

**ODR COMO MEIO PROPÍCIO À SOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO.
CONTORNOS PROCEDIMENTAIS E LIMITAÇÕES SATISFATIVAS**

**ODR AS A FACILITATIVE MEANS FOR THE RESOLUTION OF
CONSUMPTION CONFLICTS. PROCEDURAL CONTOURS AND
SATISFACTIVE LIMITATIONS**

Pós-Doutor em Direito pela Universidade de Coimbra – POR. Pós-Doutor em Democracia e Direitos Humanos pelo Ius Gentium Conimbrigae – Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra-POR. Doutor em Direito pela UGF. Mestre em Direito pela UGF. Pós-Graduado em Direito Processual pela UGF. *Visiting Professor* no *Ius Gentium Conimbrigae* – FDUC-POR. Professor Associado de Direito Processual Civil e Teoria Geral do Processo da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ. Coordenador da Pós-Graduação em Direito Processual Contemporâneo – UFRRJ. Membro da International Association of Procedural Law-IAPL. Membro da International Bar Association – IBA. Membro do Instituto Iberoamericano de Direito Processual – IIDP. Membro do Instituto Brasileiro de Direito Processual – IBDP. Membro da Associação de Direito e Economia Europeia – ADEE. Membro Efetivo da Comissão Permanente de Processo Civil do Instituto dos Advogados Brasileiros – IAB NACIONAL. Líder do Grupo de Pesquisa Processo Civil e Desenvolvimento (UFRRJ/CNPq). Advogado, Consultor Jurídico e Parecerista. www.gaiojr.com. jgaio@terra.com.br

ÁREA DO DIREITO: Processual; Consumidor

Resumo: O presente artigo procura analisar a *online dispute resolution* aplicada às relações de consumo sob perspectiva de um processo justo tecnológico, este, fator contributivo para o desenvolvimento humano e social e, por isso, propiciador de qualidade de vida. Para isso, necessário o estudo detalhado acerca de algumas das plataformas públicas (institucionalizadas) e privadas de ODR e os seus diversos procedimentos, sendo ainda pesquisadas as prováveis dificuldades em torno de dispersões normativas, as potencialidades de enfrentamento qualitativo dos litígios bem como as possibilidades de implementação efetiva ou não de decisões decorrentes deste modelo de resolução de conflitos.

Palavras-Chaves: Resolução de Disputas online. Satisfação de Direitos. Processo. Efetividade. Conflitos de Consumo. ODR.

Abstract: This article seeks to analyze online dispute resolution applied to consumer relations from the perspective of a fair technological process, which is a contributing factor to human and social development and, therefore, a provider of quality of life. For this, a detailed study of some of the public (institutionalized) and private ODR platforms and their various procedures is necessary. The probable difficulties surrounding

regulatory dispersions, the potential for qualitative confrontation of litigation as well as the possibilities of effective implementation or not of decisions arising from this model of conflict resolution.

Keywords: Online Dispute Resolution. Satisfaction of law. Process. Effectiveness. Consumption Conflicts.

SUMÁRIO: 1. Considerações Sobre a Proteção Jurídica do Consumidor. 2. A crise da Jurisdição Estatal e os meios propícios à Solução de Conflitos. Pontos relativamente preambulares às ODRs. 3. Online Dispute Resolution no contexto da Resolução de Conflitos Consumeristas. 3.1 Aproximação conceitual das ODRs. 3.2 Litígios consumeristas e experiências em ODR. 3.2.1 Procedimentos de ODRs Institucionalizados. 4. Contextualizações Procedimentais e Satisfativas em sede das ODRs. Conclusão. Referências Bibliográficas. Documentos eletrônicos

1. CONSIDERAÇÕES SOBRE A PROTEÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR

O senso comum, muitas vezes, transforma fenômenos históricos em realidades naturais que teriam existido sempre ou que surgiram de repente em sua forma atual. É o caso do mercado e das relações de consumo, estes que foram construídos de forma não linear pela soma de invenções realizadas em contextos e lugares diferentes, continuando ainda em mutação.

Certo é que, ao se utilizar as mesmas palavras para definir fenômenos em constante transformação, gera-se a ilusão de que são eles a-históricos.¹

O surgimento e o desenvolvimento dos mercados, relacionados a mecanismos de troca de bens e serviços realizados por agentes com capacidade autônoma – indivíduos, empresas – dentro de um espaço normativo comum, são oriundos de larga história² e

¹ SORJ, Bernardo. *A Nova Sociedade Brasileira*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2000, p.44.

² Para uma análise mais específica acerca da historicidade do consumo e da proteção consumista, ver, dentre outros, AMARAL, Luiz Otávio de Oliveira. *História e fundamentos do direito do Consumidor*, São Paulo, RT, v.78, n.648, out. 1989, pp.31-45; HERMANN, Robert O. *The Consumer Moment in Historical Perspective*. Pennsylvania: Pennsylvania State University, 1970; ANGELIVE, Erma. *History of the National Consumers League*. Washington: NCL, 1979; CALAIS-AULOY, Jean. *Droit de la consommation*. Paris: Dalloz, 1986.

também de processos sociais e políticos complexos³, sendo a proteção do consumidor consequência direta de tais processos, ante as novas situações decorrentes do desenvolvimento⁴.

A despeito de toda historicidade antecedente, Kotler⁵ destaca três períodos marcantes para o movimento de consumidores, ensejando, inclusive, sua devida proteção:

a) O primeiro teve ocorrência no início do século passado decorrente de preços ascendentes, problemas éticos com medicamentos e denúncias das condições da indústria de carne⁶ feitos por Upton Sinclair em seu livro “The Jungle” o qual colaborou para pressionar o Congresso norte-americano a aprovar, em 1906, a devida regulamentação para inspeção de carne (Meat Inspection Act), a Lei de Alimentos e Medicamentos Puros

³ Ao tratar de um estudo acerca da evolução de mercado e sociedade de consumo, BERNARDO SORJ investe na ideia de que nunca existiu, nem mesmo atualmente, um “mercado” como sujeito de uma racionalidade que se impõe por si mesma.

Adverte o aludido autor:

“(…) A criação das formas modernas de mercado e sua constante transformação são produtos da invenção constante de novas instituições que mobilizam os interesses sociais e geram conflitos em torno da sua implantação.”

A fim de complementar o referido raciocínio, o autor enumera, pelo menos, seis grandes áreas de invenção e conflito social, em torno das quais se deram e ainda se dão, no capitalismo, a noção de formação e transformação dos mercados:

“- A criação de espaços físicos onde pessoas, bens e produtos podem circular livremente (antes Estados nacionais, hoje regiões e/ou o globo).

- A criação de moeda, de impostos, de novas formas de propriedade e pagamento (sociedade anônima, conta bancária, promissórias etc.).

- A definição do que é objeto legítimo de troca (força de trabalho, seguros, sexo, genes, informação, tecnologias, tudo isso são objetos que se transformaram em produtos comerciais após longos processos de conflito, negociação e modificação de valores).

- A constituição e disciplinamento de agentes sociais que internalizaram a racionalidade de mercado.

- O estabelecimento de um sistema legal e sua aplicação por funcionários especializados, com monopólio dos mecanismos de regulamentação, punição, controle e uso da violência em determinado espaço.

- A invenção de categorias sociais através das quais os participantes das relações mercantis se auto-representam e organizam sua participação social e política (empresários, trabalhadores, sindicatos, empregados, funcionários, autônomos, vendedores, ambulantes etc.).” *Idem*, p.44-45.

⁴ Dentro do contexto de desenvolvimento da proteção consumista, de forma ainda mais específica, sustenta Othon Sidou que “o que deu dimensão enormíssima ao imperativo cogente de proteção ao consumidor, ao ponto de impor-se como tema de segurança do Estado no mundo moderno, em razão dos atritos sociais que o problema pode gerar e ao Estado incumbe delir, foi o extraordinário desenvolvimento do comércio e a consequente ampliação da publicidade, do que igualmente resultou, isto sim, o fenômeno conhecido dos economistas do passado – a sociedade do consumo, ou o desfrute pelo simples desfrute, a ampliação da riqueza por mera sugestão consciente ou inconsciente.” SIDOU, Othon. *Proteção ao consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 1977, p.5.

⁵ KOTLER, Philip. *Marketing*. São Paulo: Atlas, 1986, p.555. Vale ressaltar que os Estados Unidos devem ser considerados os vanguardeiros na difusão do movimento consumerista em todo mundo, justificando, neste sentido, a incidência dos períodos marcantes citados por Kotler a partir daquele país.

⁶ Relata José Geraldo Brito Filomeno que o movimento consumerista nasceu simultaneamente com o movimento sindicalista que lutava por melhores condições de trabalho, na segunda metade do século XIX, particularmente em relação aos “frigoríficos de Chicago”. In: GRINOVER, Ada. Pellegrini *et alii*. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Projeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998, p.46.

(Pure Food and Drug Act) e a criação, em 1914, da Federal Trading Commission, este, órgão máximo do sistema federal de proteção do consumidor norte-americano.⁷

b) Já o segundo se deu a partir da década de 30, devido aos problemas referentes a preços durante a depressão norte-americana dentre outros acontecimentos, como o fortalecimento do Pure Food and Drug Act, que passou, a partir de 1938, a incluir cosméticos e também a ampliação da missão da Federal Trade Commission, passando esta a regular práticas e atos lesivos ou desleais.

c) O terceiro período se deu na década de 60, devido a um conjunto de fatores relacionados à insatisfação na sociedade americana, o surgimento de produtos mais complexos e perigosos, o escândalo da talidomida, a mensagem do Presidente Kennedy, reconhecendo os direitos do consumidor⁸, bem como a atuação do advogado Ralph Nader denunciando e lutando por mais segurança nos veículos automotores, além do movimento

⁷ No sistema norte-americano de proteção ao consumidor, além da Federal Trade Commission, esta, cujo objetivo fundamental se encontra na aplicação das leis antitruste bem como na proteção dos interesses do consumidor, dotada, inclusive, de amplos poderes investigatórios e acesso a todos os documentos e livros contábeis, com atuação destacada em fraudes envolvendo publicidade enganosa – outras quatro agências podem ser observadas:

- Consumer's Education Office cuja incumbência está na promoção e administração de programas educacionais voltados à formação e treinamento de pessoal especializado em orientação e educação do consumidor.

- Food and Drug Administration que cuida da fiscalização de produtos comestíveis, farmacêuticos, cosméticos e drogas.

- Consumer Product Safety Commission encarregada de fixar normas e padrões de segurança dos produtos, fiscalizando sua aplicação.

- Small Claim Courts que correspondem aos juizados especiais cíveis e criminais brasileiros, atendendo reclamações de consumidores e desobstruindo a justiça comum.

Sobre o assunto, ver, dentre outros, ALMEIDA, João Batista. *A Proteção Jurídica do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2000, p.8; AMARAL, Luis Otávio de Oliveira. *Ob. cit.*, pp.31-55.

