudo (MARTÍNEZ ZORRILLA, 2019).

Ao longo da história do pensamento jurídico, foi possível verificar a complexidade envolvida na tarefa de julgar. A interpretação dos fatos e das normas aplicáveis realizada pelos juízes em sua atividade jurisdicional exige um conjunto de conhecimentos, operações e ponderações que põe à prova a inteligência humana. Não cabe definir a função de julgar como a aplicação de um mero silogismo. Taruffo adverte que geralmente se parte de uma primeira falsa premissa segundo a qual os juízes, no âmbito da decisão, recorrem ao silogismo judicial. Ele ressalta que nenhum juiz jamais raciocinou por silogismos e que nenhuma motivação pode realmente ser reduzida a um silogismo ou a uma cadeia de silogismos. Questiona-se que o bom juiz seja uma “máquina de silogismos”, carente de discricionariedade e, portanto, de criatividade, modelo que nos faria retroceder à descrição que Montesquieu fez da magistratura: como a boca que apenas pronuncia as palavras da lei.

Além da dificuldade intrínseca à interpretação das normas, a interpretação dos fatos também não é uma questão pacífica. O fato em si foi produzido em momento pretérito ao início do processo judicial, de modo que aquilo que integrará o processo não é o fato propriamente dito, mas somente a sua narração. Cada sujeito (partes, testemunhas,

operadores do direito), partindo de seus respectivos pontos de vista e da finalidade pretendida, dará lugar a distintas narrativas. Essas narrativas judiciais serão o resultado de diferentes perspectivas, não sendo pré-constituídas ao processo, mas que vão sendo conhecidas à medida que ele se desenvolve. O recurso às noções de senso comum e às máximas da experiência ajuda a conduzir a construção das narrativas, em especial das judiciais, em função do contexto e dos critérios do homem médio. Pode ocorrer o problema apresentado por N. Taleb do “cisne negro”, ou seja, aquela situação em que se verifica o absolutamente improvável, embora o usual seja o “cisne branco”. Neste caso, a construção de uma narrativa judicial seria difícil, pois teria que conferir credibilidade a uma narrativa diferente daquela presente no senso comum e nas máximas da experiência (TARUFFO, 2020, p. 165 e 169-170).

O modelo de juiz Hércules, proposto por Dworkin, talvez poderia ter enfrentado toda a complexidade que implica a tarefa de julgar, indo além do que preceituam as normas, e lidado com princípios, valores, ponderações, lacunas jurídicas, conceitos jurídicos indeterminados (NUNES, 2021). Poderia também ter tratado da relação entre Direito e moral, da consciência judicial (RODRÍGUEZ LLAMOSÍ, 2021) e, por fim, do critério de justiça, o *iustum*, que poderia ter sido alcançado pelo juiz Hércules. Mas um juiz humano deve enfrentar, todos os dias, “casos difíceis” – como apontado por Herbert Hart – sem renunciar às suas emoções – sem sentimentalismo (GONZÁLEZ LAGIER, 2021). A aplicação da IA aos sistemas judiciais e, principalmente, à decisão judicial, obriga a colocar em contraste a atuação de um juiz robô e a de um juiz humano.

Quando se sugere a implementação da IA no processo judicial, seja pelos jurisdicionados, advogados e sujeitos que intervêm no processo, seja pelos magistrados (NIEVA FENOLL, 2018), indaga-se: “qual será o valor do trabalho desenvolvido pela IA? Isso facilitará minha atuação? E, se assim for, como?”. Neste estudo não se examinará a aplicação da inteligência artificial no Direito (PINTO FONTANILLO, 2020; PEGUEIRA POCH *et. al.*, 2020), tampouco as ferramentas de análise preditiva já conhecidas (*ROSS Intelligence, iManage RAVN, eBrevia, LawGeex, Legaltech, Vlex Analyticis, Jurimetría y Tirant Analytics*, entre outras) que trabalham com a padronização de sentenças e condenações (SOLAR CAYÓN, 2019; PERALTA GUTIÉRREZ *et. al.*, 2020) e que têm permitido aos advogados desenhar suas estratégias (tanto de defesa como de ataque) e prever suas possibilidades de êxito. Também não serão

examinados os programas já em uso em alguns tribunais (“*Equivant-Compas*” nos Estados Unidos, “*Prometea*” na Argentina, “*Victor*” e “*Sócrates*” no Brasil, “*VIOGEN*” na Espanha, para casos de violência de gênero), que sem dúvida simplificam a tramitação dos procedimentos para a administração judiciária, dos quais já tratei em trabalhos anteriores (BELLOSO MARTÍN, 2019; BELLOSO MARTÍN, 2021).

Neste estudo, examinarei apenas um dos campos de utilização da IA no processo judicial: a decisão judicial. Para tanto, tomarei como ponto de partida os usos da IA nos sistemas judiciais, focando somente no campo acima mencionado, que é classificado como de risco. A análise da decisão judicial exigirá o exame tanto das dimensões do julgamento quanto das atividades realizadas pelo juiz para proferir tal decisão. Isso permitirá a adequada comparação entre a decisão judicial robótica (também denominada de decisão automatizada) e a decisão judicial humana⁴, a fim de analisar a viabilidade dessa justiça automatizada.

2. OS CONTROVERSOS USOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NOS SISTEMAS JUDICIAIS

A digitalização da justiça faz parte das estratégias da União Europeia para os próximos anos. A Comissão Europeia, através de uma proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho da Europa, estabeleceu o programa “Europa Digital 2021-2027”. Tal programa abrange cinco objetivos específicos: uma maior digitalização dos sistemas judiciais dos Estados-Membros pode melhorar o acesso à justiça dos cidadãos e das empresas, assim como aumentar a eficácia e a eficiência dos procedimentos judiciais. Alguns países da UE já começaram a utilizar ferramentas digitais no âmbito judiciário, por exemplo: realização de procedimentos judiciais digitais, comunicação eletrônica entre as partes, transmissão eletrônica de documentos, realização de audiências e conferências *on-line*. Os Estados-Membros devem conferir um uso mais generalizado às ferramentas digitais nos processos judiciais, sempre que não se comprometam princípios fundamentais como a independência e a imparcialidade dos tribunais. Embora essa digitalização seja plenamente

4 Não serão analisadas, aqui, as diferenças entre inteligência artificial e robótica (que não são sinônimos). Para os fins deste trabalho, serão consideradas assimiláveis.

aceita, a implementação da IA nos sistemas judiciais gera maiores dúvidas, que é o tema central deste trabalho.

