

A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E OS DESAFIOS DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ON-LINE NO DIREITO DO CONSUMIDOR

SEQUINEL, Kaoana Iori¹
AGUERA, Thayara Garcia Bassegio²

RESUMO: A pesquisa tem como objetivo explorar os métodos on-line de resolução de conflitos, como as ODR – *On-line Dispute Resolution*, que têm ganhado crescente relevância no cenário jurídico e comercial contemporâneo, especialmente, nas relações de consumo. As ODR incorporam tecnologias para facilitar a resolução de disputas, oferecendo negociação, mediação, arbitragem e *ombudsman* on-line. No contexto do Direito do Consumidor, as ODR permitem resolver rapidamente questões relacionadas a compras e serviços on-line, promovendo a celeridade e eficiência na proteção dos direitos dos consumidores. A problemática da pesquisa reside, portanto, nos desafios como a exclusão digital e a falta de regulamentação específica podem comprometer sua eficácia e equidade. Para uma implementação bem-sucedida, é necessário garantir acesso universal, proteção dos direitos dos consumidores e conformidade com o devido processo legal. Assim, valendo-se do raciocínio dedutivo, pautado de forma descritiva e exploratória, pelo meio documental e doutrinário, conclui-se que as ODR têm importância no cenário jurídico atual e enfatiza a necessidade de debater continuamente os desafios e oportunidades associados a esses métodos. Superando tais desafios, as ODR têm o potencial de promover uma sociedade mais justa, acessível e pacífica, fortalecendo o acesso à justiça e protegendo os direitos dos consumidores.

PALAVRAS-CHAVE: resolução de conflitos on-line, ODR, Direito do Consumidor.

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) AND THEIR IMPACT ON CONSUMER LAW

ABSTRACT: This article aims to explore online methods of conflict resolution, such as ODR - Online Dispute Resolution, which have gained increasing relevance in the contemporary legal and commercial landscape, especially in consumer relations. ODR incorporate technology to facilitate dispute resolution, offering online negotiation, mediation, arbitration, and ombudsman services. In the context of Consumer Law, ODR enable the rapid resolution of issues related to online purchases and services, promoting speed and efficiency in protecting consumer rights. The research problem therefore lies in the challenges such as digital exclusion and lack of specific regulation that may compromise their effectiveness and fairness. For successful implementation, it is necessary to ensure universal access, protection of consumer rights, and compliance with due process. Thus, employing deductive reasoning, described and exploratory, through documentary and doctrinal means, it is concluded that ODR have importance in the current legal landscape and emphasizes the need to continuously debate the challenges and opportunities associated with these methods. By overcoming such challenges, ODR have the potential to promote a fairer, more accessible, and peaceful society, strengthening access to justice and protecting consumer rights.

KEYWORDS: Online Dispute Resolution, ODR, Consumer Law.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa tem como objetivo principal explorar os métodos on-line de resolução de conflitos, como as ODR – *On-line Dispute Resolution*, que têm ganhado crescente relevância no cenário jurídico e comercial contemporâneo, especialmente, nas relações de consumo. Esta

¹Acadêmica do curso de Direito do Centro Universitário Fag, e-mail: kaosequinel@outlook.com

²Docente orientadora do curso de Direito do Centro Universitário Fag, e-mail: thayarabassegio@fag.edu.br
DIÁLOGOS E INTERFACES DO DIREITO- FAG ISSN 2596-190X

abordagem tem o escopo de oferecer celeridade e facilidade na interação entre o consumidor e o fornecedor.

No entanto, para além das facilidades oferecidas por esses métodos, é necessário considerar os desafios e problemas que surgem com essas mudanças. As resoluções de conflitos on-line frequentemente ocorrem sem a devida mediação, podendo colocar o consumidor em desvantagem, em um contexto em que o princípio da vulnerabilidade do consumidor se torna evidente. Além disso, há a preocupação de que essas plataformas possam suprimir o papel do operador do Direito, excluindo-o do processo e deixando o consumidor sem a devida orientação jurídica.

A problemática da pesquisa reside, portanto, em identificar as repercussões para o consumidor na utilização das plataformas de resolução on-line, considerando a ausência de jurisprudência consolidada e de amparo legal específico sobre o tema.

Presume-se que os mecanismos de resolução de conflitos on-line tendem a ganhar ainda mais destaque, tanto nacional quanto internacionalmente, por proporcionarem celeridade e facilidade na relação entre consumidor e fornecedor. No entanto, essas plataformas são relativamente novas e carecem de jurisdição definida, deixando o consumidor em uma posição vulnerável.

A justificativa para este estudo reside na constatação de que a tecnologia está constantemente alterando nossa percepção do mundo e nossas interações sociais, afetando também o campo do Direito. Pretende-se, assim, analisar os impactos do uso da tecnologia na resolução de conflitos entre fornecedores e consumidores, explorando a promessa das plataformas on-line para uma solução mais eficaz e acessível.

