

**XXX CONGRESSO NACIONAL  
DO CONPEDI FORTALEZA - CE**

**ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I**

**LUCAS GONÇALVES DA SILVA**

**ANA PAULA ARAÚJO DE HOLANDA**

**MARIA CRISTINA ZAINAGHI**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

**Diretor Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

**Representante Discente:** Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

**Comunicação:**

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

**Eventos:**

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

A174

Acesso à justiça e solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] Organização CONPEDI

Coordenadores: Ana Paula Araújo de Holanda; Lucas Gonçalves da Silva; Maria Cristina Zainaghi. – Florianópolis; CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-910-0

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Saúde: Acesso à justiça, Solução de litígios e Desenvolvimento

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Solução de conflitos. XXX Congresso Nacional do CONPEDI Fortaleza - Ceará (3; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# **XXX CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI FORTALEZA - CE**

## **ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I**

---

### **Apresentação**

Nos dias 15 até 17 de novembro de 2023, o Centro Universitário Christus (Unichristus) sediou o XXX Congresso Nacional do Conpedi, na ensolarada cidade de Fortaleza/CE.

Na oportunidade juristas e estudantes de direito de todas as regiões do país, vieram a Fortaleza para discutirem temas de grande importância no universo jurídico.

O tema principal do Congresso foi ACESSO À JUSTIÇA, SOLUÇÃO DE LITIGIOS E DESENVOLVIMENTO, se relaciona aos posterres apresentados durante os três dias de Congresso. Temas importantes que dignificam a pesquisa no âmbito jurídico.

A integra dos posterres do tema Acesso à justiça e solução dos conflitos, constam desta publicação. Boa leitura!

Maria Cristina Zainaghi

Ana Paula Araújo de Holanda

Lucas Gonçalves da Silva

# **APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DO LEGAL DESIGN AOS SISTEMAS DE ONLINE DISPUTE RESOLUTION PARA RELAÇÕES CONSUMERISTAS**

**Matheus Fernandes da Silva  
Larissa Beatriz Cunha Nunes de Lima**

## **Resumo**

A relação consumerista é inteiramente desenhada a partir da lógica da disparidade de polos. Isto é, de um lado, a figura do fornecedor, com capacidade econômica, informacional e técnica, doutro, o consumidor, considerado parte vulnerável. Essa racionalidade permitiu o desenvolvimento de legislações protetivas, como é a Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Não demorou para que isso, posicionado frente ao desenvolvimento de novas tecnologias, sobretudo Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's), ganhasse novos contornos. Na era do virtual, os conflitos nas relações consumeristas tomaram grandes proporções, sendo possível falar em judicialização em massa. Novos obstáculos se impuseram a efetivação de uma relação consumerista paritária, de forma que a ativação do conceito de hipervulnerabilidade do consumidor passou a ser um princípio informativo da própria aplicação do CDC. Além disso, a massificação dos vetores de produção e consumo acendeu a necessidade de respostas às suas consequências.

É nesse cenário que os sistemas de Online Dispute Resolution (ODR's) com suas técnicas de resolutividade de conflito surgem como reação à judicialização de demandas, sobretudo na seara do direito do consumidor. Entretanto, é necessário pensar como esses sistemas são desenhados e se é possível mitigar a hipervulnerabilidade da figura do consumidor a partir do seu design.

Para Margaret Hagan (2021), o Design pode ser entendido como um processo que busca criar soluções, resolver problemas e gerar inovação. Dessa forma, o Legal Design seria o resultado da aplicação dessa metodologia ao Direito. A partir disso, podem ser desenvolvidos produtos e serviços inovadores para os profissionais do Direito, bem como para os cidadãos envolvidos em processos judiciais, consumidores em demandas consumeristas e outras diversas demandas jurídicas. Dessa forma, o Legal Design seria um mecanismo de desenvolvimento de sistemas de ODR que reconhecem e atendem às principais necessidades dos consumidores que irão utilizá-lo, gerando maior autonomia e empoderamento, mitigando possíveis dúvidas jurídicas e dificuldades técnicas e, assim, diminuindo a disparidade entre as partes numa demanda consumerista.

O Legal Design também está intimamente relacionado ao conceito de Human-Centered

Design (Design Centrado no Ser Humano, em tradução livre), que busca integrar as necessidades dos indivíduos ao processo de desenvolvimento de soluções. Assim, busca criar intervenções que enfrentem diretamente os principais problemas vivenciados por um determinado público e que, por este motivo, alcançam resultados mais efetivos.