Em 2020, produziu-se um amplo material relacionado à inteligência artificial no âmbito da União Europeia, abrangendo desde Relatórios e Recomendações e legislação, nos quais se alerta para os perigos da tomada de decisões automatizadas (OLIVA LEÓN, 2021):

- Em 5 de fevereiro de 2020, foi publicada, nos Países Baixos, a primeira sentença no mundo em que foi declarado ilegal o uso de um algoritmo de inteligência artificial projetado para combater fraudes à previdência social. O tribunal distrital de Haia (*Rechtbank Den Haag*) prolatou sentença que estabelece que um sistema algorítmico utilizado pelo Governo dos Países Baixos para avaliar o risco de fraude à previdência social ou à Fazenda Pública não cumpre os requisitos de proporcionalidade e transparência necessários e viola as disposições sobre o respeito à vida privada reconhecidas no artigo 8.º da Convenção Europeia de Direitos Humanos.
- Em 12 de fevereiro de 2020, o Parlamento Europeu aprovou a Resolução “*Artificial intelligence: MEPs want to ensure a fair and safe use for consumers. Press Releases. Plenary*”, pela qual se estabelece a necessidade de garantir a proteção dos consumidores diante de uma inteligência artificial (e a tomada de decisões automatizadas) que não seja justa e segura.
- Em 19 de fevereiro de 2020, a Comissão Europeia publicou seu “Livro Branco sobre Inteligência Artificial” (*White Paper on Artificial Intelligence – A European approach to excellence and trust. Brussels, European Commission. 19.2.2020 COM*), destinado a fomentar um ambiente europeu de excelência e confiança na inteligência artificial, e que também analisou aspectos relacionados à segurança e à responsabilidade. Esse Livro Branco coleta as interações existentes para alcançar uma IA confiável⁵, ao mesmo

5 Para garantir uma IA confiável na prática: dever-se-á contar com dados de treinamento suficientemente amplos e representativos; conservar os registros e dados utilizados; fornecer informações sobre as capacidades e limitações do sistema de IA; assegurar solidez e exatidão que garantam a reprodutibilidade dos resultados; e contar com a supervisão humana necessária para assegurar a efetividade do resultado do sistema de IA.

tempo que aponta, como um dos pontos críticos do ordenamento jurídico, e como um dos usos críticos, os efeitos jurídicos.

- Em 7 de julho de 2020, foi publicado o Relatório “Inteligência Artificial nos serviços públicos”, elaborado pelo *AI Watch* – o setor da Comissão Europeia para monitorar o desenvolvimento, a adoção e o impacto da IA na Europa – que revela o crescente interesse no uso da inteligência artificial por parte dos governos para redesenhar os processos de governança e os mecanismos de formulação de políticas, bem como para melhorar a prestação de serviços públicos. As duas tipologias que aparecem com maior frequência no mapeamento são a interação em tempo real com os usuários da Administração Pública (23%) para a prestação de suporte *on-line* através de *chatbots*, agentes virtuais e sistemas de recomendação; e a exploração dos dados disponíveis através de ferramentas de visualização, simulação e previsão (16%). Os serviços públicos prioritários, pontuados de 1 a 5, para os Estados-Membros – nos quais podem ser empregadas tecnologias como a IA – são a saúde, seguida da educação, segurança e ordem pública, proteção e defesa do meio ambiente e agricultura e transportes. Tal estudo não contempla a Administração da justiça, mas é uma das esferas da Administração Pública que pode ser mais afetada tanto pela digitalização quanto pela implementação da IA.

O uso da inteligência artificial nos sistemas judiciais tem sido objeto de estudo pela Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ)⁶ que, em dezembro de 2018, adotou a “Carta Ética Europeia sobre o Uso da Inteligência Artificial nos Sistemas Judiciais e seu ambiente” (*European Ethical Charter on the Use of Artificial Intelligence in Judicial Systems and their environment*) (BIURRUN ABAD, 2018, p. 22)⁷. Em tal Carta são incluídos três tipos de possíveis usos da IA no âmbito da Justiça, classificados segundo o possível risco derivado de sua utilização, advertindo que, junto aos “usos que devem ser fomentados” (busca de jurisprudência, acesso à legislação, criação de ferramentas estratégicas) e de “possíveis usos, que requerem consideráveis precauções metodológicas”

6 A CEPEJ reúne especialistas dos 47 Estados-Membros do Conselho da Europa com o objetivo de melhorar a qualidade e a eficiência dos sistemas judiciais europeus e fortalecer a confiança dos usuários dos tribunais em tais sistemas.

7 Disponível em: <<https://rm.coe.int/ethical-charter-en-for...4.../16808f699c>>.

e-Nudging Justice: o papel da arquitetura de escolhas digital nas cortes *on-line*¹

Ayelet Sela²

Traduzido por Lívia Losso Andreatini³

Sumário: Introdução. I. Cortes *on-line* e a promessa de acesso à justiça: A. ODR e acesso à justiça. B. Exemplos de cortes *on-line*. C. Cortes *on-line* como ambientes de escolhas digitais. II. Arquitetura de escolhas e o impacto da tecnologia: A. Processo decisório e arquitetura de escolhas. B. *Nudging* digital. C. O impacto da tecnologia na ODR. III. Arquitetura de escolhas digital e cortes *on-line*: A. Atenção escassa e atenção seletiva. B. Botões, caixas de seleção, menus de escolha, controles laterais e caixas de texto. C. Excesso de escolhas. D. *Nudges* induzidos pela exibição: intuição ou deliberação. E. Cores e complexidade visual como incentivos à facilidade de uso e à confiança. F. Personalização. G. Resumos e alertas. IV. Avaliando a arquitetura de escolhas nas cortes *on-line*: A. Arquitetura de escolhas enquanto objeto de consideração do *design*. B. Escolhas, *inputs* e experiências dos SRLs sobre justiça processual. C. Metodologias de avaliação. V. Para uma arquitetura de escolhas ética nas cortes *on-line*.