⁸ Em 15 de março de 1962, o Presidente John F. Kennedy enviou ao Congresso norte-americano mensagem especial a respeito da proteção do consumidor, introduzindo os direitos básicos do consumidor, estes, que mais tarde, viriam a ser encampados pelas Nações Unidas.

Quatro direitos fundamentais foram por ele mencionados:

- Direito à segurança, implicando a proteção contra a comercialização de produtos perigosos à saúde ou à vida, motivando várias leis neste sentido; não sendo, entretanto, basicamente um direito novo, visto que já a própria Food and Drugs Act, de 1906, dispunha de tais questões, porém sem a inclusão de produtos corrosivos, inflamáveis, radioativos, passando assim a pensar em segurança a longo prazo.
- Direito à informação, de forma abrangente, onde, além dos aspectos relativos à propaganda, envolviam-se demais informações necessárias para efetivar bem uma compra.
- Direito à escolha, que se referia basicamente aos monopólios e às leis antitruste, entendendo-se como aspectos favoráveis ao consumidor a concorrência e a competitividade.
- Direito de ser ouvido, significando que os interesses dos consumidores passariam a ser considerados na elaboração das políticas governamentais e nos procedimentos de regulamentação.

Sobre todo o teor de tal mensagem, ver HIPPEL, Eike Von. *Verbraucherchutz*. 3ed. Tübingen: J.C. Mohr, 1986, p.25 e ss.

crecente de associações e organizações de consumidores, exercendo aí importante papel na orientação e proteção dos consumidores⁹.

Por outro lado, não obstante tais etapas marcantes no processo de proteção consumerista, importante se faz ressaltar a afirmação relevante da tutela aos interesses coletivos e difusos,¹⁰ em geral, dentro do referido contexto.

Assim sobre a aludida questão sustentam Ferraz, Milaré e Nery Júnior¹¹:

O surgimento dos grandes conglomerados urbanos, das metrópoles, a explosão demográfica, a revolução industrial, o desmesurado desenvolvimento das relações econômicas, com a produção e consumo de massa, o nascimento dos cartéis, holdings, multinacionais e das atividades monopolísticas, a hipertrofia da intervenção do Estado na esfera social e econômica, o aparecimento dos meios de comunicação de massa, e, com eles, o fenômeno da propaganda maciça, entre outras coisas, por terem escapado do controle do homem, muitas vezes voltaram-se contra ele próprio, repercutindo de forma negativa sobre a qualidade de vida e atingindo inevitavelmente os interesses difusos. Todos esses fenômenos, que se precipitaram num espaço de tempo relativamente pequeno, trouxeram a lume à própria realidade dos interesses coletivos, até então existentes de forma 'latente', despercebidos.

No dinamismo histórico das relações consumeristas e respectiva proteção, não se pode deixar de compô-la hoje a rede mundial de computadores e as transações que neste ambiente se multiplicam velozmente para além do imaginável.

A *world wide web* foi criada em 1989, sendo que na última década do século XX observou-se o incremento da Internet como um ambiente favorável para a troca de dados em larga escala. Nos anos posteriores, os provedores de serviços e os primeiros browsers de navegação, dos quais o Netscape era o mais popular,¹² transformaram em definitivo o

⁹ No mesmo sentido, ver, ALMEIDA, João Batista. *Ob. cit.*, p.9; ZÜLKE, Maria Lúcia. *Abrindo a empresa para o consumidor*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997, p.136.

¹⁰ CAPPELLETTI identificou os denominados interesses coletivos e difusos, afirmando que, sem serem públicos ou privados no sentido clássico da palavra, demandaram uma nova definição da legitimação ativa para a sua defesa. Ao se reconhecer que determinado interesse pode pertencer muito mais à coletividade ou mesmo a um grupo social do que, basicamente, a um de seus membros individualmente, caracterizou-se num sensível avanço no que se refere ao entendimento do termo "interesse", beneficiando assim, em nível de tutela, o consumidor difuso e coletivamente considerado. CAPPELLETTI, Mauro. *Formações sociais e interesses coletivos diante da justiça civil*. In: *Revista de Processo*, n.5, São Paulo, RT, jan./mar./1977, pp.128-159.

¹¹ FERRAZ, Antônio Augusto M. de Camargo *et alii*. *A Ação Civil Pública e a tutela jurisdicional dos interesses difusos*. São Paulo: Saraiva, 1984, pp.54-55.

¹² AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. *A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira*. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397>. Acesso em: 02.05.2021.

modus operandi da rede. Se quando de sua criação a Internet restringia-se a um pequeno número de pessoas vinculadas a instituições militares e acadêmicas, no final do século XX a facilitação do acesso à rede possibilitou um aumento considerável da população online e, por conseguinte, o comércio em linha.

Importante ressaltar que o primeiro provedor de serviços na Internet (*Internet Service Provider* - ISP) se deu em 1992 e até o início dos anos 1990, a *National Science Foundation*, órgão norte-americano responsável pela gestão da Internet, não autorizava a sua utilização para fins comerciais. Inexistiam disputas entre fornecedores e consumidores, por exemplo, em razão do simples fato de que tais atividades não eram exploradas no universo da rede.

Para além desta síntese cronológica apertada, inegável é que há uma forte vocação cosmopolita do direito do consumidor,¹³ dada a índole internacional que se encurte nas relações de consumo – base daquele direito – principalmente ante a frequência na aquisição de bens de consumo além das fronteiras.

Por tudo, se faz observar que relações consumeristas tanto em nível internacional quanto nacional vem, de muito, alcançando complexidades decorrentes de vários fatores inerentes ao seu próprio desenvolvimento, estes que vão desde o objeto ou serviço comercializado, passando pela forma como se dão as transações, observando-se que a forma contratual e o ambiente por onde as mesmas se operam possuem variadas configurações, o que é superdimensionado, sobretudo, pela rede mundial de computadores – internet.

É dentro deste contexto de complexidades e ampla dimensão das relações de consumo, que hoje se encontram conflitos de interesse inerentes à uma tipicidade de negócios realizados, sobretudo, na forma *online* ou em linha.

Aponta Wahab, Katsh e Rainey¹⁴ que, já em 1994 notava-se evidente que a rede mundial de computadores não se tornaria um espaço harmonioso, sendo necessária a configuração de mecanismos e ferramentas aptas à resolução dos litígios que poderiam

¹³ Mais especificamente sobre a vocação ao cosmopolitismo por parte do Direito do Consumidor, ver, dentre outros, BOURGOIGNIE, Thierry. *Eléments pour Une Théorie du Droit de la Consommation*. Louvan-la-Neuve: Story Scientia, 1988, p. 215 e ss; RAMSAY, Lain. *Consumer Protection*. London: Weidenfeld and Nicolson, 1989, p.522.

¹⁴ WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (Ed.). *Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012, p.11.

decorrer da atividade dos indivíduos na rede mundial de computadores, aqui, especialmente, nas relações de consumo.

Os primeiros desses mecanismos surgiram ainda em 1996, constituindo-se em experiências precursoras do que hoje se denomina *Online Dispute Resolution*.

2. A CRISE DA JURISDIÇÃO ESTATAL E OS MEIOS PROPÍCIOS À SOLUÇÃO DE CONFLITOS. PONTOS RELATIVAMENTE PREAMBULARES ÀS ODRs

É fato que, de um modo geral, a crise nos mais diversos sistemas públicos de justiça no mundo assolam direitos, seja pelo tempo de duração da prestação jurisdicional e/ou baixíssimo grau de eficiência e efetividade no cumprimento das decisões judiciais e, por isso, gozo nos direitos reconhecidos, mas não entregues em sua inteireza.

Tal impacto negativo da prestação jurisdicional estatal deficiente, fenômeno presente tanto externa¹⁵ quanto internamente,¹⁶ em tudo, deteriora os mais diversos direitos fundamentais do cidadão, desde a segurança jurídica em sua extensão relativa ao princípio da confiança na aplicabilidade das normas e expectativa do direito, traduzindo-se em um cotidiano estável, passando pela retração ao estímulo à atividade econômica, geradora de investimentos, consumo e trabalho e mesmo pelo impacto avassalador na

¹⁵ Sobre o assunto, confira dentre outros, LEBORGNE, Anne; PUTMAN, Emmanuel. (Orgs.). *Les obstacles à L'exécution forcée: permanence et évolution*. Paris: Éditions Juridiques et Techniques, 2009; CADENAS, M. Cachón; JUNOY, J. Picó (Coords.). *La Ejecución Civil: problema actuales*. Barcelona: Atelier, 2008; TREBILCOCK, Michael J.; PRADO, Mariana Mota. *Derecho y desarrollo*. Buenos Aires: Siglo Veintuno, 2017.

Particularmente, com relação a Portugal, as reformas processuais para fins de operacionalizar qualitativa e quantitativamente o aparelho judiciário, dada a morosidade processual bem como o excesso de processos pendentes nas mais diversas esferas do poder judicante têm como mira o abrandamento da crise da justiça, notadamente, pautada na conquista de metas de produtividade, levando-se em consideração a pressão externa com a criação do Conselho Europeu para a Eficácia da Justiça (CEPEJ).

“Importa começar por reconhecer que os problemas da Justiça são, pois, consequência e não a causa de um conjunto de atrasos estruturais. A dificuldades na compreensão dos conceitos e práticas manifestam-se em vários domínios da vida social portuguesa e não apenas na Justiça. Estas dificuldades são reflexo de uma cultura que, por muito que declare publicamente as virtudes da globalização, ainda não interiorizou os seus efeitos e recusa conformar-se com eles.” GAROUPA, Nuno; PINHEIRO, Zélia Gil. Repensar a Justiça em Portugal. In: SOROMENHO-MARQUES, Viriato; PEREIRA, Paulo Trigo. *Estado, Instituições e Políticas Sociais*. Vol. 1. Lisboa: Calouste Gulbenkian, 2015, p.78.

¹⁶ GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Instituições de Direito Processual Civil*. 4 ed. Salvador: JusPodivm, 2020, p.38; CASTELAR, Armando (Org.). *Judiciário e Economia no Brasil*. São Paulo: Sumaré, 2000; GRUPO DE PESQUISA PROCESSO E DESENVOLVIMENTO.UFRRJ/CNPq. O Processo em sua perspectiva externa: meio de promoção do desenvolvimento como qualidade de vida-por uma nova fase metodológica do processo. In: GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Direito Processual em Movimento*. Vol. VIII. Curitiba: CRV, 2019, pp.117-154.

qualidade de vida do cidadão comum, pois que atrofia o grau de desenvolvimento, aqui tido como alocação de recursos e investimentos nos mais diversos setores estruturais, de modo a traduzir em bem estar social (saúde, educação, transporte, alimentação e o próprio serviço público da justiça).