Ademais, buscar-se-á, com a presente pesquisa, verificar os impactos dos métodos on-line de resolução de conflitos para o consumidor, analisar os dispositivos legais relacionados a essas práticas e compreender o papel e a importância dessas ferramentas, examinando suas principais implicações.

Inicialmente, será discutida a crescente relevância das ODR no cenário jurídico atual, destacando sua importância e os motivos que justificam o estudo. Então, explorará a definição e conceito das ODR, além de examinar os principais métodos e técnicas utilizados, bem como os impactos desses métodos. A seção seguinte abordará a aplicação das ODR em conflitos de consumo, analisando os impactos dessas práticas na proteção do consumidor e fornecendo exemplos práticos de casos resolvidos por ODR no âmbito do Direito do Consumidor.

Para tanto, utilizou-se no presente artigo do método dedutivo, por meio de uma análise quantitativa, pautando-se em pesquisa bibliográfica e documental, a fim de analisar a resolução de conflitos on-line (ODR) e sua relação com o Direito do Consumidor.

2 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ON-LINE (ODR)

2.1 DEFINIÇÃO E CONCEITO DE ODR

A "resolução on-line de controvérsias" (*Online Dispute Resolution* - ODR) é um conceito que une a tecnologia da informação e da comunicação com os métodos tradicionais de resolução de conflitos. Embora a definição de ODR possa variar entre diferentes estudiosos, a essência desse termo reside na aplicação de ferramentas digitais e plataformas on-line para facilitar a resolução de disputas de uma forma que transcende as abordagens convencionais.

Enquanto em algumas situações o conceito de ODR é ampliado para abranger qualquer método de resolução de disputas que incorpore tecnologias, é crucial compreender que as verdadeiras ODRs são aquelas que não apenas incorporam tecnologia, mas também se adaptam aos hábitos, comportamentos e ambiente dos usuários, transformando radicalmente a forma como os conflitos são abordados e resolvidos (Arbix, 2015).

Por meio das ODR, as partes envolvidas em um conflito podem utilizar plataformas digitais para negociar, mediar ou arbitrar suas disputas, muitas vezes, sem a necessidade de comparecer a um tribunal físico. Essas plataformas não se limitam a meramente digitalizar processos judiciais ou fornecer salas de videoconferência para audiências virtuais, mas buscam verdadeiramente transformar a maneira como os conflitos são gerenciados. Elas podem oferecer uma gama de funcionalidades, como destacar informações relevantes para as partes, propor soluções personalizadas, avaliar propostas de forma confidencial e, até mesmo, modular a linguagem utilizada com base nas preferências das partes (Rosa; Spaler, 2018).

No entanto, conforme aponta Arbix (2015), essa capacidade de adaptação e intervenção das ODR também traz consigo desafios e riscos. Por um lado, a capacidade das plataformas ODR de compreender o comportamento dos usuários e adaptar-se a eles pode potencializar sua eficácia na indução de reflexões ou decisões. Essa mesma capacidade também levanta preocupações sobre a neutralidade do mediador humano, já que a intervenção digital pode

influenciar as interações entre as partes em conflito, afetando assim a imparcialidade do processo.

Portanto, as ODR representam não apenas uma evolução tecnológica nos métodos de resolução de conflitos, mas também uma transformação fundamental na maneira como entende-se e lida-se com disputas legais. Este artigo buscará explorar essa revolução na resolução de conflitos on-line, examinando seus impactos e implicações para o Direito do Consumidor.

2.2 PRINCIPAIS MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADAS

Inicialmente, os métodos de resolução de conflitos on-line foram propostos por iniciativas privadas. O site E-bay contratou a empresa Square Trade para desenvolver uma plataforma de conciliação virtual para sanar problemas gerados a partir das compras realizadas no site. Esse sistema se mostrou extremamente eficaz visto que “foram mais de 200 (duzentas) reclamações feitas pelos usuários, as quais foram integralmente solucionadas no prazo máximo de 2 (duas semanas)” (Nascimento Junior, 2017, p. 273).

O E-bay, por ser uma plataforma on-line que conecta compradores e vendedores, encontrou, na própria internet, uma maneira eficaz de resolver os problemas relatados pelos usuários. Até o ano de 2010, conseguiu resolver mais de 60 milhões dessas questões (Lima, 2016).

Os principais autores a tratar e desenvolver os métodos das ODR foram Ethan Katash e Janet Rifkin, (2000). Dessa forma, os sistemas de resolução on-line foram divididos em dois grandes grupos: um composto por ferramentas computacionais como *chats*, *e-mails*, mensagens instantâneas, fóruns, vídeos e chamadas telefônicas que são mediadas por um terceiro facilitador. O outro grupo engloba sistemas automatizados com *softwares* e programas especializados na resolução objetiva de conflitos. Estes são desenvolvidos com base em conhecimentos multidisciplinares abrangendo áreas como matemática, filosofia, direito e sobretudo inteligência artificial.

As plataformas on-line têm explorado quatro ferramentas: negociação automatizada e assistida, mediação on-line, arbitragem on-line e ombudsman on-line (Porto; Nogueira; Quirino, 2017). Os autores em questão ainda detalharam os tipos de negociação e o instituto de ombudsman on-line conforme será apresentado na sequência.