INTRODUÇÃO

Sistemas de justiça em todo o mundo estão lançando cortes e tribunais *on-line* como meio de incrementar sua eficiência, aumentar o acesso à justiça e melhorar a qualidade dos procedimentos.⁴ Esses tribunais

-
- 1 Artigo originalmente publicado em 2019, no Journal of Dispute Resolution, com republicação e tradução autorizadas pela autora e pela revista.
 - 2 Professora assistente (conferencista) da Faculdade de Direito da Universidade Bar Ilan. Agradeço Hili Eilam, Adi Lubotzki, Or Cohen e Uriel Itzhakov por sua excelente assistência na pesquisa deste projeto.
 - 3 Mestranda em Direito Processual Civil pela Universidade de São Paulo (USP). Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Advogada.
 - 4 Para uma revisão dos sistemas de amostra, v. Joint Tech. Comm., *Case studies in ODR for courts: a view from the frontlines* (2017), <http://www.ncsc.org/~-/media/Files/PDF/About%20>

on-line são sistemas de resolução de disputas judiciais *on-line* (ODR) administrados publicamente, os quais permitem que litigantes, advogados, juízes e funcionários do tribunal desenvolvam todas as atividades relacionadas ao litígio, desde a instrução até o arquivamento, em uma plataforma digital específica. Os tribunais *on-line* são vistos como uma resposta promissora a muitos desafios que os sistemas de justiça civil enfrentam, incluindo aqueles decorrentes do volume de processos, complexidade processual, acessibilidade limitada, altos custos, celebração de acordos em massa e ações que não chegam a ser julgadas.⁵ A premissa que orienta os sistemas judiciais de ODR é de que a tecnologia da informação (TI) e o *design* inovador de procedimentos podem ampliar a acessibilidade, a eficiência e a eficácia dos tribunais.⁶ Especificamente, a maioria dos tribunais *on-line* é projetada para melhorar o acesso à justiça para litigantes que representam a si mesmos (*self-represented litigants* – SRLs), ou seja, que acessam os tribunais sem a assistência de advogados.⁷ Desse modo, tais cortes *on-line* atendem a reivindicações de redesenhar os tribunais para litigantes e processos específicos,⁸ e, notadamente, para as habilidades e as necessidades dos SRLs.⁹

Us/Committees/JTC /JTC%20Resource%20Bulletins/2017-12-18%20ODR%20for%20courts%20v2%20final.ashx [doravante “Estudo de casos sobre ODR para Cortes de Justiça”].

- 5 Ver Ethan Katsh e Orna Rabinovich-Einy, *Digital justice: technology and the internet of disputes* 178 (2017) (“Os tribunais e outras entidades públicas inevitavelmente adotarão mais ODR. A frustração com o processo adversarial continua a crescer, o volume de processos continua a representar um problema e os custos associados a advogados e aos litígios continuam a ser muito altos – altos demais para um número significativo de pessoas.”)
- 6 Ver, p.ex., “Online Disp. Resol. Advisory Grp.”, *Online Dispute Resolution For Low Value Civil Claims*, Civ. Just. Council 20 (fev. de 2015), <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf> [doravante “Comitê Consultivo sobre ODR”]; v. também “Case Studies in ODR For Courts”, nota *supra* 1, p. 18; Maurits Barendrecht et al., *ODR and the Courts: The Promise of 100% Access to Justice?* 97 (2016), <https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2018/09/Online-Dispute-Resolution-Trend-Report.pdf>.
- 7 Comitê Consultivo sobre ODR, *supra* nota 3, p. 3; Estudo de casos sobre ODR para Cortes de Justiça, nota *supra* 1, p. 1; Barendrecht et al., nota *supra* 3, p. 3.
- 8 Ver, p.ex., Brooke D. Coleman, “One Percent Procedure”, 91 *Wash. L. Rev.* 1005, 1012 (2016); Barry Edwards, “Renovating the Multi-Door Courthouse: Designing Trial Court Dispute Resolution Systems to Improve Results and Control Costs”, 18 *Harv. Negot. L. Rev.* 281, 345 (2013).
- 9 Ver Jessica K. “Steinberg, Demand Side Reform in the Poor People’s Court”, 47 *Conn. L. Rev.* 741 (2015); Benjamin H. Barton & Stephanosbibas, “Rebooting Justice: More Technology, Fewer Lawyers, And The Future of Law” (2017) (defendendo a simplificação dos processos judiciais para que a representação legal seja menos necessária em muitos tipos de pro-

Consequentemente, os tribunais *on-line* são projetados para serem utilizados por litigantes “*one-shotter*” (*i.e.*, litigantes eventuais) que têm conhecimento jurídico limitado, recursos escassos e nenhuma familiaridade com os tribunais.¹⁰ Para ajudar os SRLs a navegar e a concluir os processos sem o conselho ou a orientação de um advogado, os tribunais *on-line* contam com procedimentos agilizados e simplificados que são fornecidos por meio da interface digital do tribunal. Tais tribunais então aproveitam as ferramentas de TI, o *design* da interface do usuário (IU) e as técnicas de experiência do usuário (UX)¹¹ para oferecer aos SRLs um sistema bastante intuitivo que os guia durante todo o processo, capacitando-os a tomar decisões procedimentais e materiais, assim como a adotar as medidas judiciais cabíveis.¹² Este último atributo dos tribunais *on-line* é o foco do presente artigo.

Apresento uma análise das cortes *on-line* como ambientes de escolha digital. Exploro como as interfaces *on-line* dos tribunais criam arquiteturas de escolhas que moldam as decisões e as ações dos SRLs. Seja proposital ou inadvertidamente, o *design* de ambientes digitais muitas vezes orienta o comportamento de seus usuários, levando-os a fazer certas escolhas e influenciando seus *inputs* e ações. Em geral, esse direcionamento não é transparente e pode ser manipulador. Assim, a concepção de tribunais *on-line* como ambientes de escolha digital merece cuidadosa consideração, para verificar se não confronta valores fundamentais da

cessos, especialmente os de baixa complexidade, e argumentando que a tecnologia pode desempenhar um papel fundamental para atingir este objetivo). Terminologias alternativas para SRLs incluem “litigantes *pro se*” e “litigantes em pessoa” ou LiPs.