As medidas qualitativas dos índices de desenvolvimento como melhoria da qualidade de vida¹⁷ estão sujeitas, dentre outras variáveis, às perspectivas que impõem investimentos estruturais em diversos como aqueles supracitados, e que são dependentes do próprio giro econômico que se tem no processo produtivo de um país, realizado de forma volumosa, com incentivos variados à iniciativa privada interna e externa, mas, sobretudo, com a confiança em afiançar um cotidiano estável na medida do possível, encorajando a empreender no país sem eventuais “riscos-surpresa” a que se estaria sujeito.

Bem por isso, a busca por outros meios e modelos para solução de contendas, hoje, infelizmente, naturalizadas de forma indiscriminada em variáveis territorialidades (“política do conflito”), se faz premente.

Nestes termos, encontra lugar os meios propícios à solução de conflitos, notabilizados como ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

Trata-se, em verdade, de modelos de solução de disputas que antecederam, historicamente, ao modelo do monopólio estatal de resolução de conflitos – Poder

¹⁷ De fato, o conceito de desenvolvimento, hodiernamente, se relaciona com a perspectiva de um avanço significativo no quadro das políticas sociais voltadas à edificação da cultura de melhoria das condições daquela sociedade destinatária de tais políticas.

Ratificando tal concepção desenvolvimentista, VASCONCELOS, Marco Antonio; GARCIA, Manuel Enriquez. (*Fundamentos de economia*. São Paulo: Saraiva, 1998, p. 205) apontam para a ideia de que, em qualquer conceituação de desenvolvimento, há de se levar em conta e mesmo, deva incluir “as alterações da composição do produto e a alocação de recursos pelos diferentes setores da economia, de forma a melhorar os indicadores de bem-estar econômico e social (pobreza, desemprego, desigualdade, condições de saúde, alimentação, educação e moradia).”

Por outro lado, avançando no conceito de desenvolvimento como liberdade, numa visão do próprio desenvolvimento como um processo de expansão das liberdades reais, e ainda estas, tanto um meio de garantia quanto um fim em si mesma, através da fruição de outras importantes liberdades, fundamental a obra de SEN, Amartya. *Development as freedom*. New York: Anchor Books, 2000, p. 297.

Sobre o assunto, sobretudo na relação que se estabelece entre Direito, Processo e Desenvolvimento ver também GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Processo Civil, Direitos Fundamentais Processuais e Desenvolvimento: flexos e reflexos de uma relação*. Londrina: Thoth, 2021; GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira (Coord.). *Direito e Desenvolvimento*. Curitiba: CRV, 2015; GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira (Coord.). *Direito e Desenvolvimento II. Obstáculos e perspectivas ao Acesso à Justiça*. Curitiba: CRV, 2017; CUNHA, Luciana Gross. Rule of Law e desenvolvimento: os discursos sobre as reformas das instituições dos Sistemas de Justiça nos países em desenvolvimento. In: VIEIRA, Oscar Vilhena; DIMOULIS, Dimitri (Orgs.). *Estado de Direito e o desafio do Desenvolvimento*. São Paulo: Saraiva, 2011, p.233-246; GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. Direito, Processo e Desenvolvimento: Pacto de Estado e a Reforma do Judiciário. In: *Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor*, v.19, fev/mar., Magister: Porto Alegre, 2008, pp.31-34.

Judiciário - no entanto, permanecem, ao largo do tempo, como uma via alternativa à solução de demandas frente ao aparato estatal.

Consistem os ADR'S na aplicabilidade da conciliação, mediação, negociação e arbitragem como técnicas distintas, ainda que por vezes complementares e dialógicas, que permitem a possibilidade de composição consensual ou não dos conflitos, mas que autorizam o uso de estratégias negociais mais próximas e particulares quanto à natureza do conflito, de modo a que, ainda que balizadas pelo ordenamento jurídico estatal e possivelmente internacional, permitem a solução da contenda de modo mais próximo aos interesses de seus partícipes.

Em verdade, os aludidos meios propícios à solução de conflitos, pensamos, devem ser percebidos a partir de suas próprias naturezas, potencialidades, viabilidades técnica e operacional, acesso facilitado, decisão mais próxima e especializada do conflito bem como o seu enfrentamento, respeito inequívoco às garantias constitucionais com conformação a um processo justo, sendo a escolha por tais, justificadoras para tanto e não, necessariamente, uma redenção como um apanágio para se ver livre dos males e deficiências da Poder Judiciário.

É deveras conhecido o discurso que já se convencionou popular, de que propaga como “meios alternativos” à jurisdição estatal a busca pelas ADR's, como fuga à atividade jurisdicional, o que, por tudo, discordamos deste olhar unívoco justificador, pois sonega em si as próprias qualidades alhures apontadas de tais meios, o que, inobstante a qualquer crise do aparato estatal de solução dos conflitos, estes mesmos meios justificam a sua própria escolha, ainda que pudesse ser mais cômodo a busca no aparato estatal para a solvência de quaisquer dos males.

3. *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* NO CONTEXTO DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS

3.1 Aproximação conceitual das ODRs

Decorrente de conflitos cujo nascedouro se encontra na internet¹⁸ (ainda que possa ser aplicado a conflitos surgidos *off-line*), a *Online Dispute Resolution* (ODR) é, em muitos casos, a principal opção para que as partes em conflito solucionem suas contendas,

¹⁸ Bem nos lembra Katsh e Rifkin que “ *When we received our first email accounts in 1990, we were also given a detailed set of rules called an ‘Acceptable Use Policy’ (...). The mere existence of the policy, therefore, indicated to us that the internet, even then, was not a conflict-free space*”. KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. *Online Dispute Resolution. Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001, p.45.

seja no que toca à disponibilidade, seja no que se espera de efetividade na definição qualitativa da demanda.

Em verdade, usando também das técnicas aplicadas aos ADR's, a *Online Dispute Resolution* (ODR) encontra ambiente de resolução de conflitos online – seja decorrente de relações jurídicas firmadas no ciberespaço ou ainda que possível, por vezes, decorrentes de relações off-line - sendo impulsionado pelo crescimento e a popularização das tecnologias de comunicação e informação (TI), propiciando novas ferramentas para a resolução dos conflitos, constituindo em uma novel porta para além daquelas já existentes e multicitadas (conciliação mediação, negociação e arbitragem, além da via tradicional da jurisdição estatal).¹⁹

Ainda que, conceitualmente, hajam definições delimitativas quanto ao que venha a ser uma resolução online de disputas, já que, corriqueiramente, a incorporação de tecnologias de informação e comunicação aplicadas a mecanismos de resolução de conflitos leva a conclusões precipitadas no que se refere à validade de uma autonomia procedimental e mesmo de particularidades referentes à esta forma de resolução de contendas,²⁰ é fato a possibilidade de se pensar na ODR como mecanismo de disputa onde o papel da tecnologia de informação e comunicação se faz essencial quanto ao desempenho transformador na dinâmica e possível resolução de uma contenda, com especial atenção para elementos que permitam assegurar conteúdos diferenciadores para além de simples correspondências com possíveis mecanismos atuantes *off-line* ou *online*.

Parece pois, como ponto crucial para uma definição particularizada e autônoma de ODR, a noção de que a interatividade ou reação dos usuários em conflitos procedimentais em linha, importará em importantes elementos característicos de uma modalidade ou “porta” resolutiva, cujo ambientes propiciadores à promoção de *inputs* e

¹⁹ Vale frisar que se tem como nota comum, a crença de que as ODR's abarcaria todo e qualquer tipo de uso da tecnologia no âmbito processual, ou seja, desde um procedimento de email para fins de coletar documentos até um sistema tido como sofisticado de coleta e armazenamento de dados, respostas automáticas, resoluções assistidas por computadores, dentre outros. Sobre o assunto, ver COLIN, Adamson; DEMARS, Jo. *Online Dispute Resolution: An Intenational Business Approach to Solving Consumer Complaints*. Bloomington: AuthorHouse, 2015; PARO, Giacomo; MARQUES, Ricardo Damaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. *In*: LUCON, Paulo Henrique dos Santos *et alii*. *Direito, Processo e Tecnologia*. São Paulo: RT, 2020, p.283.

²⁰ Conforme MENKEL-MEADOW, Carrie J. et all. *Dispute Resolution: Beyond the Adversarial Model*. Nova York: Aspen, 2005, p.628, a ODR “will change quickly as tecnologia changes”.

de *outputs*, de acordo com novos dados experimentados por aqueles usuários, poderão sugerir novos comportamentos e dinâmicas.²¹

O uso da tecnologia na transmissão de dados não é *per se*, característica de um procedimento, pois que, *v.g.* mediações ou arbitragens *online* são tão possíveis quanto *off-line*. Aliás, a tecnologia é caracterizada como “quarta parte” em um procedimento de resolução de conflitos com o uso da mesma (já que, como cedição, nos meios heterocompositivos de conflitos, o mediador ou o árbitro, por exemplo, seria a “terceira”), notando-se importantes ganhos no papel da gestão de procedimentos ou na condução dos litigantes à uma solução consensual do conflito, propiciando proximidades de forma síncrona ou assíncrona.

O ponto conceitual e que nos parece essencial, portanto, é o impacto das tecnologias de informação e transmissão de dados em um determinado ambiente sobre, ao menos, duas partes, de forma que a dinâmica na interação das mesmas seja alterada, produzindo resultados de claro aferimento, seja na forma auto como heterocompositiva, já que penso não haver pureza na aplicabilidade de métodos resolutivos de conflitos, ou seja, é perfeitamente possível na justiça estatal a aplicação da conciliação e/ou mediação, assim como é possível o uso da ODR para a condução de um conflito onde se tem as características do método arbitral ou de mediação como técnica aplicada a solução do mesmo, o que se dá no concerto dos desenhos de sistemas de disputas (DSD).²²

Observe então que o ambiente deliberativo do conflito diz muito sobre si, as dinâmicas, reações, comportamentos síncronos e assíncronos dos partícipes bem como as ferramentas operadas em determinadas plataformas, conduzirão, de forma expressiva, as qualidades e potenciais esperados da técnica resolutiva aplicada. Aliás, esta é a ideia pela qual Katsh²³ estabelece a exigência de um significado objetivo para o aspecto “online”, relacionando-o com as tecnologias de informação e comunicação, fundamentais para a resolução da controvérsia.

²¹ FOGG, B.J. *Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do*. San Francisco: Morgan Kaufmann, 2003, p.06.

²² O DSD pode ser compreendido como uma “organização deliberada e intencional de procedimentos ou mecanismos processuais, que interagem entre si, e, quando aplicáveis. De recursos materiais e humanos, para a construção de sistemas de prevenção, gerenciamento e resolução de disputas.” (FALECK, Diego. *Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias, e processos eficazes para tratar conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p.1.

²³ KATSH, Ethan. Dispute resolution in Cyberspace. *In: Connecticut Law Review*. Vo. 28, 1996, p.964.