A negociação pode ser feita de duas maneiras: assistida ou automatizada, mas ambas dependem do acordo das partes. Muitas plataformas usam a negociação assistida, sendo o *e-Bay* e a plataforma *SquareTrade* um exemplo. Quando surge um problema entre compradores e vendedores no *e-Bay*, eles têm a opção de iniciar uma negociação assistida. A parte insatisfeita preenche um formulário on-line descrevendo o problema e sugerindo soluções,

Se as opções disponíveis não coincidirem com a situação, o reclamante pode preencher uma caixa de diálogo aberta descrevendo com suas próprias palavras o problema encontrado. Em seguida, o reclamante é direcionado para escolher entre possíveis soluções, com a mesma opção de incluir sua própria solução em uma caixa aberta. A reclamação e a solução escolhidas são enviadas pelo sistema para a outra parte da relação negocial, com o pedido, para escolher várias opções de soluções disponíveis, ou sugerir a sua própria (Porto; Nogueira; Quirino, 2017, p. 7).

Essas trocas continuam até que um acordo seja alcançado ou as partes não consigam mais progredir.

Já a negociação automatizada é usada quando as partes concordam com os fatos do caso, mas não sobre a solução. *Softwares* especializados analisam o poder de barganha de cada parte e calculam um ponto médio para a negociação. As partes podem enviar até três ofertas cada, que ficam ocultas e se as ofertas se aproximarem o suficiente, o sistema estabelece automaticamente um acordo no ponto médio. Essa técnica incentiva as partes a revelarem suas ofertas iniciais, facilitando a negociação (Nascimento Junior, 2017).

Além disso, existe o ombudsman on-line, que é uma figura dentro das empresas responsável por encaminhar as insatisfações dos consumidores aos responsáveis pelas tomadas de decisão antes que os problemas se transformem em litígios. Essa abordagem visa resolver as questões dos clientes antes que se tornem grandes problemas.

Conforme apontam Porto; Nogueira; Quirino (2017), a eficácia desses métodos varia dependendo da regulamentação do comércio eletrônico. Os mais bem-sucedidos são aqueles em que a maioria dos problemas é resolvida sem a intervenção de terceiros neutros. É importante que as disputas sejam resolvidas de maneira eficiente e justa para ambas as partes, e o debate sobre esses métodos continua em diferentes partes do mundo, com várias plataformas ODR, sendo implementadas em diversos países.

De acordo com Arbix (2015), o debate sobre mecanismos de solução de conflitos em plataformas on-line é intenso e se estende por diversos ordenamentos jurídicos.

Existem diversas plataformas de resolução de conflitos on-line (ODR) na América do Norte, na União Europeia e em outros lugares. Estas plataformas podem ser criadas ou hospedadas por parcerias entre governos, entidades sem fins lucrativos e empresas privadas. Conforme Porto; Nogueira; Quirino,

No Canadá, tanto a *British Columbia* quanto Quebec possuem plataformas ODR para certas reivindicações civis. O Tribunal de Resolução Civil de British Columbia resolve disputas sobre contratos, dívidas, danos corporais, bens pessoais e problemas de consumidores abaixo de US\$ 5.000,00. Já a Plateforme d'Aide au Règlement des Litiges en ligne (PARLe) de Quebec é para a resolução de disputas de “baixa intensidade” entre consumidores e varejistas (2017, p. 7).

Os métodos e técnicas de resolução de conflitos on-line oferecem diversas vantagens para consumidores e empresas, como rapidez, economia e acessibilidade. A escolha do método mais adequado depende da natureza do conflito e das preferências das partes. O debate sobre o tema é importante para garantir que esses métodos sejam eficazes e justos para todos os envolvidos.

2.3 IMPACTOS DAS ODR

A Resolução de Conflitos On-line, também conhecida como ODR (sigla em inglês para *Online Dispute Resolution*), é uma tendência global que vem sendo cada vez mais utilizada no Brasil. Trata-se de uma modalidade, impulsionada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que oferece uma alternativa moderna e eficiente para solucionar conflitos de forma rápida, prática e econômica (Lima, 2016).

O Conselho Nacional de Justiça promulgou em 2010 a Resolução n. 125, que estabeleceu a Política Judiciária Nacional para o tratamento de conflitos de interesses, visando garantir a todos os indivíduos o direito a solucionar conflitos por meios apropriados. Em 2013, uma emenda à Resolução detalhou a importância da conciliação e mediação como instrumentos fundamentais para o acesso à justiça, afirmando que os órgãos judiciais têm a responsabilidade de oferecer alternativas de resolução de disputas, como mediação e conciliação (Rosa e Spaler, 2018).

Os métodos previstos na Resolução n. 125/2010 do CNJ foram cruciais para marcar, no Brasil, o surgimento dos meios alternativos de resolução de conflitos (*Alternative Dispute Resolution* - ADR). Estes métodos buscam resolver litígios entre as partes sem a intervenção direta do juiz.