- 10 No contexto do litígio, o termo “*one-shotters*” descreve litigantes que têm familiaridade limitada (ou nenhuma) com o sistema judicial e com a lei, um risco relativamente alto de perda, recursos inferiores e nenhum conhecimento relevante ou “*inteligência avançada*.” Marc Galanter, “Why the “Haves” Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change”, 9 *L. & Soc’y Rev.* 95, 97-103 (1974).
- 11 O termo UX refere-se a “percepções e respostas de pessoas resultantes do uso e /ou uso antecipado de um produto, sistema ou serviço” (Organização Internacional para Padronização, “Ergonomics of Human-System Interaction Part 210: Human-Centred Design for Interactive Systems”, *Int’l org. For Standardization*: §2.15 da ISO 9241-210: 2010 (afirmando que a experiência do usuário se refere às “percepções e respostas de uma pessoa resultantes do uso e/ou uso antecipado de um produto, sistema ou serviço”).
- 12 Os críticos apontam que, para melhorar o acesso à justiça para as pessoas de grupos marginalizados que enfrentam impedimentos educacionais e materiais (como o analfabetismo) de acesso a recursos legais, as soluções tecnológicas devem ser integradas à assistência humana. V., p. ex., Rostain, “Techno-Optimism & Access to the Legal System”, 148. *Daedalus* 93, 96 (2019).

jurisdição, como a imparcialidade e o devido processo legal, bem como se não infringe a autonomia dos SRLs e sua autodeterminação. Dado que os litigantes têm interesses e preferências variados, os tribunais *on-line* devem evitar direcioná-los a escolhas específicas. Ao invés, defendo que o objetivo dos *designers* de cortes *on-line* deve ser criar arquiteturas de escolha que encorajem o envolvimento dos SRLs na tomada de decisão informada e voluntária, ajudando-os a identificar e a considerar seus interesses e opções, assim como os auxiliando a avançar no curso das ações que optaram por ajuizar.

Para tanto, descrevo características da arquitetura de escolhas digital que tiveram efeito em outros contextos. Posteriormente, examino sua operação no contexto das atuais implementações de tribunais *on-line* e traço recomendações preliminares para a arquitetura de escolha digital apropriada neste cenário. Por fim, defendo que os *designers* de tribunais *on-line* devem obedecer a elevados padrões éticos e profissionais, especialmente ao projetar ambientes de escolha digital para SRLs. Nesse sentido, proponho uma estrutura para avaliar e orientar o *design* de tribunais *on-line*, o que auxiliaria a garantir que não prejudiquem seus valores fundamentais.

O conceito de arquitetura de escolha tem como premissa a ideia de que uma escolha pode ser apresentada de várias maneiras e que a forma especificamente empregada influencia a escolha daquele que deve tomá-la.¹³ Thaler e Sunstein popularizaram a ideia de que os arquitetos de escolha (*designers* de ambientes de escolha) podem guiar as pessoas a escolher uma opção particular moldando o contexto no qual a decisão é tomada, tornando a arquitetura de escolha um instrumento útil à política de *design* e de regulação.¹⁴ Arquitetos de escolha baseiam-se em pesquisas sobre psicologia cognitiva e economia comportamental sobre tomada sistemática de decisões por humanos (incluindo preconceitos, heurísticas e raciocínio), para conceber estratégias que guiem as pessoas (*nudging*) a fazerem certas escolhas. Simultaneamente, uma vez que mesmo pequenas variações no contexto podem impactar significativamente a tomada de decisões, ambientes de escolha nunca são neutros e tendem

13 Richard H. Thaler & Cass R. Sunstein, *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, And Happiness* 85 (2009).

14 *Id.* p.11.

a moldar as escolhas das pessoas, mesmo que não tenham sido deliberadamente projetados para atingir um efeito específico.¹⁵ Exemplos de recursos de arquitetura de escolha incluem alterar o número ou a ordem das opções apresentadas, o enquadramento das opções (por exemplo, em termos de ganho ou de perda), e a seleção de uma opção padrão.¹⁶

Recentemente, pesquisadores começaram a explorar os distintos atributos das interfaces digitais como ambientes de escolha. Combinando pesquisa em psicologia, interação humano-computador e sistemas de informação, estudiosos analisam como os elementos de UX/UI de interfaces digitais influenciam as escolhas e ações do usuário.¹⁷ Eles também consideram de forma mais ampla como as pessoas se comportam em ambientes *on-line*, muitas vezes encontrando diferenças em comparação com seu comportamento em contextos *off-line*.¹⁸ Por exemplo, as escolhas do usuário podem ser influenciadas pela alteração do *design* dos botões de opção e das fontes, ou pelo ajuste das cores da interface e da organização do conteúdo na tela.¹⁹ Uma importante característica dos ambientes de escolha digital é que eles operam no momento da tomada de decisão e, portanto, são propícios a influenciar os usuários.²⁰

A arquitetura de escolhas digital é uma estrutura analítica particularmente relevante para os tribunais *on-line* (e, na realidade, qualquer sistema de ODR), enquanto interfaces que organizam o contexto no qual SRLs tomam decisões relacionadas a litígios. Tais decisões são do tipo

15 Evan Selinger e Kyle Whyte, "Is There a Right Way to Nudge? The Practice and Ethics of Choice Architecture", 5 *Soc. Compass* 923 (2011).

16 Thaler e Sunstein, nota *supra* 12, p. 6.

17 Ver, p. ex., Anthony Jameson et al., *Choice Architecture for Human-Computer Interaction*, 7 *Found. & trends human-computer interaction* 1 (2014); Shlomo benartzi e Jonah Lehrer, *The smarter screen: surprising ways to influence and improve online behavior* (2015); Christoph Schneider, Markus Weinmann e Jan vom Brocke, "Digital Nudging: Guiding Online User Choices Through Interface Design", 61 *Comm. of the ACM* 67 (2018). Notadamente, a ideia de que as interfaces digitais podem ser usadas para persuadir seus usuários a agir de certas maneiras, mudando suas atitudes e o comportamento, é muito anterior à noção da arquitetura de escolha digital. Ver, p. ex., B.J. Fogg, *persuasive technology: using computers to change what we think and do* (2003); B. J. Fogg, Gregory Cuellar & David Danielson, "Motivating, Influencing, and Persuading Users", in *The Human-Computer Interaction Handbook: Fundamentals, Evolving Technologies, And Emerging Applications* 133-46 (Andrew Sears e Julie A. Jacko eds., 2007).

18 Benartzi e Lehrer, nota *supra* 14.

19 Ver discussão na Seção II, b.

20 Ver Schneider, Weinmann e vom Brocke, nota *supra* 14.

que Thaler e Sunstein consideram mais propensas ao *nudging*: “decisões que são difíceis e raras, para as quais eles [*que tomarão a escolha*] não recebem *feedback* imediato, e quando têm dificuldade para traduzir aspectos da situação em termos que podem ser facilmente compreendidos.”²¹ Dada a importância institucional dos tribunais, os efeitos amplamente reconhecidos da arquitetura de escolha, a centralidade da tomada de decisões legais por SRLs leigos para o funcionamento dos tribunais *on-line* e a elevada influência exercida por *nudges* sobre usuários juridicamente leigos, é essencial que melhorem nossa compreensão dos tribunais *on-line* como ambientes de escolha digital.