Mas, de certo, conforme alhures pontuado, a diferença central da *online dispute resolution* em relação às outras mídias tradicionais é que as novas tecnologias são interativas, reagindo ao manejo de seus usuários e ao ambiente em que estão inseridas, promovendo ajustes conforme novos dados são recebidos, e daí adaptando-se aos progressos e aos contornos experimentados.²⁴

3.2 Litígios consumeristas e experiências em ODR

Como já referido em linha atrás, o movimento em direção aos meios de Resolução Online de Litígios (ODR) constitui um caminho natural para a solução de conflitos que nascem das relações que os indivíduos estabelecem por meio da rede mundial de computadores (Internet) e nas demais redes de transmissão de dados e informação, frisando, entretanto, em possibilidades de aplicação também a litígios ocorridos fora da aludida rede

Nas relações consumeristas o tema merece importantes e complexas reflexões, já que a potencialidade do comércio eletrônico se faz cada vez mais crescente e volumosa, tendo, por exemplo, um aumento de 300% de 2019 para 2020, acirrado pelo ambiente pandêmico instalado, indistintamente, no mundo.²⁵

Segundo relatório do *eMarketer*, a América Latina se encontra em primeiro lugar como o mercado de varejo eletrônico regional de crescimento mais rápido do mundo, com 25,6%, antes de cedê-lo ao Oriente Médio e à África em 2022. Brasil, Argentina e México se manterão entre os cinco principais mercados, com 26,8%, 26% e 21,1%, respectivamente. A Índia figura em primeiro lugar, com 27%, e, a Rússia, em terceiro, com 26,1%.²⁶

Outrossim, empresas de *marketplace*, estas que conectam oferta e demanda em uma plataforma online, tendo como líderes mundiais em comércio eletrônico a e-Bay, Alibaba e Pinduoduo, dentre outras, possuem plataformas próprias de solução de conflitos em linha e bem por isso, procuram a resolução de litígios dentro do próprio ambiente onde a compra e venda se deu.

²⁴ FOGG, B. J. Ob.cit., p.6.

No mesmo sentido, ARBIX, Daniel do Amaral. *Resolução Online de Controvérsias*. São Paulo: Intelecto, 2017, p.58.

²⁵ “Comércio eletrônico salta para US\$ 26,7 trilhões com venda online durante Covid-19”. Disponível em : <https://news.un.org/pt/story/2021/05/1749422> . Acesso em 01.08.2021.

²⁶Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/brasil-cresce-e-commerce-america-latina/>. Acesso em 21.07.2021.

As relações de consumo se caracterizam por um vínculo que une o fornecedor ao consumidor, onde aquele entrega e este recebe bens e/ou serviços, traduzindo-se em um conceito que, verdadeiramente, complementa aqueles identificadores de fornecedor e consumidor.²⁷

Sendo assim, ao atuarem nestas respectivas posições, forma-se uma relação de consumo,²⁸ devendo, por certo, insistir sempre no reconhecimento da lei quanto à vulnerabilidade do consumidor, justificando exatamente a sua proteção. Nestes propósitos, o critério lógico que deve confirmar a existência de uma relação de consumo e a área de sua proteção é a identificação da presença de um consumidor²⁹ através da definição literal deste, reconhecidamente expressa nas legislações dos partícipes da referida relação consumerista.

Fato é antes mesmo se de tentar estabelecer uma relação consumerista de aquisição e venda de bens e/ou serviços, fundamental a prática preventiva de possíveis futuras litigiosidades, e isso se dá com a necessária política de publicidade e transparência, sobretudo em se tratando de relações online, onde um verdadeiro *accountability* por parte das plataformas de *marktplace*, centrando-se na responsabilização e compromisso com consumidores e fornecedores, deve ser conteúdo exigível para que se possa promover transações pautadas na boa-fé com explicitação quanto às “regras do jogo”, isso se intencionando ainda mais em sistemas de *cross border*, pois que transações em bases territoriais distintas, onde, possivelmente, os ordenamentos jurídicos não se conformam

²⁷ GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *O Consumidor e sua proteção na União Europeia e Mercosul*. Lisboa: Juruá Editorial, 2014, p.253.

²⁸ NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do, conceitua relações de consumo como “aquelas relações jurídicas relativas à aquisição ou utilização de produtos e serviços, em que o adquirente, ou utente, aparece como destinatário final.” *Responsabilidade Civil no Código do Consumidor*. Rio de Janeiro: Aidê, 1991, p.11.

²⁹ No mesmo sentido, afirma Gianpaolo Poggio Smanio:

“O conceito de consumidor não pode ser atendido se não inserido numa relação de consumo. O consumidor é aquele que participa de uma relação jurídica de consumo.

Essa relação jurídica envolve duas partes bem definidas: de um lado, o adquirente de um produto ou serviço, chamado consumidor, enquanto, de outro lado, há o fornecedor ou vendedor de um produto ou serviço. Destina-se à satisfação de uma necessidade privada do consumidor que, não dispondo de controle sobre a produção de bens ou de serviços que lhe são destinados, submete-se ao poder e condições dos produtores e fornecedores dos bens e serviços. É a chamada *hipossuficiência* ou *vulnerabilidade do consumidor* (art.4º, I, CDC).

Essa relação de consumo pode ser efetiva (exemplo: compra e venda de automóvel) ou potencial (exemplo: propaganda). Portanto, para termos relação de consumo (...), não é necessário que o fornecedor concretamente venda bens ou preste serviços, basta que, *mediante oferta, coloque os bens à disposição de consumidores potenciais.*” SMANIO. Gianpaolo Poggio. *Interesses Difusos e Coletivos*. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2007, pp.41-42.

em conceitos e regras jurídicas, enfraquecem em demasia a eventual efetividade dos direitos em casos de necessidades básicas para soluções preventivas de conflitos.

Bem por isso, companhias como a e-Bay investem na *dispute avoidance*, esta que se traduz no fornecimento, de antemão, de informações amplas relativas a como os usuários poderiam resolver problemas relativos às transações ali por ventura realizadas, assim como na informação acerca da reputação dos compradores e vendedores, de modo a permitir que quem venha a estabelecer, de fato, uma relação consumerista, obtenha, antecipadamente, todas as informações possíveis para o sucesso ou não daquela futura relação.

Insta aqui pontuar que, a princípio, estamos no plano dos ideais de que todos que militam na rede mundial de computadores possuem habilidades para entendimento do que se apresenta em informações - em boa parte, jurídicas - quando do acerto de um negócio online, ainda que saibamos não ser, de fato, verdadeiramente assim.³⁰

Dito isso, em circunstâncias dignas de condições normais, a publicidade por meio de informações claras e precisas em âmbito pré-contratual pode, de fato, operar como facilitadora em formações mais qualificadas na composição e realização de uma relação consumerista pautada em confiança, previsibilidade e segurança jurídica com relação à não surpresa na oferta, compra e venda de produto ou serviço na web.

As Nações Unidas, dentro dos princípios de boas práticas derivados de negócios, traduzidos nas Diretrizes de Proteção ao Consumidor, propugna no sentido de que os consumidores devem ter disponível “*expeditious, fair, transparente, inexpensive, accessible, speedy and effective dispute resolution without unnecessary cost or burden*”, garantido ainda “*a level of protection for consumers using electronic commerce that is not less than that afforded in other forms of commerce.*”³¹

³⁰ No Brasil, por exemplo, além da barreira educacional – 11 milhões de pessoas não sabem ler e escrever, sem contar os analfabetos funcionais (<https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/> (<https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2020/11/12/brasil-tem-11-milhoes-de-analfabetosaponta-ibge>) - tem-se a exclusão digital como forte potencializadora no que toca a vulnerabilidade do cidadão e ao déficit de cidadania instalado - 1 em cada 5 pessoas não possuem internet própria no país (<https://www.brasildefato.com.br/2020/08/10/quem-sao-as-pessoas-que-nao-tem-acesso-a-internetno-brasil>)).

³¹ UNCTAD - United Nations Guidelines for Consumer Protection. Nova York e Genebra, 2016. United Nations Conference on Trade and Development. UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1. Disponível em: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_en.pdf. Acesso em 02.08.2021

As garantias de proteção ao consumidor, seja em que tipo e comércio for, sempre serão necessárias dada a já referida vulnerabilidade, não detendo ele, inclusive dos meios e técnicas de produção e comercialização de bens e, na medida em que o comércio eletrônico expande, aumentam-se exponencialmente as transações, elevando também o número da ocorrência de disputas.³² Nesta dinâmica é que, conforme aponta Katsh,³³ estima-se que tenhamos mais de 700 milhões de disputas digitais por ano, sendo que esse número continua a progredir, justificando-se em muito a razão para que os conflitos advindos do ciberespaço, sejam resolvidos por meio de um sistema online em várias partes do globo.

Nos termos ditos, em se tratando de comércio eletrônico e plataformas abertas que oferecem acesso a um ambiente de solução de controvérsias ao consumidor e fornecedor de bens e serviços, temos como exemplo, a empresa de comércio eletrônico com melhor reputação no relatório da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento-Unctad, que foi o eBay.³⁴

Criada em 1995, a loja virtual de compras e vendas eBay é considerada a pioneira nas tratativas de resoluções online de conflitos, seja sobre pagamento, condições, entrega do bem, dentre outros, criando uma plataforma digital estruturada pelo *SquareTrade* para que os consumidores e vendedores possam resolver seus litígios de forma amigável, online, com custo zero e sem a necessidade de provocar o Poder Judiciário para tal.

Assim, por meio de algoritmos, o software guia os usuários através de uma série de perguntas e explicações a fim de ajudá-los a alcançar uma solução amigável,³⁵ ou seja, trata-se de um sistema totalmente automatizado em que as partes (compradores e vendedores) são conduzidas, voluntariamente, a encontrar uma forma de solucionar a disputa por meio da plataforma, sendo, portanto, considerado um método autocompositivo, sem a necessidade de intervenção de um terceiro. Contudo, o referido

³² KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. E-Commerce, E-Dispute and E-Dispute Resolution: in the shadow of “eBay law”. In: *Ohio State Journal on Dispute Resolution*. The Ohio State University | Michael E. Moritz College of Law, Vol. 15:3. 2000. p. 725.

³³ KATSH, Ethan; COLIN, Rule. What we know and need to know about online dispute resolution. In: *South Carolina Law Review*. vol. 67. 2016. pp. 333-334.

³⁴ Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2021/05/1749422>. Acesso em 03.08.2021.

³⁵ Cf. BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. Online Dispute Resolution (ODR) e a Ruptura no Ecossistema da Resolução de Disputas. Disponível em: <https://diretodainteligenciaartificial.wordpress.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>. Acesso em: 08.08.2021

software permite que haja a contratação de um mediador, no ambiente virtual, pelo valor de US\$ 15,00 (quinze dólares), caso uma ou ambas as partes tenham interesse, sendo o restante de eventuais custos subsidiados pelo próprio eBay.