O novo Código de Processo Civil também avançou nesse sentido, instituindo a conciliação e mediação como pilares do processo civil brasileiro: a arbitragem, por exemplo, é um mecanismo extrajudicial em que as partes envolvidas no conflito escolhem uma pessoa ou entidade privada para resolver a controvérsia, sem a necessidade de recorrer ao Judiciário. Já a mediação é um processo voluntário em que um mediador ajuda as partes a identificar seus interesses por trás das posições externas assumidas, buscando encontrar um caminho para um acordo mútuo. A conciliação, por sua vez, busca alcançar um acordo entre as partes por meio de concessões mútuas, visando o desenvolvimento de uma comunicação eficaz para encontrar uma solução satisfatória para todos os envolvidos (Porto; Nogueira; Quirino, 2017).

Com base nos dados levantados pela Associação Brasileira de Comércio Eletrônico, as compras on-line atingiram R\$ 185,7 bilhões em 2023. Esse crescimento do *e-commerce* (comércio eletrônico) traz consigo um aumento no número de conflitos entre consumidores e empresas. É nesse contexto que surge a ODR, como uma solução inovadora e eficiente para a resolução de conflitos on-line (ABComm, 2024).

A ODR utiliza tecnologias para aperfeiçoar os instrumentos tradicionais e criar novos mecanismos para compor disputas entre as partes. A principal diferença entre os mecanismos tradicionais e on-line é a ausência de um terceiro neutro para resolver o conflito.

Tal modalidade impacta por sua suposta redução de custos, economia de tempo, autonomia das partes e facilidade no acesso à justiça. Ainda, reduz custos a medida em que as partes não precisam arcar com despesas de deslocamento, taxas de cartório e outros custos inerentes aos métodos tradicionais. A economia de tempo reside no oferecimento de um processo mais célere e ágil nesta modalidade. Pressupõe-se ainda que o acesso à justiça possa ser ampliado com a implementação de ODR, tornando a resolução de conflitos potencialmente mais acessível para todos, especialmente, para aqueles que vivem em áreas remotas ou enfrentam dificuldades financeiras para custear um processo judicial convencional e, supostamente, promove a autonomia das partes quando permite que as partes assumam um papel mais ativo na resolução do conflito, buscando soluções que atendam aos seus interesses de forma consensual (Porto; Nogueira; Quirino, 2017).

Portanto, como aponta Arbix (2015), esses métodos repercutem pela facilidade no acesso, o caráter informal, simples e a possibilidade de aproximação de partes que moram longe uma da outra. No caso de resolução de conflitos, há de se considerar que as partes assumem a responsabilidade de resolver aquele impasse, dispensando a intervenção de um juiz

ou árbitro. Aumenta as chances ainda, muitas vezes, da desnecessidade da proposição de Ações de Execução visto que as partes voluntariamente se comprometeram com aquela solução e a chance de descumprimento, portanto, seja menor.

No entanto, ainda é possível observar que essa transformação gradual enfrenta desafios como o acesso digital a todos. Aqueles que não possuem o devido recurso financeiro ou o suporte técnico necessário podem restar excluídos destas plataformas e, por consequente, dos meios digitais de resolução de conflitos.

Essa lacuna de cidadãos excluídos destas plataformas ou do devido suporte técnico acaba por violar diversos direitos fundamentais como o acesso à justiça e o direito a igualdade. Conforme defende o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretende garantir, e não apenas proclamar, os direitos de todos” (Cappelletti; Garth, 1988, p. 11-12).

É de responsabilidade do Estado, portanto, que todos sejam capazes de acessá-la. Assegura ainda a Constituição Federal, em seu artigo 5º, o direito à igualdade. O princípio da igualdade prevê tratamento isonômico dos cidadãos estabelecendo que todos são iguais perante a lei e vedando a distinção de qualquer natureza, todos os indivíduos possuem os mesmos direitos e obrigações perante o Estado.

Em suma, apesar dos avanços proporcionados pelas plataformas digitais na resolução de conflitos, a efetivação desse modelo ainda enfrenta desafios significativos, especialmente, no que diz respeito ao acesso digital universal. A exclusão de indivíduos devido à falta de recursos financeiros ou suporte técnico adequado viola princípios fundamentais, tais como o acesso à justiça e o direito à igualdade. O Estado, como aponta Alexy (2017), sob o contexto constitucional das democracias contemporâneas, tem a responsabilidade de garantir que todos os cidadãos possam usufruir desses direitos fundamentais, assegurando uma sociedade mais justa e inclusiva.

Ademais, com base em Vanderlei de Freitas Nascimento Júnior (2017), outro aspecto desfavorável à adoção das práticas de conciliação virtual globalmente é a falta de legislação específica que regule os métodos de ODR. Isso se deve ao fato de que muitos dos conflitos originados no ambiente virtual envolvem indivíduos de diferentes nacionalidades, etnias e culturas, muitas vezes, distantes fisicamente.