Este artigo contribui para preencher tal lacuna no conhecimento. Apresento uma estrutura inicial para considerar e avaliar a arquitetura de escolha digital em tribunais *on-line* projetados para SRLs, pautada na literatura sobre resolução de litígios, psicologia comportamental, comunicação mediada por computador, sistemas de informação e justiça processual. Demonstro como procedimentos autoguiados empregados em tribunais *on-line* criam poderosas arquiteturas de escolha digital que influenciam as decisões e ações jurídicas dos SRLs. Defendo que os *designers* de tribunais *on-line* devem levar esses efeitos em consideração e proponho um conjunto inicial de recomendações para reduzir vieses comportamentais e encorajar a tomada de decisão informada e consciente. A discussão estabelece a base para trabalhos futuros que meçam o impacto da arquitetura de escolha digital nos tribunais. Este conjunto de ideias deve ser incorporado na concepção e na avaliação de cortes *on-line*, bem como outros sistemas ODR e serviços jurídicos *on-line*.

As implicações desta pesquisa não são teóricas; na verdade, são oportunas e práticas. Os tribunais *on-line* estão ganhando força e atendendo a um número cada vez maior de litigantes. Desenvolvimento proeminente nesse sentido é o lançamento do “*Online Solutions Court*” (OSC) na Inglaterra e na Grã-Bretanha, como parte de uma reforma abrangente de £ 1,2 bilhão de cortes e tribunais. A reforma implementa as recomendações da “*Revisão da Estrutura dos Tribunais Civis*”²² de

21 Thaler e Sunstein, nota *supra* 10, p. 72.

22 Lord Justice Briggs, *Civil Courts Structure Review: Final Report, Judiciary of Eng. e Wales* (July 2016), <https://www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/2016/07/civil-courts-structure-review-final-report-jul-16-final-1.pdf> [doravante “Relatório Final de Briggs”]. As recomendações respeitantes às cortes *on-line* já foram descritas no relatório interno de

Lord Justice Briggs, de usar TI para melhorar a eficiência dessas estruturas judiciais e incrementar o acesso à justiça, especialmente para SRLs. Assim, desde 2018, o *English Courts and Tribunals Service* (HMCTS) tem implementado gradualmente uma série de procedimentos judiciais de ODR, marca registrada do que é o OSC. Ele foi projetado com o objetivo específico de tornar ações de cobranças de até £ 25.000²³ mais “navegáveis” para SRLs.²⁴ A expectativa é de que “até 2022 a maioria das disputas civis na Inglaterra e no País de Gales seja resolvida por meio de um tribunal *online*.”²⁵

O artigo desenvolve-se da seguinte maneira. Na Seção I, analiso as tendências que motivaram e moldaram a criação de tribunais *on-line* e apresento exemplos de sistemas judiciais atuais de ODR. Na Seção II, apresento brevemente o discurso sobre tomada de decisão, ambientes de escolha e incentivos (*nudges*) e, a seguir, foco nos ambientes de escolha digital e em seu impacto nas escolhas do usuário. Na Seção III, baseio-me em pesquisas em outros contextos digitais para avaliar como certos elementos de UX/UI acabam por moldar as escolhas dos SRLs em tribunais *on-line*, usando exemplos de plataformas atuais. Na Seção IV, proponho medidas comportamentais, de atitude, bem como metodologias para avaliar tribunais *on-line* como ambientes de escolha digital. A Seção V conclui com algumas observações sobre a arquitetura de escolha digital ética em cortes *on-line*.

Lord Briggs, “Civil Courts Structure Review: Interim Report”, *Judiciary of Eng. & Wales* (Dec. 2015), <https://www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/2016/01/ccsr-interim-report-dec-15-final1.pdf> [doravante “Relatório Interno de Briggs”]. As recomendações de dois relatórios foram adotadas em Cortes e Tribunais de Justiça. “Courts Structure Review: Joint Statement from the Lord Chief Justice and the Master of the Rolls”, *Cts. e Tribunals Judiciary* (6 de jan. de 2017), <https://www.judiciary.uk/announcements/civil-courts-structure-review-joint-statement-from-the-lord-chief-justice-and-the-master-of-the-rolls>. Para um exame detalhado do OSC, ver Seção I, b.

23 Em seu lançamento, o OSC tinha como limite 10,000 GBP. Relatório Final de Briggs, nota *supra* 19, pp. 118-20.

24 *Id.* em 45.

25 Joshua Rozenberg, “The Online Court: Will IT Work?”, *Legal Educ. Found.*, <https://longreads.thelegaleducationfoundation.org/> (última atualização em fev. 2019); ver também Relatório Final de Briggs, nota *supra* 19, p. 46, 115-16. Rozenberg apontam que o HMCTS permanece comprometido com tal prazo, a despeito de o relatório da National Audit Office sugerir que “o portfólio provará que é impossível realiza-lo no tempo de que dispõem.” *Comptroller & Auditor General, Early Progress in Transforming Courts and Tribunals, Hm Cts. & Tribunals Serv.* (9 de maio de 2018), <https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2018/05/Early-progress-in-transforming-courts-and-tribunals.pdf>.

I. CORTES *ON-LINE* E A PROMESSA DE ACESSO À JUSTIÇA

a. ODR e acesso à justiça

O recente lançamento de diversos tribunais *on-line*, cortes e outros sistemas de ODR judiciais públicos baseia-se em duas décadas de experiência com ODR em outros contextos. O termo ODR descreve uma gama de procedimentos *on-line* e de ferramentas tecnológicas de que litigantes e terceiros se utilizam para resolver disputas.²⁶ Inicialmente, os sistemas de ODR foram instituídos principalmente para litígios em *e-commerce*, *e-services* e comunidades virtuais,²⁷ uma vez que, por uma série de razões práticas, econômicas e jurídicas, não era viável resolvê-los pessoalmente (por adjudicação ou ADR).²⁸ Posteriormente, provedores de serviços públicos e privados começaram a integrar sistemas de ODR para resolver disputas que surgiam tanto *on-line* quanto *off-line*, em uma ampla gama de áreas jurídicas.²⁹ Finalmente, nos últimos anos, diversas cortes, tribunais e outros órgãos judiciais implementaram procedimentos *on-line*.³⁰

A incorporação de processos de ODR nos tribunais é objeto de debates. Estudiosos de ODR há muito argumentam que a tecnologia pode tornar os processos de resolução de disputas menos onerosos, mais acessíveis e eficientes, e que pode promover maior responsabilidade pelos resultados, justiça e igualdade aos processos.³¹ No contexto específico das

26 Ethan Katsh e Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts In Cyberspace* (2001).

27 Um exemplo paradigmático é o “Centro de Resolução” do eBay: como é um grande mercado *on-line*, o eBay enfrenta um número anual de casos de mais de sessenta milhões de disputas, normalmente de valor relativamente baixo e entre compradores e vendedores que estão geograficamente distantes um do outro. Era virtualmente impossível resolver essas disputas por meio de tribunais tradicionais ou processos de ADR. V. Colin Rule, “Making Peace on eBay: Resolving Disputes in the World’s Largest Marketplace”, *Acresolution* 8 (2008).