A própria *marktplace* em tela aponta como benefícios de sua plataforma de solução de litígios: a) resolver mal-entendidos de forma justa; b) fornecer um intermediário neutro para compradores e vendedores; c) reduzir o feedback negativo prematuro e d) gerar confiança na comunidade eBay.³⁶

O modelo, de fato e dentro de seus propósitos, tem obtido resultados impressionantes, sendo responsável por solucionar cerca de sessenta milhões de disputas entre seus usuários por ano.³⁷

Outro modelo voltado à solução de controvérsias consumeristas no âmbito online é o Mercado Livre, empresa líder na América Latina no que se refere ao comércio eletrônico, com mais de 1 milhão de compras e vendas por dia e mais de 6 mil buscas diárias, tendo já apresentado resolução de cerca de 8 milhões de disputas ao ano, atingindo o nível de 98,9% de desjudicialização, segundo Ricardo Marques, gerente jurídico sênior desta *marktplace*.³⁸

O procedimento estabelecido pela Mercado Livre tem como primeira iniciativa a denominada “Compra Garantida”. Nisso, caso o consumidor que está adquirindo um bem utilizou o Mercado Pago (meio de pagamento do Mercado Livre), cumprindo todos os requisitos previamente informados (típica *dispute avoidance*) e realizando sua reclamação dentro do lapso temporal exigido, a própria plataforma devolve a quantia paga havendo ou não a responsabilidade do vendedor, favorecendo com este recurso um meio do Mercado Livre ganhar ainda mais a confiança e credibilidade de seus usuários.

Uma vez o conflito não podendo ser resolvido com a denominada “Compra Garantida”, o Mercado Livre propõe a resolução através de um chat com o comprador e o vendedor, dentro do próprio site. Caso não se chegue a uma solução, um próximo passo será a introdução de um terceiro (funcionário habilitado da empresa) para fins a realizar

³⁶ Disponível em: <https://pages.ebay.com/services/buyandsell/disputeres.html> . Acesso em 12.08.2021.

³⁷ CÔRTEZ, Pablo. Online Dispute Resolution for Businesses – Embedding Online Dispute Resolution in the European Civil Justice System. In: *Online Dispute Resolution: An International Business Approach to Solving Consumer Complaints*. Net Neutrals EU, AuthorHouse, 2015, pp.215-216.

³⁸ Disponível em: <https://ab2l.org.br/como-o-mercado-livre-atingiu-989-de-desjudicializacao-na-resolucao-de-conflitos/> . Acesso em 12.08.2021.

a mediação do conflito, decisão esta tomada de acordo com os fatos apresentados pelas partes.

É evidente o interesse de ambas as partes para a solução do conflito, sobretudo os vendedores/fornecedores, pois as reclamações possuem impactos importantes na reputação dos mesmos, possibilitando, inclusive, que fiquem inabilitados de acesso às vendas na plataforma.

Nota-se que nas empresas analisadas, os mecanismos de informação e comunicação de forma assistida em fluxos semiautomatizados e/ou automatizados assim como a reputação dos partícipes da relação de consumo, se mostram de implicações relevantes e positivas quanto a conduzirem consumidor e fornecedor do produto ou serviço a prevenirem ou solucionarem disputas, sendo neste cenário que as empresas de comércio eletrônico investem em procedimentos de ODR, levando-se em consideração as triagens dos casos a partir das informações necessárias de cada uma das partes e mesmo para fins de tomada de decisões, possibilitando arbitrar, quando cabível, indenizações e mesmo descontos relativos à transação realizada, esta objeto da pretensão motivadora do conflito.

Lado outro, não se pode deixar de destacar, por exemplo, movimento no Brasil com relação aos softwares de ODR e o crescente espaço que se vem ganhando.

No banco de dados da Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs (AB2L) – entidade criada em 2017 e que visa apoiar o desenvolvimento de empresas que oferecem produtos ou serviços inovadores por meio do uso de recursos tecnológicos para a área jurídica –, encontramos empresas como a Acordo Fechado, a Concilie Online, a eConciliar, a Jussto a Mol, a Sem Processo, dentre outras,³⁹ as quais prestam serviços de resolução de disputas no campo virtual em várias áreas, dentre elas, as das relações de consumo. Há de se destacar no entanto que, de acordo com pesquisa nacional sobre o cenário de tecnologias para o mercado jurídico realizada pela supracitada associação, verificou-se que, no Brasil, a demanda do mercado por plataformas de negociações de acordo é de ainda de tímidos 2%.⁴⁰

³⁹ Disponível em: <https://ab2l.org.br/radar-lawtechs/>. Acesso em 13.08.2021.

⁴⁰ Disponível em: <https://startupi.com.br/2017/07/ab2l-apresenta-primeira-pesquisa-nacional-sobre-o-cenario-de-lawtechs-e-legaltechs/>. Acesso em 13.08.2021.

Com relação ao modelo procedimental de tais plataformas, tem-se uma disparidade de formas, como, por exemplo, quanto ao grau de independência da decisão, no que toca ao controle sobre a evolução do procedimento e a decisão do conflito em questão, podendo ser sintetizado em quatro pontos:

(i) independente: as partes chegam a uma conclusão sem necessidade de interferência de um terceiro, tal como ocorre na negociação direta; (ii) parcialmente independente: existe um terceiro, sem conhecimento técnico na área, que sugere às partes formas para solucionar o conflito, como normalmente ocorre na conciliação e em alguns tipos de mediação; (iii) totalmente dependente: há um terceiro, com conhecimento técnico na área, que resolve arbitrariamente o conflito, mesmo que isso não agrade a uma das partes, ou até mesmo a ambas, que é o que ocorre na arbitragem; e (iv) escalonado: é a combinação dos pontos anteriores, dos níveis mais independentes para os menos independentes.⁴¹

Outro conteúdo de importante relevância se dá com relação à forma de resposta a ser dada pela plataforma de ODR. Dita forma de resposta pode ser elencada nos seguintes termos:

(i) resposta assistida: existe uma pessoa que elabora a resposta para o conflito; (ii) resposta automatizada: as respostas são elaboradas pelo sistema de modo automatizado, de acordo com os dados apresentados, sem que haja necessidade de interferência humana; e (iii) resposta mista: o sistema combina respostas automatizadas e assistidas.⁴²

3.2.1 Procedimentos de ODRs Institucionalizados

a) Resolução de Litígios em Linha no âmbito da União Europeia⁴³

⁴¹ ROSA, Camila; SPALER, Mayara Guibor. *Experiências Privadas de ODR no Brasil*. Disponível em: file:///C:/Users/Principal/Documents/Documentos/BACKUP/ARBITRAGEM%20E%20CONVEN%C3%87%C3%95ES%20REFERENTES/ODR'S/revista_esa_8_10.pdf. Acesso em 13.08.2021.

No mesmo sentido, ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. pp. 120-122.

⁴² ROSA, Camila; SPALER, Mayara Guibor. *Experiências Privadas de ODR no Brasil*. Disponível em: file:///C:/Users/Principal/Documents/Documentos/BACKUP/ARBITRAGEM%20E%20CONVEN%C3%87%C3%95ES%20REFERENTES/ODR'S/revista_esa_8_10.pdf. Acesso em 13.08.2021.

⁴³ Sobre o assunto, confira também GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Consumidor e a solução de conflitos no âmbito da União Europeia*. Porto: Juruá Editorial, 2020, p.45 e ss.

Como já visto, consumidores e comerciantes podem lançar mão do uso de plataforma eletrônica para a tentativa de solução de litígios relativos a transações efetuadas em linha (*online*).

Regrada com detalhes pelo Regulamento n.524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, este que se destina à resolução de conflitos em linha para questões consumeristas, alterando o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento relativo aos ODR dos consumidores), a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL) oferece um ponto de entrada único para os consumidores e comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de compras efetuadas *online*, tanto em nível nacional como em outros países da UE, sendo, portanto, um método de solução extrajudicial de litígios na seara do consumo.

Para a compreensão mais clara do campo de incidência do presente Regulamento, fundamental se faz atentar aos próprios conceitos ditados pelo art.4º do mesmo, *ex vi*:

- Contrato de venda ou de serviços em linha: contrato de venda ou de serviços em que o comerciante, ou o seu intermediário, oferece, num sítio *web* ou através de outros meios eletrônicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda no mesmo sítio *web* ou através de outros meios eletrônicos.

-Mercado em linha: comércio eletrônico no mercado interno que permite aos consumidores e aos comerciantes celebrarem contratos de venda ou de serviços em linha no sítio *web* do mercado em linha.

-Meio eletrônico: meio que utiliza um equipamento eletrônico para o tratamento (incluindo a compressão digital) e o armazenamento de dados transmitidos, transportados e recebidos por fios, rádio, meios óticos ou outros meios eletromagnéticos.

Diante de tais conceitos, nota-se extensão do campo pelo qual se dará a incidência das relações consumeristas realizadas em ambiente *online*, possibilitando racionalizar, de fato, para todas as implicações fáticas e jurídicas que, certamente, as envolvem.

Destaca-se ainda que o digitado Regulamento é igualmente aplicável à resolução extrajudicial de litígios iniciados por um comerciante contra um consumidor, na medida em que a legislação do Estado-Membro em que o consumidor tenha a sua residência habitual permita que esses litígios sejam resolvidos através da intervenção de uma entidade de RAL.

Em vias disso, os Estados-Membros informam à Comissão sobre se a sua legislação permite ou não a resolução dos litígios decorrentes de contratos de venda ou serviços em linha iniciados por um comerciante contra um consumidor, através da

intervenção de uma entidade de RAL. Ao comunicarem a lista referida no art. 20º, n.2, da Diretiva 2013/11/UE, as autoridades competentes informam à Comissão das entidades de RAL que tratam esses litígios.

Os organismos nacionais de resolução alternativa de litígios (RAL), selecionados pelas autoridades competentes de cada Estado-Membro em função de critérios qualitativos, e constantes da lista comunicada à Comissão Europeia, passam a estar ligados à plataforma para atuarem na resolução dos problemas que opuserem as partes em conflito.

Mais especificamente com relação à Plataforma RLL, trata-se de um veículo rápido e pouco dispendioso, sendo de fácil utilização e acessível a partir de todos os tipos de dispositivos, bastando o preenchimento de um formulário de queixa na respectiva Plataforma, permitindo que o procedimento de resolução de litígios transcorra inteiramente em linha, sendo inclusive multilíngue, dispondo de um serviço de tradução que ajuda a solucionar os litígios que envolvam partes situadas em Estados-Membros diferentes.