No Brasil, conforme demonstra o referido autor, os magistrados guiam-se pela Resolução 125/2010 do CNJ, pelo Marco Civil da Internet e ainda pela Lei da Mediação, no entanto, é importante destacar a ausência de lei específica. Busca-se

Suprir a falta de legislação específica a partir das legislações já existentes no país, destacando-se a promulgação da Resolução 125/2010 do CNJ, do Marco Civil da Internet, do Novo Código de Processo Civil e da recente Lei da Mediação. É, no entanto, notória a preocupação dos juristas contemporâneos com o respeito aos princípios do devido processo legal, da ampla defesa e do contraditório, com a observância dos princípios inerentes aos métodos alternativos de resolução de conflitos, tais como a livre manifestação de vontade das partes, a confidencialidade, a informalidade e a oralidade (Júnior, 2017, p. 13-14).

Por conseguinte, apesar dos desafios, a ODR apresenta um enorme potencial para transformar o sistema de justiça, tornando-o mais acessível, eficiente, econômico, eficaz, inovador e moderno. A partir da superação dos desafios da exclusão digital e da regulamentação, a ODR pode ser uma ferramenta poderosa para construir uma sociedade mais justa e pacífica.

3 RELAÇÃO ENTRE ODR E DIREITO DO CONSUMIDOR

3.1 APLICAÇÃO DAS ODRS EM CONFLITOS DE CONSUMO

De forma específica, as ODRs são amplamente utilizadas para resolver conflitos que surgem durante o processo de compras on-line: questões como produtos danificados, entregas atrasadas, pedidos incorretos ou devoluções são frequentes no *e-commerce* (comércio eletrônico).

Além das compras de produtos, elas também são aplicadas na resolução de conflitos relacionados a serviços on-line: isso inclui situações como reservas de viagens, hospedagem em hotéis, contratação de serviços de *streaming*, entre outros. Caso ocorra algum desacordo quanto à qualidade ou prestação desses serviços, as ODRs oferecem um canal para que consumidores e prestadores de serviço busquem uma solução.

As ODR, na prática, como apontam Lima Neto; Amorin (2023), podem apresentar plataformas on-line com mecanismos que podem ser úteis e eficazes para resolução de conflitos e ainda, em muitos casos, reduzir a necessidade de provocação do judiciário. No Brasil, vários casos exitosos foram registrados.

Como demonstra Ferreira (2022), o “Reclame Aqui” é uma destas plataformas, que foi instituída em 2001, e possibilita que os consumidores se manifestem virtualmente a respeito de suas compras, dos produtos e serviços adquiridos em determinada loja. Seus fornecedores podem entrar em contato com estes compradores que, posteriormente, avaliarão se o problema foi resolvido ou não.

Essa abordagem oferece ao consumidor a oportunidade de resolver problemas de forma eficiente e sem custos adicionais, uma vez que a utilização da plataforma é gratuita. Com um tempo médio de resposta de até 3 dias úteis, a resolução é rápida. Além disso, ao não exigir a intervenção de advogados ou terceiros, o processo é simplificado em comparação com outras formas de resolução de conflitos, evidenciando os benefícios da ODR (Pereira, 2022).

Conforme Marques, o Mercado Livre faz grande uso destas ferramentas de ODR. Essas ferramentas incluem métodos de diagnóstico, negociação, mediação e arbitragem on-line. Esse sistema incentiva, em grande escala, a resolução rápida de reclamações e busca reduzir a desigualdade das partes em relação às informações como um sistema de proteção ao comprador:

No Mercado Livre, empresa líder do comércio eletrônico na América Latina, tem-se reportado a resolução de cerca de 8 milhões de disputas por ano, também mediante ferramentas e canais de ODR que oferecem soluções faseadas assemelhadas a métodos de diagnóstico, negociação, mediação e arbitragem on-line.⁷⁸ E ainda antes de um conflito em si, na linha de dispute avoidance, sistemas de proteção ao comprador (como o “Compra Garantida”) e o modelo de reputação do Mercado Livre também facilitam a prevenção e a solução dos conflitos, na medida em que (1) dão incentivos aos vendedores para que resolvam as reclamações de consumidores de forma rápida e efetiva (pois as reclamações têm impacto na reputação de vendedores e podem levar até à sua inabilitação da plataforma, conforme o caso), e (2) diminuem a assimetria de informação entre compradores e vendedores, ao se fornecer elementos tanto sobre o funcionamento do marketplace como sobre a melhor maneira de solução do conflito. São mecanismos, portanto, em que a comunicação pelos meios fornecidos de forma assistida (em fluxos semi-automatizados) e o impacto na reputação a partir dos serviços prestados se mostram eficazes para prevenir e solucionar disputas; e é nesse cenário que as empresas de comércio eletrônico utilizam o ODR para “automatizar a triagem dos casos, solicitar das partes seguradas apenas as informações necessárias para a tomada da decisão e arbitrar indenizações e possíveis descontos” (2019, p. 12).

Plataformas como as supracitadas já têm espaço nas relações de consumo e tendem a aumentar, visto que além da celeridade custam menos, nas palavras de Marques (2019, p. 7), “é verdade, de um lado, que a tecnologia tem como efeito colateral a geração de mais transações e, assim, também de mais conflitos; mas de outro, a tecnologia também atua para diminuir os custos de transação de cada ato processual”.