28 Ayelet Sela, “The Effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: Antecedents, Current Trends and Future Directions”, 21 *Lewis & Clark L. Rev.* 633, 635-37 (2017); Ethan Katsh, “ODR: A Look at History—A Few Thoughts About the Present and Some Speculation About the Future”, in *Online Dispute Resolution: Theory And Practice* 9 (Mohamed S. Abdel Wahab, Ethan Katsh e Daniel Rainey eds., 2012).

29 Para uma revisão do tema, v. nota *supra* 25, pp. 640-41.

30 Estudo de casos sobre ODR para Cortes de Justiça, nota *supra* 1, p. 1 e revisão na Seção I.b. deste artigo.

31 V. David Allen Larson, “Technology Mediated Dispute Resolution (TDMR): A New Paradigm for ADR”, p. 21, *Ohio St. J. On Disp. Resol.* 629 (2006); Jelle van Veenen, “From :-

cortes, acadêmicos reconheceram o potencial da comunicação *on-line*, das técnicas de personalização e das tecnologias de gestão da informação para expandir o acesso a soluções, aumentar a qualidade dos processos e melhorar a experiência e o desempenho das partes interessadas.³²

Simultaneamente, existem preocupações respeitantes à possibilidade de processos de resolução de disputas serem conduzidos adequadamente *on-line*, sem infringir direitos das partes e importantes princípios processuais. Especificamente, sugere-se que a incorporação de ODR nos tribunais dissuadirá alguns litigantes a ajuizarem ações e afetará negativamente sua capacidade de participar efetivamente dos processos.³³ A principal preocupação é de que as limitações que o ambiente *on-line* impõe à comunicação humana, privacidade, confidencialidade e neutralidade distorçam o processo ou seus resultados.³⁴ Argumenta-se que os procedimentos *on-line* obstruirão a apuração dos fatos e impedirão uma avaliação precisa de credibilidade e de comportamento, reduzindo assim a capacidade de os juízes alcançarem um julgamento correto.³⁵ Além disso, sugere-se que os tribunais *on-line* prejudicam importantes funções públicas das audiências,³⁶ e que podem alterar os tipos de casos que as pessoas pleiteiam judicialmente. Finalmente, como todas as plataformas

to :-) Using Online Communication to Improve Dispute Resolution (TISCO Working Paper No. 2/2010)", http://pa-pers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1618719; Ethan Katsh e Orna Rabinovich-Einy, "Technology and the Future of Dispute Systems Design", 17 *Harv. Negot. L. Rev.* 151 (2012).

- 32 Ayelet Sela, "Streamlining Justice: How Online Courts Can Resolve the Challenges of Pro Se Litigation", 26 *Cornell J.L. & Pub. Pol'y* 331 (2016); Orna Rabinovich-Einy e Ethan Katsh, "The New New Courts", 67 *Am. U. L. Rev.* 165 (2017); J.J. Prescott, "Improving Access to Justice in State Courts with Platform Technology", 70 *Vand. L. Rev.* 1993 (2017); Amy J. Schmitz, "Expanding Access to Remedies Through E-Court Initiatives", 67 *Buff. L. Rev.* 89 (2019).
- 33 V. Natlie Byrom, "Developing the Detail: Evaluating the Impact of Court Reform in England and Wales on Access to Justice", *Legal Educ. Found.* 18 (2019), <https://research.thelegal-educationfoundation.org/wp-content/uploads/2019/02/Developing-the-Detail-Evaluating-the-Impact-of-Court-Reform-in-England-and-Wales-on-Access-to-Justice-FINAL.pdf>.
- 34 V. Rabeea Assy, "Briggs's Online Court and the Need for a Paradigm Shift", 36 *Civ. Just. Q.* 93 (2017); Joel B. Eisen, "Are We Ready for Mediation in Cyberspace?", 1998, *Byu L. Rev.* 1305, pp. 1308-09 (1998); Joseph B. Stulberg, "Mediation Democracy, and Cyberspace", 15 *Ohio St. J. On Disp. Resol.*, pp. 619-641 (2000).
- 35 V. Assy, nota *supra* 31; Byrom, nota *supra* 30, pp. 23-25 (revisando a literatura sobre os efeitos negativos das audiências por videoconferência).
- 36 V. Judith Resnik, "A2J/A2K: Access to Justice, Access to Knowledge, and Economic Inequalities in Open Courts and Arbitrations", 96 *N.C. L. Rev.* 102 (2018).

digitais, os tribunais *on-line* implicam riscos inerentes à segurança da informação, à proteção de privacidade e à autenticação de identidade.

Enquanto o debate se desenrola, vários sistemas jurídicos abraçaram a visão das cortes *on-line* como uma resposta política eficaz às necessidades prementes dos tribunais e dos litigantes.³⁷ A premissa norteadora é de que a TI pode introduzir maior eficiência a tribunais sobrecarregados que processam grandes volumes de disputas, bem como mitigar óbices financeiras, físicas e de conhecimento ao acesso dos litigantes à justiça e, principalmente, melhorar o envolvimento dos SRLs com os tribunais.³⁸ Essa premissa motivou os *designers* de tribunais *on-line* a adotar uma abordagem centrada no usuário, moldando as plataformas de ODR para consumidores privados e a ancorando na confiança em procedimentos autoguiados.

As plataformas de ODR para o consumidor são projetadas para guiar consumidores leigos, inexperientes em disputas judiciais, durante todo o processo de resolução do litígio. Tais plataformas empregam recursos personalizados de UX/UI e automação para ajudar os usuários a concluir o processo de forma independente, sem treinamento, conhecimento ou assistência prévia. Um exemplo paradigmático é o Centro de Resolução do eBay, que orienta compradores e vendedores em disputa por meio de um processo de ODR estruturado e automatizado, que resolve cerca de 90% das disputas sem envolvimento humano por parte do eBay.³⁹ Tais arranjos agora inspiram *designers* de tribunais *on-line*⁴⁰ a *agilizar o processo e a encorajar acordos independentes. Especificamente, os tribunais on-line fornecem informações, orientação e suporte no próprio site aos SRLs para ajudá-los a evitar erros*

37 Comitê Consultivo sobre ODR, nota *supra* 3; Estudo de casos sobre ODR para Cortes de Justiça, nota *supra* 1; Barendrecht *et al.*, nota *supra* 3; Relatório Final de Briggs, nota *supra* 19; Relatório Interno de Briggs, nota *supra* 19.