Em linhas gerais, mais precisamente com relação à forma procedimental em solução de litígios em linha, após a recepção do formulário de queixa devidamente preenchido, a plataforma de RLL transmite, de forma facilmente compreensível e sem demora à parte requerida, numa das línguas oficiais das instituições da União escolhidas pela parte reclamante. Juntamente com a queixa, será informada (i) a necessidade de as partes chegarem a um acordo relativamente a uma entidade de RAL à qual a queixa será a esta transmitida, sendo que se as partes não chegarem ao aludido acordo ou não for identificada uma entidade competente, a queixa será abandonada; (ii) a entidade ou entidades competentes de RAL para conhecer da queixa, se estiverem referidas no formulário eletrônico de queixa ou se forem identificadas pela plataforma de RLL com base nas informações prestadas em dito formulário.

Em sendo a parte requerida um comerciante, deverá declarar no prazo de 10 dias se ele se compromete ou é obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica para a resolução de litígios que o oponham aos consumidores. Uma vez não sendo obrigado, se aludido comerciante estaria disposto a recorrer a qualquer entidade ou entidades de RAL referidas no formulário da queixa ou identificadas pela própria plataforma de RLL.

Lado outro, caso a parte requerida seja um consumidor e o comerciante se encontre obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, será realizado um convite ao consumidor para chegar a acordo, no prazo de 10 dias, sobre essa entidade de RAL,

ou, caso o comerciante não seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, um convite para escolher uma ou várias entidades de RAL referida na queixa ou identificada na plataforma RLL.

Conforme já assinalado, caso as partes não cheguem a um acordo sobre uma entidade de RAL no prazo de 30 dias após a apresentação do formulário de queixa, ou se a entidade de RAL recusar conhecer do litígio, a queixa será abandonada e o autor da queixa informado da possibilidade de contactar um conselheiro de RLL a fim de obter informações gerais sobre outras vias de recurso.

Do contrário, chegando as partes a um acordo sobre a entidade de RAL apta à solução do litígio em questão, a plataforma de RLL transmite automaticamente e sem demora a queixa àquela entidade de RAL à qual as partes tenham decidido recorrer e a mesma informa sem demora ao requerente e ao requerido se aceita ou recusa conhecer do litígio nos termos do art. 5º n.4, da Diretiva 2013/11/UE.

Uma vez aceitando tratar o litígio, a entidade de RAL informa, igualmente, às partes das suas regras processuais e, se aplicável, dos custos do procedimento de resolução de litígios em causa.

Insta ressaltar aqui que as regras processuais de cada RAL, a despeito do dever desta de informa-la às partes, podem se diferenciar a depender do Estado de origem, ratificando, conforme afirmado alhures que os organismos nacionais de resolução alternativa de litígios (RAL) são selecionados pelas autoridades competentes de cada Estados-Membro em função de critérios qualitativos, e constantes da lista comunicada à Comissão Europeia, daí passando a estar ligados à plataforma para atuarem na resolução dos problemas que opuserem as partes em conflito.

No tocante à solução do litígio, a entidade de RAL que tenha aceitado tratá-lo deverá solucionar a desavença em até 90 dias conforme o art. 8º/e da Diretiva 2013/11/UE, podendo, dependendo da complexidade da matéria, ocorrer a prorrogação por iguais 90 dias.

Conforme regra o art. 10º/b do Regulamento n.524/2013, a entidade de RAL também não deverá requerer a comparecimento das partes ou dos seus representantes, salvo se as suas regras processuais previrem essa hipótese e as partes derem o seu acordo.

Caberá ainda à entidade de RAL comunicar sem demora as seguintes informações à plataforma de RLL:

- A data do início do processo em litígio.
- O objeto do litígio.

-A data de conclusão do procedimento de RAL.

-O resultado do procedimento de RAL.

Vale ressaltar que, de acordo com a alínea *d* do art. 10º do regulamento em comento, não estará a entidade obrigada a conduzir o procedimento de RAL por meio da plataforma de RLL, podendo ter a sua própria plataforma, entretanto, deverá informar à plataforma RLL as questões supra elencadas.

Por fim, insta destacar importantes questões acerca do que o Regulamento entende como “Informações ao Consumidor”, a fim de que a este estejam devidamente claras as informações quando da realização de compras em sítios eletrônicos.

Dispõe o art.14 que:

1. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e os mercados em linha estabelecidos na União devem disponibilizar nos seus sítios web uma ligação eletrónica à plataforma de ODR. Essa ligação deve ser facilmente acessível aos consumidores. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha devem comunicar igualmente o seu endereço de correio eletrónico.

2. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e que se tenham comprometido ou sejam obrigados a recorrer a uma ou mais entidades de RAL para resolver litígios com consumidores devem informar os consumidores da existência da plataforma de RLL e da possibilidade de recorrer a essa plataforma para resolver os seus litígios. Devem disponibilizar uma ligação eletrónica à plataforma de RLL no seu sítio web e, se a proposta for apresentada através de mensagem eletrónica, nessa mesma mensagem. As informações devem ser igualmente prestadas, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda e de serviços em linha.

Quanto aos dados pessoais das partes e do litígio em rede, o Regulamento prevê a sua proteção, sendo os mesmos conservados na base de dados da Plataforma RLL somente durante o tempo necessário para alcançar os fins para os quais foram recolhidos e para assegurar que os titulares dos dados possam aceder aos seus dados pessoais a fim de exercer os seus direitos. Estes dados são automaticamente apagados seis meses após a data de conclusão do litígio que tiver sido transmitida à plataforma de RLL nos termos do artigo 10º, alínea c, subalínea iii.

Durante o período supra, a conservação aplica-se, igualmente, aos dados pessoais mantidos em ficheiros nacionais pela entidade de RAL ou pelo ponto de contato de RLL que tiver dirimido o litígio em causa, exceto se as regras processuais aplicadas pela entidade de RAL ou disposições específicas do direito nacional previrem um período de conservação mais alargado.

b) A Plataforma brasileira consumidor.gov.br

A presente plataforma consumidor.gov.br é considerada como um serviço público destinado a permitir a interlocução direta entre consumidores e empresas para fins de resolução de conflitos de consumo pela via da internet.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, pelos Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e bem como pela própria sociedade, ainda que desconhecida da grande maioria dos consumidores e fornecedores brasileiros, a ferramenta em tela objetiva a resolução de conflitos de consumo de forma célere e desburocratizada.

Dados disponibilizados pela própria plataforma afirma que, atualmente, 80% das reclamações registradas na mesma são solucionadas pelas empresas, estas que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.⁴⁴

O consumidor.gov.br parte das seguintes premissas em face das relações entre consumidores, fornecedores e o Estado:

-Transparência e controle social como imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;

-As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores configuram estratégicas para gestão e execução de políticas públicas no que se refere à defesa do consumidor;

- O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

Sendo a presente plataforma um serviço prestado e mantido pelo Estado brasileiro, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para fins de minorar os litígios nas relações de consumo, a participação de empresas no consumidor.gov.br somente se faz autorizada àquelas que voluntária e formalmente aderem ao serviço, sempre mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

Por outro lado, com relação ao consumidor, deve ele se identificar de forma adequada, comprometendo-se a apresentar todos os dados e informações verídicas relativas à reclamação exposta.

⁴⁴ Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico> . Acesso em 15.08.2021.

Com relação ao procedimento, inicialmente, deverá o consumidor verificar se a empresa fornecedora contra a qual quer reclamar está devidamente cadastrada na plataforma.

Uma vez certificado positivamente o cadastro da empresa naquela plataforma, caberá ao consumidor registrar sua reclamação na mesma, iniciando-se a partir daí a contagem do prazo que é de 10 (dez) dias para manifestação da empresa reclamada. Importante destacar que durante o aludido prazo, terá a empresa a oportunidade de interagir com o consumidor antes mesmo de apresentar sua resposta final na plataforma.

Após a manifestação da empresa, ao consumidor caberá a possibilidade de replicar a resposta recebida e, ainda que não satisfeito, poderá continuar na negociação direta, já que não há a participação de terceiros na composição da solução do conflito.

Assim, podem ocorrer várias rodadas de negociação e uma vez prosperando ou não a resolução do litígio, caberá ao consumidor classificar a demanda como “Resolvida” ou “Não Resolvida”, bem como indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido, valendo ressaltar que não classificando o litígio como “Resolvido” ou “Não Resolvido”, o sistema entenderá como resolvido, o que coloca muito vezes em cheque os dados já acima referidos e divulgados pela própria plataforma quanto ao elevado êxito na solução de demandas à ela apresentadas.

Importante questão se refere aos dados das reclamações registradas no consumidor.gov.br, pois que ditos dados alimentam uma base pública, com informações sobre as empresas que obtiveram os melhores índices de solução e satisfação no tratamento das reclamações, assim como aquelas que responderam às demandas em lapsos temporais mais prestos, dentre outras informações. Portanto, é possível a análise e monitoramento do desempenho das empresas participantes por meio de um link denominado “Indicadores”.⁴⁵

Ainda, através da aba “Relato do Consumidor”, é possível a leitura do conteúdo das reclamações, respostas das empresas e comentário final dos consumidores, tendo, inclusive, espaço facilitador de pesquisas com o uso de palavras chave, segmento de

⁴⁵ Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir> . Acesso em 15.08.2021.

mercado, fornecedor, dados geográficos, área, assunto, problema, período, classificação (resolvida / não resolvida/ não avaliada) e/ou nota de satisfação, dentre outros filtros.⁴⁶

4. CONTEXTUALIZAÇÕES PROCEDIMENTAIS E SATISFATIVAS EM SEDE DAS ODRs

De todo contexto já analisado, no que se referem aos modelos de ODRs, um ponto que chama atenção é a variedade procedimental que cerca a relação do direito com os padrões tecnológicos para fins de buscas à minoração dos conflitos, seja prevenindo-os ou oportunizando a esperada solução.

A preocupação com um devido processo legal tecnológico, logicamente, tendo na Constituição a referência primeira quanto aos olhares protetivos dos direitos fundamentais processuais em jogo,⁴⁷ é fator dos mais caros a ser observado e preservado em um Estado Democrático de Direito.

Outrossim, a depender da natureza e da territorialidade do conflito, o ambiente em que se instauram as controvérsias merecerá racionalidades particulares.

Ao enfrentarmos as relações de consumo nas presentes letras, necessário ser levado em consideração fatores essenciais em sede de disputas pela reconstituição de um direito molestado.

Como visto, o crescimento avassalador das compras e vendas no comércio eletrônico é uma verdade incontestável na última quadra, tomando ainda maiores dimensões no momento pandêmico pelo qual experimentamos, com os isolamentos sociais e a procura online por bens e serviços. Natural que o volume de litígios neste ambiente também cresça e com isso, a provocação às plataformas de solução de litígios em linha seja um caminho de perceptível alcance, dada a facilidade e comodidade de se tentar resolver a contenda, se não no mesmo sítio que fora realizada a transação, talvez no mesmos ambiente – internet – onde se deu a compra ou venda.

Dito isso, é preciso qualificar os procedimentos de solução de disputas online, a fim de que não se tenha “a qualquer custo” uma resolução de conflitos descolada de

⁴⁶ Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir> . Acesso em 15.08.2021.