Conforme aponta Pereira (2022), o “MeLi Resolve” é um mecanismo do Mercado Livre que tem a função de resolver conflitos entre seus fornecedores e consumidores. Oferece ainda medidas de proteção ao consumidor com o “Compra Garantida” que ranqueia os melhores fornecedores com base nas respostas dos usuários-clientes. No entanto, se não for possível o alcance de um consenso, o site recomenda o uso do “Consumidor.gov.br”.

Oferecido pelo governo, o “Consumidor.gov.br” simplifica a comunicação entre consumidores e empresas para resolver disputas. Supervisionado diretamente por entidades governamentais, fornece um ambiente para registrar reclamações contra empresas registradas, promovendo o diálogo entre as partes. A plataforma exhibe dados estatísticos sobre as queixas, tempos de resposta e níveis de satisfação dos consumidores, alcançando uma taxa de resolução de 80% (Gomes, 2021).

O Mercado Livre, conforme aponta Ferreira (2022), relata uma taxa de desjudicialização de 98,9%, destacando a eficácia dessas tecnologias na resolução de disputas antes mesmo de chegarem ao Poder Judiciário.

Neste caso, a importância destas plataformas e mecanismos é evidente ao passo que contribui para o desafogamento do judiciário, facilita o acesso do consumidor para com o fornecedor acelerando a abordagem ao problema e se apresenta mais acessível em relação aos custos.

No entanto, destas alegadas resoluções não podemos esquecer a hipossuficiência de uma das partes nesta relação: o cliente. E, nesta abordagem, que pode ser entendida como direta, entre as duas partes os mecanismos de resolução on-line de controvérsias apresentam-se em grande parte “desancorados de jurisdições nacionais ou do direito internacional tradicional” (Arbix, 2015, p. 18). Situação que pode facilitar o prejuízo por parte do elo mais fraco, visto a disparidade de conhecimento, recursos e poder.

3.2 IMPACTOS DAS ODR NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

As ODR, desde sua criação pelo site *E-bay* em parceria com a empresa *Square Trade*, têm uma relação intrínseca com o Direito do Consumidor, uma vez que visam resolver conflitos entre consumidores e fornecedores que frequentemente surgem no contexto das transações comerciais (Ramos, 2018).

A aplicação destas no Direito do Consumidor permite uma resolução rápida e acessível de questões, muitas vezes, sem a necessidade de comparecer a um tribunal físico. Isso promove a celeridade e a eficiência na solução de conflitos, o que é fundamental para a proteção dos direitos dos consumidores (Lima Neto; Amorim, 2023).

No entanto, é importante garantir que as ODR respeitem os princípios fundamentais do Direito do Consumidor, como o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, que visa proteger os consumidores em situações de desigualdade perante os fornecedores. Isso significa que os consumidores devem ter acesso a mecanismos justos e imparciais de resolução de disputas, que levem em consideração sua posição mais frágil na relação de consumo.

Em suma, as ODR desempenham um papel importante no Direito do Consumidor ao oferecer uma alternativa moderna e eficiente para a resolução de disputas entre consumidores e fornecedores, desde que respeitem os princípios e garantias fundamentais estabelecidos pela legislação consumerista. Como aponta Fornasier (2021), é importante avaliar se esses mecanismos realmente democratizam o acesso à justiça ou se criam formas de exclusão.

Uma importante plataforma de resolução de conflitos on-line é o site “Consumidor.gov.br”, como demonstrado anteriormente. Segundo Ortiz (2023), o site “Consumidor.gov.br”, lançado em 2014 pelo governo, é uma plataforma on-line relevante para resolver conflitos entre consumidores e fornecedores. Sua proposta é oferecer uma maneira acessível e eficaz para os consumidores lidarem com questões de forma rápida e simples. Uma de suas principais características é a mediação entre as partes em disputa, facilitada por um sistema de chat com a assistência de um mediador. Caso não haja consenso, a reclamação é encaminhada ao fornecedor para análise e resposta dentro de um prazo determinado.

Além disso, aponta Ortiz ainda, que o site oferece conciliação, julgamento on-line por um árbitro, negociação assistida por inteligência artificial e diversos recursos adicionais para auxiliar na resolução de conflitos. O acesso e uso do site são gratuitos, tornando-o uma ferramenta acessível para proteger os direitos dos consumidores, apesar das limitações decorrentes da adesão voluntária dos fornecedores, que podem restringir seu alcance.

Desta forma, a análise deste portal é imprescindível nesta pesquisa, pois trata-se de um instrumento de proteção dos direitos dos consumidores no Brasil ofertado pelo governo. Com abordagem nacional, gratuidade e suposta facilidade de utilização, a proposta desta ODR é reduzir a carga sobre o sistema judiciário e auxiliar e ampliar o acesso dos consumidores à

proteção de seus direitos. O quadro abaixo, para elucidação, apresenta as vantagens e desvantagens da ODR no site em questão.