38 V. Shannon Salter, "Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal", 34 *Windsor Y.B. Access Just.* 112 (2017); Maximilian A. Bulinski e J.J. Prescott, "Online Case Resolution Systems: Enhancing Access, Fairness, Accuracy, and Efficiency", 21 *Mich. J. Race & L.* 205, 221 (2016); Relatório Final de Briggs, nota *supra* 19; Relatório Final de Briggs, nota *supra* 19; Sela, nota *supra* 29.

39 Amy J. Schmitz e Colin Rule, *The New Handshake: Online Dispute Resolution And The Future Of Consumer Protection* 53 (2017) ("a plataforma de ODR do eBay é exitosa porque a taxa de resolução de disputas alcançou 90%. Isso significa que mais de 90% de 60 milhões de disputas são resolvidas apenas pelo software..."); Rule, nota *supra* 24, pp. 8-10.

40 V., p.ex., Comitê Consultivo sobre ODR, nota *supra* 3.

processuais e materiais, bem como para capacitá-los a participar dos processos sem um advogado.⁴¹

Cortes *on-line* também abrem caminho para oferecer aos litigantes a oportunidade de otimizar suas preferências processuais. A maioria dos modelos de tribunais *on-line* segue um processo de *design* escalonado que inclui negociação com suporte tecnológico com a contraparte, a opção de contar com um terceiro facilitador (mediador, facilitador ou juiz) e a opção de participar de uma vídeo-audiência ou de uma audiência presencial.⁴² Ao facilitar a troca de informações, a comunicação e o fornecimento de opções de acordo, os tribunais *on-line* são capazes de ajudar as partes a resolver suas disputas. Essa abordagem processual está em consonância com a cultura da pacificação que caracteriza a jurisdição civil em muitos sistemas de *common law*.⁴³

Nos subitens a seguir, explico como os tribunais *on-line* criam ambientes elaborados de escolha digital, norteando a atuação dos SRLs por meio de procedimentos autoguiados, os quais demandam que os usuários selecionem uma dentre as opções de procedimentos disponíveis, manifestem-se e tomem decisões sobre sua disputa legal, incluindo, eventualmente, a definição dos termos de acordo.

b. Exemplos de cortes *on-line*

A última década testemunhou crescimento significativo na área de ODR no âmbito judicial, a exemplo da instituição de várias cortes *on-line*, tribunais e outros processos judiciais ao redor do mundo. Para

41 V. Sela, nota *supra* 29; Relatório Final de Briggs, nota *supra* 19.

42 V. Seção I.b.

43 Ayelet Sela & Sigal Ressler-Zakai, "Court 2.0: Institutionalizing Online Court Proceedings in Israel", *Bar Ilan Legal Stud. (forthcoming)* [Hebrew] (Analisando as cortes online em um contexto mais amplo no sistema legal, incluindo a cultura do acordo); Ayelet Sela, Nourit Zimmerman e Michal Alberstein, "Judges as Gatekeepers and the Dismaying Shadow of the Law: Courtroom Observations of Judicial Settlement Practices" 24 *Harv. Negot. L. Rev.* 83, 83 (2018) ("adjudicação em tribunais e exame do mérito são raros em cortes civis. Uma forte cultura do acordo caracteriza a litigância cível: acordos são "o resultado exemplar em casos cíveis", os tribunais têm promovido o acordo e eles têm se tornado parte essencial da atividade jurisdicional", v. nas páginas 89-92). Para uma revisão adicional sobre os sistemas de ODR, v. Rabinovich-Einy & Katsh, nota *supra* 29; Barendrecht et al., nota *supra* 3; Estudo de casos sobre ODR para Cortes de Justiça, nota *supra* 1; Comitê Consultivo sobre ODR, nota *supra* 3.

demonstrar a natureza dos tribunais *on-line* como ambientes de escolha digital, este subitem descreve brevemente alguns notáveis exemplos.⁴⁴ Inicialmente, vale pontuar que muitos tribunais *on-line* usam um modelo escalonado, que combina vários tipos de processos e de tecnologias de ODR. A abundância de tecnologias e de *designs* de processos de ODR pode ser dividida em três categorias. *Processos de ODR transpostos* simplesmente deslocam a interação de um local físico (como uma sala de tribunal) para um espaço *on-line* (como uma mensagem de texto ou interface de vídeo).⁴⁵ *Processos de ODR reestruturados* facilitam o processo de resolução de disputas ao simplificar, estruturar e agilizar a coleta, a troca e o gerenciamento de informações (por exemplo, por meio de formulários da *web* ou questionários estruturados).⁴⁶ Por fim, *processos de ODR automatizados* baseiam-se em processos algorítmicos que aprimoram o desempenho das partes, de terceiros ou que automatizam o trabalho destes terceiros.⁴⁷

Na Inglaterra e na Grã-Bretanha, o *Traffic Penalty Tribunal*⁴⁸ (TPT)⁴⁹ fornece aos apelantes um questionário de diagnóstico automatizado para auxiliar a identificar se os recorrentes atendem aos requisitos processuais para interpor o recurso. Posteriormente, os apelantes e as autoridades responsáveis usam um painel *on-line* para protocolar petições, fazer *upload* e comentar evidências, além de acompanhar o andamento do processo até a decisão final. Em 2017, 37.432 recursos foram interpostos no TPT.⁵⁰ De acordo com o relatório de 2016, a maioria dos recursos interpostos no TPT exige apenas uma decisão eletrônica por

44 Para uma revisão adicional sobre sistemas de ODR, v. Rabinovich-Einy & Katsh, nota *supra* 29; Barendrecht *et al.*, nota *supra* 3; Estudo de casos sobre ODR para Cortes de Justiça, *supra* note 1; Comitê Consultivo sobre ODR, nota *supra* 3.

45 Sela, nota *supra* 25, pp. 650-53.

46 *Ibidem*, pp. 653-59.

47 *Ibidem*, pp. 659-66. Refiro-me, aqui, a uma categoria mais ampla de novos processos de ODR, que incluem modelos adicionais de resolução de disputas que são atualmente irrelevantes em tribunais, como ODR *crowdsourced*.