⁴⁷GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Processo Civil, Direitos Fundamentais Processuais e Desenvolvimento. Flexos e reflexos de uma relação*. Londrina: Thoth, 2021, p.41 e ss.

direitos fundamentais processuais que devem, por tudo, pautar qualquer rito que se proponha a tornar as pessoas mais felizes ou menos infelizes.⁴⁸

Em características transnacionais, um conflito, ainda que sob as bases de uma *online dispute resolution*, tem como toque sensível o fator da normatividade que irá regular o conteúdo da controvérsia, sobretudo pelo fato da mesma se dar no âmbito da rede mundial de computadores e nem sempre as legislações entre as partes contratante e contratada se dialogam,⁴⁹ bem como onde a própria sítio eletrônico se encontra hospedado.

Em se tratando de sistemas de *cross border*, esta é uma questão de necessária atenção nas políticas das plataformas de *marktplace*, cuja a própria publicidade e transparência devem ser explícitas e pautadas na exatidão das informações, seja quando da prevenção de um conflito (*dispute avoidance*) e mesmo diante do conflito já instaurado.

Trata-se, pois, da explicitação das regras de direito material e processual ali estabelecidas, se situando no plano da boa-fé que se espera em uma relação contratual e, por conseguinte, processual, onde, em ambiente online, possui tal relação dinâmicas espaço-temporais completamente diversas da mobilidade física.

Os princípios da confiança e previsibilidade devem se acender, invariavelmente, a qualquer ambiente que procura a composição de conflitos, bem por isso, ser informado das “regras do jogo”, entendidas aí como alusivas aos direitos materiais e processuais em questão se faz fundamental para a lisura procedimental, demonstrando *per si*, os aspectos éticos e deontológicos que, de modo necessário, conduzem o procedimento.

Aliás, a questão principiológica é um verdadeiro problema em se tratando das ODRs, dada a própria noção da diversidade normativa e procedimental em uma variedade

⁴⁸ GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Tutela Específica das Obrigações de Fazer*. Curitiba: Juruá, 2020.

⁴⁹ Como exemplo desta complexa problemática estão as mínimas regras e conceitos que atingem em cheio os ordenamentos dos países integrantes da União Europeia e mesmo do Mercosul, mais precisamente no que se refere às relações de consumo, seus atores, bens e serviços.

Sobre o assunto, cf. GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *O Consumidor e a sua Proteção na União Europeia e Mercosul. Pesquisa Conjuntural como contribuição à política desenvolvimentista de Proteção Consumerista nos Blocos*. Lisboa: Juruá Editorial, 2014.

de plataformas, intensificada muitas vezes pelas razões extraterritoriais, conforme já alhures explanadas.

Se faz fundamental que as questões que tocam ao acesso à justiça tenham preocupações constantes com os “desequilíbrios de poder, cultura, diferenças estruturais, marginalização e inclusão na tomada de decisão que ocorre durante o projeto e implementação de sistemas ODR.”⁵⁰

Nestes termos, Wing muito bem pontua acerca da necessidade de se ter respeito a determinados princípios quando da instauração de uma ODR, sobretudo quanto àqueles “da participação informada, acessibilidade, responsabilidade, competência, confidencialidade, empoderamento, igualdade, justiça, honestidade, imparcialidade, transparência, inovação, integração, obrigação legal, neutralidade, proteção contra danos e segurança.”⁵¹

Seja nos modelos síncronos e/ou assíncronos, a garantia da participação isonômica das partes deve ser assegurada, estabelecendo o direito ao contraditório contínuo, pois é comum as rodadas de negociações para uma qualidade no acordo a ser construído.

Não é incomum as assimetrias entre consumidor e fornecedor de produto ou serviço, e isso pode se dar com maior abismo no campo das disputas online, o que para Engstrom e Gelbalch seria a denominada distopia da litigância:

um relativamente pequeno grupo de litigantes – provavelmente bem abastado – exerceria algo como um controle unilateral sobre as vantagens informacionais da tecnologia jurídica e poderia assim se empenhar em uma litigância de rent-seeking, utilizando-se de seu privilegiado comando dos resultado de casos para escolher o juízo mais vantajoso, dificultar o processo de obtenção da prova mais danosa à parte representada.⁵²

⁵⁰ WING, Leah. Ethical Principles for Online Dispute Resolution. In: *International Journal on Online Dispute Resolution*, Eleven International Publishing, 2016. p. 18.

⁵¹Idem, p.24-26.

⁵² ENGSTROM, David Freeman; GELBACH, Jonah B. Legal Tech, Civil Procedure, and the Future of Adversarialism. In: *University of Pennsylvania Law Review*, n. 9 March, 2020, p.61. Nos mesmo termos, NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla. Acesso à Justiça e virada tecnológica no Sistema de Justiça Brasileiro: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão – novos designs, arquitetura de escolhas e tratamento adequado de disputas. In: NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. *Direito Processual e Tecnologia. Os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial*. Salvador: JusPodivm, 2020, p.64.

Assim, quem possuísse o acesso à tecnologia jurídica obteria melhores resultados frente a quem não o possuísse, tanto em negociações de acordos como em julgamentos e nós já vimos em linhas atrás que na realidade brasileira, especialmente, a exclusão de digital é grave e abissal.

Por conseguinte, a participação de um terceiro interveniente por escolha das partes ou da plataforma, deve se pautar na imparcialidade e independência, levando em consideração possíveis assimetrias existentes entre os partícipes, para fins de equilíbrio informativo e participativo nos contextos do litígio, e isso inclui a contabilização de condições tecnológicas, dentre outras, que poderiam estruturar padrões de privilégio em processo e resultado para participantes recorrentes, com atenção especial aos princípios de acessibilidade, justiça e transparência.⁵³

A despeito dos modelos de ODRs debruçados sobre o presente texto, observa-se que o grau de independência da decisão diz muito quanto ao controle sobre a evolução e resultado do conflito.

Poderá aludido grau ser dividido, pelo menos, em cinco modelos: (a) independente, onde as partes chegam a uma conclusão sem a necessidade de qualquer interferência de um terceiro, como ocorre nas formas de negociação direta; (b) parcialmente independente, que consiste em um terceiro, sem conhecimento técnico na área, que sugere às partes formas para solucionar o conflito, o que se faz presente em conciliações e mediações; (c) totalmente dependente, onde há presença de terceiro com conhecimento técnico para a solução da demanda, como se observa quanto à arbitragem; e (d) escalonado, encontrando aí a combinação dos pontos anteriores, dos níveis mais independentes para os menos independentes, podendo se dar, inclusive, de forma parcial algumas pretensões⁵⁴ e ainda (v) o automatizado ou em aprendizado de máquina, empregando-se aí formas e níveis de inteligência artificial fraca e forte.

Necessário neste cenário que a *accountability* na gestão da plataforma seja sempre pleno e idôneo, visto que as decisões, sobretudo automatizadas ou em aprendizados de máquina, não estão imunes a vieses cognitivos que repercutem diretamente na solução da

⁵³ WING, Leah. Ob. cit., pp. 24-26.

⁵⁴ No mesmo sentido, ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016, pp. 120-122.

controvérsia, colocando em cheque a idoneidade, legalidade, qualidade, ética e compromisso com o qualitativo acesso ao processo justo tecnológico.⁵⁵

Ponto fundamental também se dá quanto à produção probatória em *online dispute resolution*. Para litígios ditos “simples”, como normalmente se colocam aqueles em que a controvérsia exige apenas a prova documental e mesmo em sua simples apresentação e interpretação como objeto probatório, ou seja, litígios que envolvem tão somente matéria de direito, maiores embaraços à produção probatória seriam pouco previsíveis, salvo quanto a exames grafotécnicos ou dúvidas com relação à idoneidade do documento.

Outrossim, já a exigência de produção de provas testemunhais e/ou periciais em sede de ODR, seja na forma síncrona ou assíncrona, necessários serão esforços maiores para a sua obtenção e qualidade na produção, não encontrando razoabilidade em conteúdos que mereçam accertamentos profundos na investigação do material probante.

Imperioso compreender os limites da instrução probatória pela internet, sobretudo com relação à exigência de acesso a modos síncronos para a realização de oitivas de testemunhas e mesmo análise do objeto a ser periciado, por exemplo, A personalidade no contato com o objeto probante é fator que implica na qualificada produção da prova, repercutindo na persuasão e convencimento do julgamento da *questio* por um terceiro, pondo em risco muitas vezes, a sua perfeita veracidade.

Por tudo, o ponto do esforço probatório em sede de resoluções de conflitos em linha merece assentamento na boa-fé de todos os partícipes do procedimento e na qualidade de sua produção, caso contrário, a qualificada resolução da demanda restará inviabilizada.⁵⁶

Merece ainda aqui apontamentos quanto à execução das decisões nos procedimentos online.

⁵⁵ Sobre considerações ao Processo Justo e à cidadania processual, ver GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Processo Civil, Direitos Fundamentais Processuais e Desenvolvimento. Flexos e reflexos de uma relação*. Londrina: Thoth, 2021, pp.47-52.

⁵⁶ Para Becker e Lameirão no “estágio atual das coisas, ainda é praticamente inimaginável cogitar-se da sua utilização em causas complexas, com valores vultosos em jogo, e que demandem a produção de provas volumosas ou complexas”⁴⁴ BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. *Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas*. Disponível em: <https://ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/> . Acesso em 17.08.2021.

Inegável que, uma vez conciliado ou decidido o conflito no âmbito de uma ODR, caberão às partes ou àquela vencida, cumprir com exatidão os termos firmados na solução do litígio.

Mas, em verdade, tudo dependerá da legislação vigente quanto ao modo e força executiva (*enforceable*) de um acordo ou decisão, podendo ser aí dividido em: (a) execução obrigatória: quando legislação permite a garantia de execução da decisão resolutiva do conflito, de modo que não haveria a necessidade de provocar o órgão judicante estatal para seu respectivo cumprimento; e (b) execução vinculada: inexistente autorização legal prevendo a execução autônoma da decisão, sendo inevitável para tanto o respectivo ajuizamento de ação judicial para levar a cabo a satisfação do direito reconhecido e não cumprido por quaisquer das partes, i.e., seja por meio de processo de cognição (quando o acordo ou a decisão não possuir força de título executivo) ou processo de execução (quando o acordo ou a decisão possuir força de título executivo), valendo lembrar que a depender da natureza do título executivo – se judicial ou extrajudicial – podemos ter outras vias satisfativas, como o procedimento do cumprimento da sentença (Brasil) ou mesmo o modelo desjudicializador dos agentes de execução (*ex vi*, França e Portugal).

CONCLUSÃO

As dinâmicas nas relações sociais são necessárias e constantes, assim como também o são nas relações jurídicas.

Os padrões de comportamento social, vínculos jurídicos e negócios na seara do consumo vêm experimentando evoluções e revoluções num espaço temporal relativamente curto para as próprias tradições da Ciência Jurídica.