O Legal Design é uma versão adaptada do Design Thinking. Essa metodologia, segundo Tim Brown (2009, p. 18, tradução própria), auxilia no processo de criar soluções através de alguns marcos principais, sendo os principais deles a "inspiração, ou seja, o problema ou a oportunidade que motiva a busca por soluções; ideação, o processo de gerar, desenvolver e testar ideias; e implementação, o caminho que leva da sala do projeto para o mercado".

Este trabalho parte, então, da ideia de que por meio das ferramentas e etapas sugeridas do Legal Design, diferentes produtos e serviços podem ser criados, seguindo diferentes caminhos, uma vez que buscam solucionar problemas jurídicos distintos. Para isso, busca responder a seguinte questão: como os elementos do Legal Design podem equacionar a hipervulnerabilidade do consumidor em sistemas de Online Dispute Resolution?

O objetivo geral é apresentar mecanismos do Legal Design para instrumentalizar a proteção do consumidor em sistemas de Online Dispute Resolution. A metodologia inclui a pesquisa bibliográfica e documental, que permitirá definir critérios gerais ligados à usabilidade, navegação e racionalidade técnica para esses tipos de sistemas.

As conclusões iniciais dão conta que existem algumas métricas imutáveis na utilização dessa metodologia, dentre elas: a usabilidade do sistema, o sentimento de pertencimento ou empoderamento diante do sistema, o engajamento, a capacitação jurídica do usuário, a resolução do problema e a carga burocrática envolvida (HAGAN, 2020, p. 14).

A usabilidade é um ponto central para todos os tipos de inovação criadas a partir do Legal Design e, em se tratando de produtos ou serviços criados para a justiça e processos judiciais, além de observar atentamente a usabilidade de um novo sistema ou inovação, é essencial observar se os seus usuários sentem confiança na sua eficácia (HAGAN, 2020). Dessa forma, ao traçar um paralelo do Legal Design com os sistemas de Online Dispute Resolution (ODR), é necessário construir um ambiente virtual fácil de usar, transparente e que empodere o consumidor hipervulnerável, considerando todas as suas particularidades, bem como as especificidades de cada tipo de demanda consumerista.

É necessário observar também que a maioria das ferramentas, ou seja, produtos e serviços com objetivo de facilitar o acesso à Justiça foram desenvolvidos por profissionais do Direito

ou pela administração dos próprios tribunais, contando apenas com a visão desses agentes sobre os problemas que buscaram resolver (HAGAN, 2020, p. 122). Dessa forma, a população que deve realmente utilizar a ferramenta, muitas vezes, acaba não sendo consultada no processo de criação desses produtos e serviços. No Brasil, as propostas de desenvolvimento de sistemas de ODR devem atentar-se para isso. Como solução, pode-se utilizar o Design Participativo (Participatory Design) para a construção de produtos e serviços inovadores efetivos (HAGAN, 2020, p. 121), que contem com a participação ativa do público-alvo de uma nova ferramenta.

Portanto, o Legal Design é uma metodologia que pode ser aplicada em diferentes áreas do Direito, senão todas, criando produtos e serviços inovadores. Dessa forma, é possível aplicá-lo para o desenvolvimento de sistemas de Online Dispute Resolution (ODR) que mapeiem seus usuários (por exemplo, os consumidores em conflitos consumeristas), bem como seus principais problemas, desafios e oportunidades e, a partir disso, desenhar soluções que gerem resultados efetivos para todos os envolvidos.

**Palavras-chave:** Human-Centered Design, Hipervulnerabilidade, usabilidade, autonomia, Design Participativo

### **Referências**

AZEVEDO, P. M. de; GIBERTONI, D. A importância do design centrado no usuário em metodologias ágeis como requisito de usabilidade. *Revista Interface Tecnológica*, [S. l.], v. 17, n. 2, p. 293–305, 2020

BROWN, Tim. *Change By Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. New York: HarperBusiness, 2009.

HAGAN, Margaret. Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System. *Design Issues*, Cleveland, v. 36, n. 3, p. 3-15, 2020.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. 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, 2016.

LOWDERMILK, Travis. *Design Centrado no Usuário: um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis*. São Paulo: Novatec Editora, 2019.

Margaret Hagan; *Law By Design*. 2021. E-book. <https://lawbydesign.co/>

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila Mattos. *Novos designs tecnológicos no sistema de*

resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. Revista de processo, São Paulo, v. 314, p. 395-425, 2021.

VIEGAS, João Ricardo Bet. A Hipervulnerabilidade como critério para a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Res Severa Verum Gaudium, v. 4, n. 1, 2019.