48 "Impartial, Independent Adjudicators", *Traffic Penalty Tribunal Eng. & Wales*, <https://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/> (acesso em 22 de abril de 2019).

49 V. "See I Want to Appeal", *Traffic Penalty Tribunal Eng. & Wales*, <http://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/want-to-appeal> (acesso em 22 de abril de 2019) (para uma lista de todas as condenações das quais se pode apelar no TPT).

50 "Annual Statistics Report 2016/17", *Traffic Penalty Tribunal Eng. & Wales* 18, https://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/docs/TPT_Annual_Statistics_Report_16_17.pdf (acesso em 22 de abril de 2019).

escrito (76%); em 16% há audiências por telefone e em 8% há audiências presenciais.⁵¹

No Canadá, o *Civil Resolution Tribunal* (CRT)⁵² utiliza um processo escalonado projetado para ajudar os SRLs a lidar com pequenas causas de até 5.000 dólares canadenses e determinadas disputas condominiais.⁵³ A partir de abril de 2019, a CRT terá competência também para julgar certos tipos de demandas indenizatórias sobre acidentes de automóvel, assim como disputas envolvendo sociedades sem fins lucrativos e cooperativas.⁵⁴ O processo no CRT inicia com um “Explorador de Soluções”,⁵⁵ um assistente *on-line* dinâmico e automatizado que auxilia litigantes em potencial a diagnosticar os problemas que enfrentam e lhes apresenta informações jurídicas relevantes e possíveis cursos de ação. Posteriormente, os litigantes podem manejar um processo perante o CRT e negociar de forma assíncrona por meio de livres mensagens de texto, parte-a-parte, celebrando acordos na plataforma.⁵⁶ Caso necessário, as partes podem participar de um processo de facilitação realizado por um mediador da equipe.⁵⁷ Se um acordo não for alcançado, as partes procedem com a adjudicação, conduzida por um membro do tribunal.⁵⁸ No CRT, a facilitação e o julgamento podem envolver comunicação por vídeo ou áudio, e audiências pessoais podem ser realizadas a critério do juiz. De acordo com o relatório estatístico do CRT de dezembro de 2018, desde

51 “Annual Statistics Report 2015/16”, *Traffic Penalty Tribunal Eng. & Wales 4*, https://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/docs/TPT_Stats-Report_15-16_V12.pdf (acesso em 22 de abril de 2019).

52 *Civ. Resol. Tribunal*, <https://civilresolutionbc.ca/> (acesso em 22 de abril de 2019) (O Tribunal foi institucionalizado pelo *Civil Resolution Tribunal Act*, S.B.C. 2012, c 25 (Can.)).

53 “CRT Statistics Snapshot: October 2018”, *Civ. Resol. Tribunal* (nov. 19, 2018), <https://civilresolutionbc.ca/crt-statistics-snapshot-september-2018-2/>. Para uma descrição do CRT, v. a Seção X deste artigo.

54 *Civil Resolution Tribunal Amendment Act*, S.B.C. 2018, c17 (Can.). Para uma revisão detalhada, v. “Province of BC Expands Civil Resolution Tribunal’s Jurisdiction”, *Civ. Resol. Tribunal*, <https://civil-resolutionbc.ca/province-bc-expands-civil-resolution-tribunals-jurisdiction/> (acesso em 22 de abril de 2019).

55 Cada tipo de caso tem seu próprio “explorador de soluções”, v. p.ex., “Small Claims”, *Civ. Resol. Tribunal*, <https://civilresolutionbc.ca/how-the-crt-works/getting-started/small-claims-solution-explorer/> (acesso em 22 de abril de 2019) [doravante “Explorador de Soluções do CRT”].

56 “The CRT Process”, *Civ. Resol. Tribunal*, <https://civilresolutionbc.ca/how-the-crt-works/tribunal-process/> (acesso em 22 de abril de 2019).

57 *Id.*

58 *Id.*

o seu lançamento, o “Explorador de Soluções” foi usado mais de 50.000 vezes e processou quase 9.000 disputas.⁵⁹

Nos Estados Unidos, tribunais de vários estados, incluindo Michigan, Ohio, Arkanas e Utah, usam a plataforma *Matterhorn* para gerenciar processos judiciais *on-line* voluntários respeitantes a mandados pendentes de expedição, violações de tráfego, pequenas ações e disputas familiares.⁶⁰ Acessível de computadores e de dispositivos móveis, “Matterhorn apresenta ao litigante questões com múltiplas escolhas”,⁶¹ que permitem “interagir com promotores e juízes *on-line* com o objetivo de alcançar um resultado mutuamente satisfatório”⁶² (como uma decisão ou acordo). A plataforma fornece ao usuário informações, instruções e documentos relevantes, além de coletar as manifestações e respostas do litigante a perguntas pré-especificadas que são necessárias para instruir o caso.⁶³ Propostas de acordo ou decisões são comunicadas por meio da plataforma. No caso de infrações civis, a recomendação feita por um procurador ou por um promotor municipal é revisada pelo juiz antes de ser enviada ao litigante. Em casos relacionados a mandados não cumpridos, os litigantes podem apresentar um pedido *on-line* para elaborar um plano de pagamento ou para realizar uma audiência.⁶⁴

O último exemplo é o OSC em fase de implementação gradual na Inglaterra e na Grã-Bretanha. Seu processo é projetado para iniciar com uma fase de triagem automatizada que ajudará os SRLs a resolver seus problemas ainda no estágio inicial. Com base nas respostas dos SRLs a uma série de perguntas, o sistema fornecerá informações sobre a validade da reclamação, ajudando os usuários a identificar e a articular sua reclamação (ou defesa), apresentando ainda cursos alternativos de ação.⁶⁵ Essa fase inicial de triagem está programada para ser implementada por último, momento em que as informações fornecidas podem ser utilizadas para enviar um formulário de solicitação. Atualmente, o HMCTS

59 “CRT Statistics Snapshot – December 2018”, *Civ. Resol. Tribunal*, <https://civilresolutionbc.ca/crt-statistics-snapshot-december-2018/> (acesso em 22 de abril de 2019).

60 V. revisão em Rabinovich-Einy & Katsh, nota *supra* 29, p. 197.

61 Prescott, nota *supra* 29, p. 2022.

62 *Id.*

63 *Id.*

64 *Ibidem*, pp. 2022-23; Rabinovich-Einy & Katsh, nota *supra* 29, pp. 197-98.

65 Relatório Final de Briggs, nota *supra* 19, pp. 58-59.