Importa que os acréscimos e/ou alterações no estabelecimento do comércio e das relações de consumo propiciem qualidade de vida, fator essencial para os avanços do desenvolvimento, sobretudo humano e social enquanto direito fundamental.

Para tal contexto desenvolvimentista que emerge também da alocação de recursos estatais nos mais diversos setores estruturais de uma sociedade, necessário que se possa regular, normativamente, novas formas de relações jurídicas bem como a solução de conflitos delas decorrentes.

Neste contexto, a *online dispute resolution* surge como um novel *locus* para fins de se tentar qualificar as resoluções de conflitos, sobretudo relativas às relações de consumo estabelecidas em linha por meio da rede mundial de computadores, possibilitando a que consumidor e fornecedor possam obter pela mesma via negocial, a conciliação ou solução do litígio deflagrado, sendo por isso, uma possibilidade de via qualificada de acesso à justiça para além da tradicional jurisdição estatal.

Outrossim, foram enfrentadas nas presentes letras as possíveis qualidades e limitações da ODR no que toca aos direitos fundamentais processuais, artífices da concretude de um Processo Justo sob o manto da tecnologia.

De tudo, ainda que pesem normatizações no âmbito da União Europeia quanto à forma e regulação que envolvem procedimentos acerca das resoluções de conflito online, em verdade, o que se observa de um modo geral é que ainda temos mais perguntas do que respostas quanto *ao modus procedendi* que permeia aludidos procedimentos, dada não somente a variação de plataformas, como também e mais intensamente, em sede de conflitos transnacionais por sistemas de *cross border*, disposições normativas que envolvem, muitas vezes, mais de um ordenamento jurídico a regular as relações de consumo, sendo, para além das regras processuais, conteúdos sensíveis que atingem as normas de direito material.

Por tudo, o que se espera é que os avanços reflexivos acostados na pesquisa em tela possam repercutir, positivamente, no aprimoramento dogma e pragmático dos modelos de ODR, para que esta via se qualifique e estabeleça de modo perene, mais um modelo que se preste a contribuir para a solução de conflitos na sociedade hodierna, sem no entanto, se desprender das garantias fundamentais processuais conquistadas secularmente e que hoje, com muitos esforços, presam pela garantia ao Estado Democrático de Direito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Luiz Otávio de Oliveira. *História e fundamentos do direito do Consumidor*, São Paulo, RT, v.78, n.648, out. 1989, p.31-45.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. *A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira*. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397>.

ANGELIVE, Erma. *History of the National Consumers League*. Washington: NCL, 1979.

- ALMEIDA, João Batista. *A Proteção Jurídica do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2000.
- ARBIX, Daniel do Amaral. *Resolução Online de Controvérsias*. São Paulo: Intelecto, 2017.
- BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. *Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas*. <https://ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>.
- BOURGOIGNIE, Thierry. *Eléments pour Une Théorie du Droit de la Consommation*. Louvan-la-Neuve: Story Scientia, 1988.
- CADENAS, M. Cachón; JUNOY, J. Picó (Coords.). *La Ejecución Civil: problema actuales*. Barcelona: Atelier, 2008.
- CALAIS-AULOY, Jean. *Droit de lá consommation*. Paris: Dalloz, 1986.
- CAPPELLETTI, Mauro. Formações sociais e interesses coletivos diante da justiça civil. In: *Revista de Processo*, n.5, São Paulo, RT, jan./mar./1977, p.128-159.
- CASTELAR, Armando (Org.). *Judiciário e Economia no Brasil*. São Paulo: Sumaré, 2000.
- COLIN, Adamson; DEMARS, Jo. *Online Dispute Resolution: An Intenational Business Approach to Solving Consumer Complaints*. Bloomington: AuthorHouse, 2015.
- CÔRTEZ, Pablo. Online Dispute Resolution for Businesses – Embedding Online Dispute Resolution in the European Civil Justice System. In: *Online Dispute Resolution: An International Business Approach to Solving Consumer Complaints*. Net Neutrals EU, AuthorHouse, 2015, p.212-218.
- CUNHA, Luciana Gross. Rule of Law e desenvolvimento: os discursos sobre as reformas das instituições dos Sistemas de Justiça nos países em desenvolvimento. In: VIEIRA, Oscar Vilhena; DIMOULIS, Dimitri (Orgs.). *Estado de Direito e o desafio do Desenvolvimento*. São Paulo: Saraiva, 2011, p.233-246.
- ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. *Do conflito ao Acordo na Era Digital (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC)*. 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016.
- ENGSTROM, David Freeman; GELBACH, Jonah B. Legal Tech, Civil Procedure, and the Future of Adversarialism. In: *University of Pennsylvania Law Review*, n. 9 March , 2020, p.61-76.
- FALECK, Diego. *Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias, e processos eficazes para tratar conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.
- FERRAZ, Antônio Augusto M. de Camargo *et alii*. *A Ação Civil Pública e a tutela jurisdicional dos interesses difusos*. São Paulo: Saraiva, 1984.

FOGG, B.J. *Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do*. San Francisco: Morgan Kaufmann, 2003.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Processo Civil, Direitos Fundamentais Processuais e Desenvolvimento: flexos e reflexos de uma relação*. Londrina: Thoth, 2021.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Instituições de Direito Processual Civil*. 4 ed. Salvador: JusPodivm, 2020.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Consumidor e a solução de conflitos no âmbito da União Europeia*. Porto: Juruá Editorial, 2020.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *Tutela Específica das Obrigações de Fazer*. Curitiba: Juruá, 2020.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira (Coord.). *Direito Processual em Movimento*. Vol. VIII. Curitiba: CRV, 2019, p.117-154.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira (Coord.). *Direito e Desenvolvimento II. Obstáculos e perspectivas ao Acesso à Justiça*. Curitiba: CRV, 2017.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira (Coord.). *Direito e Desenvolvimento*. Curitiba: CRV, 2015.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. *O Consumidor e sua proteção na União Europeia e Mercosul*. Lisboa: Juruá Editorial, 2014.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. Direito, Processo e Desenvolvimento: Pacto de Estado e a Reforma do Judiciário. In: *Revista Magister de Direito Empresarial, Concorrencial e do Consumidor*, v.19, fev/mar., Magister: Porto Alegre, 2008, p.31-43.

GAROUPA, Nuno; PINHEIRO, Zélia Gil. Repensar a Justiça em Portugal. In: SOROMENHO-MARQUES, Viriato; PEREIRA, Paulo Trigo. *Estado, Instituições e Políticas Sociais*. Vol. 1. Lisboa: Calouste Gulbenkian, 2015, p.78-103.

GRINOVER, Ada. Pellegrini *et alii*. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Projeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

HERMANN, Robert O. *The Consumer Moment in Historical Perspective*. Pennsylvania: Pennsylvania State University, 1970.

HIPPEL, Eike Von. *Verbrauchserschutz*. 3ed. Tübingen: J.C. Mohr, 1986.

KATSH, Ethan; COLIN, Rule. What we know and need to know about online disput resolution. In: *South Carolina Law Review*. vol. 67. 2016. p. 329-344.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. *Online Dispute Resolution. Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. E-Commerce, E-Dispute and E-Dispute Resolution: in the shadow of “eBay law”. In: *Ohio State Journal on Dispute Resolution*. The Ohio State University | Michael E. Moritz College of Law, Vol. 15:3. 2000. p. 705-734.

KATSH, Ethan. Dispute resolution in Cyberspace. In: *Connecticut Law Review*. Vo. 28, 1996, p.953-980.

KOTLER, Philip. *Marketing*. São Paulo: Atlas, 1986.

LEBORGNE, Anne; PUTMAN, Emmanuel. (Orgs.). *Les obstacles à L’execution forcée: permanence et évolution*. Paris: Éditions Juridiques et Techniques, 2009.

MENKEL-MEADOW, Carrie J. *et all. Dispute Resolution: Beyond the Adversarial Model*. Nova York: Aspen, 2005.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. *Responsabilidade Civil no Código do Consumidor*. Rio de Janeiro: Aidê, 1991.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla. Acesso à Justiça e virada tecnológica no Sistema de Justiça Brasileiro: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão – novos designs, arquitetura de escolhas e tratamento adequado de disputas. In: NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. *Direito Processual e Tecnologia. Os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial*. Salvador: JusPodivm, 2020, p.13-88.

PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Damaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos *et alii. Direito, Processo e Tecnologia*. São Paulo: RT, 2020, p.277-325.

RAMSAY, Lain. *Consumer Protection*. London: Weidenfeld and Nicolson, 1989.

ROSA, Camila; SPALER, Mayara Guibor. *Experiências Privadas de ODR no Brasil*. file:///C:/Users/Principal/Documents/Documentos/BACKUP/ARBITRAGEM%20E%20CONVEN%20C%87%20C%95ES%20REFERENTES/ODR'S/revista_esa_8_10.pdf.

SEN, Amartya. *Development as freedom*. New York: Anchor Books, 2000.

SIDOU, Othon. *Proteção ao consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 1977.

SMANIO, Gianpaolo Poggio. *Interesses Difusos e Coletivos*. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SORJ, Bernardo. *A Nova Sociedade Brasileira*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2000.
TREBILCOCK, Michael J.; PRADO, Mariana Mota. *Derecho y desarrollo*. Buenos Aires: Siglo Veintuno, 2017.

UNCTAD - United Nations Guidelines for Consumer Protection. Nova York e Genebra, 2016. https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_en.pdf.

VASCONCELOS, Marco Antonio; GARCIA, Manuel Enriquez. (*Fundamentos de economia*. São Paulo: Saraiva, 1998.

WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (Ed.). *Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

WING, Leah. Ethical Principles for Online Dispute Resolution. *In: International Journal on Online Dispute Resolution*, Eleven International Publishing, 2016. p. 12-29.

ZÜLKE, Maria Lúcia. *Abrindo a empresa para o consumidor*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997, p.136.

Documentos eletrônicos

<https://ab21.org.br/radar-lawtechs/> .

<https://ab21.org.br/como-o-mercado-livre-atingiu-989-de-desjudicializacao-na-resolucao-de-conflitos/> . Acesso em 12.08.2021.

<https://www.brasildefato.com.br/2020/08/10/quem-sao-as-pessoas-que-nao-tem-acesso-a-internetnobrasil> l).

<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico> .

<https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir> .

<https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir> .

<https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/brasil-cresce-e-commerce-america-latina/>.

<https://news.un.org/pt/story/2021/05/1749422>

<https://news.un.org/pt/story/2021/05/1749422>.

<https://pages.ebay.com/services/buyandsell/disputeres.html> .

<https://startupipi.com.br/2017/07/ab21-apresenta-primeira-pesquisa-nacional-sobre-o-cenario-de-lawtechs-e-legaltechs/> .

<https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/>

<https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2020/11/12/brasil-tem-11-milhoes-de-analfabetosaponta-ibg>