Quadro 1 – Comparativo entre vantagens e desvantagens da ODR

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Redução de deslocamento físico para sessão de negociação, mediação ou arbitragem.	Dificuldades de comunicação diante da diferença cultural entre as partes
Comunicação assíncrona facilita as partes solucionarem imediatamente a disputa.	A ausência do <i>face to face</i> , com a perda de comunicação visual direta e da interpretação das emoções.
Economias sem custos processuais e de deslocamento.	Problemas técnicos com microfone, câmara e Internet.
Acessibilidade para as partes que se encontram em locais distantes, de difícil acesso ou impossibilitadas.	Desconhecimento das partes e dos mediadores do uso de tecnologia nas plataformas ODR.
Partes com diferentes idiomas podem ser beneficiadas com tradutores e inteligência artificial.	Ruídos externos e interferências de partes não legitimadas ao procedimento.
Em casos em que as partes não querem estar “ <i>face to face</i> ”, com redução do desgaste emocional.	Desconhecimento dos métodos de resolução de disputas à distância.
Flexibilidade de agendamento e remarcação.	Identificação da legitimidade das partes.
Maior sigilo e segurança com armazenamento dos acordos com Block Chain e assinatura digital.	O mediador estabelecer uma relação de confiança sem contato presencial.
Uso da tecnologia a favor da sociedade e ao acesso à justiça democraticamente.	Inexistência de padrões legais sobre ODR para as plataformas e capacitação dos mediadores.

Fonte: (Ortiz, 2023, p.10, *apud* Celentano, 2019, p. 83,).

Observa-se, portanto, que mesmo com a existência de um site governamental, sem fins lucrativos e neutro, ainda há desvantagens para a parte equitativa da relação. Mesmo neste site gratuito, que oferece mediação e suporte ao consumidor, é possível identificar desvantagens. Em plataformas alternativas, como Mercado Livre e Reclame Aqui, essa assistência mencionada não está disponível. No entanto, as vantagens apresentadas parecem trazer grandes mudanças e relevância no cenário do consumidor.

Em resumo, ao promover a celeridade, eficiência e acessibilidade na resolução de conflitos on-line, as ODRs representam uma alternativa moderna e eficaz para lidar com disputas comerciais, contribuindo para a confiança e segurança nas transações on-line. No entanto, o texto também ressalta desafios significativos, como a exclusão digital e a falta de regulamentação específica, que podem comprometer a plena efetivação desse modelo.

A exclusão de indivíduos devido à falta de recursos financeiros ou suporte técnico adequado viola princípios fundamentais, como o acesso à justiça e a igualdade, conforme estabelecido na Constituição Federal brasileira. Portanto, apesar dos avanços proporcionados pelas ODR, é essencial superar esses desafios para garantir uma sociedade mais justa e inclusiva, em que todos os cidadãos tenham acesso isonômico e imparcial aos meios de resolução de conflitos e à proteção de seus direitos fundamentais (Watkins, 2022).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, este trabalho buscou apresentar a evolução tecnológica e os desafios da resolução de conflitos on-line no direito do consumidor. Com a apresentação da definição e conceitos das ODR, os principais métodos de solução de conflitos, a aplicação e os impactos delas no Direito do Consumidor restou demonstrada na pesquisa que essas ferramentas representam uma promissora alternativa para a rápida e acessível resolução de disputas no contexto do comércio eletrônico, apesar dos desafios relacionados à exclusão digital e à falta de legislação específica para regulamentar esses métodos, que podem violar direitos fundamentais como o acesso à justiça e a igualdade perante a lei.

Ao explorar a definição e conceito das ODR, percebe-se que essas plataformas representam uma fusão entre a tecnologia da informação e os métodos tradicionais de resolução de conflitos, buscando modificar a maneira como as disputas são abordadas e resolvidas. Os principais métodos e técnicas utilizados, como a negociação assistida e automatizada, a mediação on-line, a arbitragem on-line e o ombudsman on-line, demonstraram oferecer uma gama de funcionalidades que podem facilitar a resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores.

Ao analisar os impactos das ODR, é possível observar que esses métodos têm o potencial de proporcionar uma resolução mais rápida, prática e econômica para uma ampla gama de disputas, especialmente, no contexto do comércio eletrônico. No entanto, também identificam-se desafios significativos, como a exclusão digital e a falta de regulamentação específica, que podem comprometer a eficácia e a equidade dessas plataformas.

Diante disso, é crucial reconhecer que a implementação bem-sucedida das ODR requer não apenas avanços tecnológicos, mas também medidas para garantir o acesso universal, a proteção dos direitos dos consumidores e a conformidade com os princípios fundamentais do

devido processo legal. Embora as ODR ofereçam uma alternativa promissora para a resolução de conflitos, é essencial abordar essas questões de forma abrangente e colaborativa, envolvendo diversos atores, incluindo o Estado, a sociedade civil e o setor privado.

No geral, esta pesquisa destaca a importância crescente das ODR no cenário jurídico de nossa contemporaneidade e ressalta a necessidade de um debate contínuo sobre os desafios e oportunidades associados a esses métodos. Ao enfrentar os desafios da exclusão digital e da regulamentação, as ODR têm o potencial de se tornar uma ferramenta poderosa para promover uma sociedade mais justa, acessível e pacífica, fortalecendo o acesso à justiça e a proteção dos direitos dos consumidores.

REFERÊNCIAS

ABCOMM, Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (**ABComm**), 2024. Disponível em: <https://abcomm.org/noticias/alta-no-e-commerce-nos-proximos-anos-traz-oportunidades-para-novos-lojistas/>. Acesso em: 20 abr. 2024.

ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. Tradução: Virgílio Afonso da Silva. 2.ed. 5ª Triagem. São Paulo. Editora Malheiros, 2017.

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resoluções online de controvérsias: tecnologias e jurisdições**. 2015. Tese (Doutorado em Direito Internacional) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde-01092016-154830/pt-br.php>. Acesso em: 15 ago. 2023.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CELENTANOL., C.M. **Online dispute resolution – ODR A contemporaneidade de instrumentalização dos conflitos online**. Dissertação de Mestrado em Direito, Escola Paulista de Direito, São Paulo, 2019.

FERREIRA, Gustavo Zwicker. **Desjudicialização: os métodos alternativos de resolução de conflitos e a ODR, como instrumento tecnológico**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/31723>. Acesso em: 16 abr. 2024.

FORNAISER, M. de Oliveira. As plataformas de solução de litígios online (ODR) e a sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. **Revista Eletrônica de Direito**, vol. 13, no. 1, 2021, <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/54790> Acesso em: 02 abr. 2024.

JUNIOR, Vanderlei de Freitas Nascimento. **A Evolução dos métodos Alternativos de Resolução de Conflitos em Ambiente Virtual: Online Dispute Resolution**. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, *ISSUE DOI: 10.21207/1983.4225.439*, ISSN 1983-4225 – v.12, n.1, p. 265-282, 2017, jul. 2017.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. **E-Commerce, E-Dispute and E-Dispute Resolution: In The Shadow Of “Ebay Law”**. Ohio State Journal On Dispute Resolution. Vol. 15:3. 2000.

LIMA, A. C. de A. **A efetividade da resolução de conflitos online no âmbito do direito do consumidor**. 2016. 157 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Jurídicas, Recife, PE, 2016.

LIMA NETO, Antonio Oliveira; AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de Sistemas de resolução online de litígio como instrumento de fomento ao acesso à justiça. **Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas**, [S. l.], v. 23, n. 45, p. 63-77, 2023.

LIMA, Gabriela Vasconcelos. **Adoção De Soluções Em Online Dispute Resolution Como Política Pública Para O Poder Judiciário: Um Panorama Da Situação Brasileira**. 2016. 128 f. Programa de Mestrado em Direito Constitucional, Universidade de Fortaleza (UNIFOR), Fortaleza, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2018/09/51093418491a3346d0d2af189b1e841d.pdf> f. Acesso em: 05 set. 2023.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça (Online Dispute Resolution (Odr): From E-Commerce to Its Transformative Effect on the Concept and Practice of Access to Justice). **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, vol. 5/2019, Out – Dez/2019 DTR\2019\42405. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=3525406>. Acesso em: 05 set. 2023.

ORTIZ, Bruno de Oliveira. **ODR – Análise do site: www.consumidor.gov.br**. 2023. 23 f. Trabalho de Graduação Interdisciplinar em Direito - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://adelpha-api.mackenzie.br/server/api/core/bitstreams/5687f860-cca2-4785-b71f-278312f34ce6/content>. Acesso em: 16 mai. 2024.

PEREIRA, Luis Henrick B. ODR: a tecnologia como aliada do acesso à justiça. **Revista DNS -Direito, Negócios & Sociedade**, [S. l.], v. 2 n. 4, 2022.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; QUIRINO, Carina de Castro. **Resolução de Conflitos on-line no Brasil: um Mecanismo em Construção**. Revista de Direito do Consumidor, vol. 114/2017, DTR\2017\7031, p. 295-318, dez, 2017.

RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário**. 2018. 79 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) -Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018.

ROSA, Camila; SPALER, Mayara Guibor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, ano 3, número 3, dez, 2018.

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. **Cláusulas abusivas no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2004.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Resolução de disputas: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias**. Tradução. Rio de Janeiro: Forense, 2021. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4394573/mod_resource/content/1/01-Paulo%20Eduardo%20Alves%20da%20Silva-2%C2%AA%20Ed.pdf. Acesso em: 08 out. 2023.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992941/>. Acesso em: 29 abr. 2024.

WATKINS, Caio. A online dispute resolution (odr) e o processo judicial. Revista Eletrônica da Pge-Rj, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 1-22, 4 maio 2022. Centro de Estudos Jurídicos da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro. <http://dx.doi.org/10.46818/pge.v5i1.258>. Disponível em: <https://revistaelectronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/258>. Acesso em: 08 out. 2023.