

ODRs NOS CONFLITOS CONSUMERISTAS E SUA OBRIGATORIEDADE**ODR'S IN CONSUMER CONFLICTS AND THEIR OBLIGATION**

Vinicius Ribeiro Barros

Mestre em Direito nas Relações Econômicas e Sociais, pela Faculdade de Direito Milton Campos. Bacharel em Direito, pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Advogado. E-mail: viniciusribeirobarros@hotmail.com.

RESUMO

O artigo tem por objetivo analisar as vantagens e/ou desvantagens do uso das ODRs na fase pré-processual de demandas consumeristas de produtos adquiridos *online*. Defende-se a hipótese de que o uso das ODRs em pleitos consumeristas, de produtos adquiridos *online*, irá melhorar a resolução de controvérsias, haja vista o problema da morosidade da justiça brasileira. Para tanto, utilizou-se do método dedutivo quanto à análise doutrinária, bem como a metodologia de pesquisa documental e legislativa sobre as categorias de estudo. Como conclusão, propôs-se que deva ser obrigatório o cadastro de todas as empresas que vendam qualquer tipo de produto de consumo de forma *online* em plataformas governamentais, como o “consumidor.gov.br”, ou que disponibilizem para o consumidor um canal efetivo de resolução de disputas *online*.

Palavras-Chave: Disputa. *Online*. Consumidor. Empresa. Morosidade.

ABSTRACT

The article aims to analyze the advantages and/or disadvantages of using ODR's in the pre-procedural phase of consumer demands for products purchased online. The hypothesis defended is that the use of ODR's in consumer claims, of products purchased online, will improve the resolution of controversies, given the problem of slow justice in Brazil. In order to do so, the deductive method was used in terms of doctrinal analysis, as well as the methodology of documental and legislative research on the categories of study. As a conclusion, it was proposed that the registration of all companies that sell any type of consumer product online on government platforms such as “consumidor.gov.br” or that provide consumers with an effective channel for resolving disputes should be mandatory. online disputes.

Keywords: Dispute. Online. Consumer. Company. Slowness.

I INTRODUÇÃO

A era digital chegou. Se antes as empresas mais valiosas eram aquelas que exploravam os recursos naturais ou que fabricavam automóveis e equipamentos, hoje são as que atuam com tecnologia. Nesse sentido, a empresa que mais transporta pessoas no mundo, a Uber, não possui carros; um dos maiores fornecedores de acomodações no mundo, o Airbnb, não possui propriedades; e as mídias digitais de maior propagação de informação (*twitter* e *facebook*) não criam conteúdo. Logo, tudo (ou quase tudo) está sendo feito por meio digital e tecnológico no século XXI. No mercado de consumo não foi diferente. Hoje em dia, grande parte do comércio ocorre de forma *online*, por meio de plataformas virtuais, como a do como *eBay*, *amazon prime* e mercado livre.

Contudo, com o Direito brasileiro não parece ter ocorrido o mesmo. Até o ano de 2022, no país ainda impera a cultura da sentença. Assim, grande parte da população e até mesmo dos juristas acredita que somente pode ter a solução do seu problema por meio do Poder Judiciário. Desse modo, o Poder Judiciário brasileiro finalizou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos ainda em tramitação (CNJ, 2020, p. 5). Porém, o que se tem visto em diversas partes do mundo, com ênfase para os países europeus, é que os métodos alternativos de conflitos são meios eficazes e eficientes na resolução de diversas demandas. Sendo assim, e em virtude do barateamento do uso da internet e de acessórios tecnológicos, estes métodos alternativos de resolução de conflitos (arbitragem, mediação e conciliação) foram adaptados para o mundo virtual e hoje existem os denominados métodos de resolução de disputas *online* – em inglês, Online Dispute Resolution (ODR).

Utilizando-se desses métodos de resolução de disputas *online*, empresas como eBay e Mercado Livre conseguiram mais de 70% de resolução dos casos relatados. O governo federal, em 2014, criou o “consumidor.gov.br”, que é um local de resolução de disputas *online*, onde, atualmente, tem uma porcentagem de 80% de solução das reclamações registradas.

A partir desse panorama, e tendo como ponto de partida a demora na prestação jurisdicional em relação às demandas consumeristas, aliado ao crescente uso, desenvolvimento e índice de satisfação no uso das ODRs, indaga-se se a obrigatoriedade do cadastro de todas as empresas que vendem produtos de forma *online* em plataformas governamentais, como o “consumidor.gov.br”, ou que ao menos disponibilizem para o consumidor um canal efetivo ODRs, poderia ser útil na busca por uma resolução mais célere e eficiente das demandas consumeristas.

Portanto, o presente trabalho tem como objetivo analisar as vantagens e/ou desvantagens do uso das ODRs na fase pré-processual de demandas consumeristas de produtos adquiridos *online*. Nesse sentido, busca-se averiguar a hipótese de que o uso das ODRs em demandas consumeristas, de produtos adquiridos *online*, irá melhorar a resolução de controvérsias, haja vista o problema da morosidade da justiça brasileira. Para melhor compreender o caso em questão, a presente pesquisa utilizou o método dedutivo quanto à análise doutrinária, bem como a metodologia de pesquisa documental e legislativa sobre as categorias de estudo.

2 MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Viver em sociedade sempre ocasionou e sempre ocasionará conflitos. Por essa razão, as sociedades sempre necessitaram de meios para solução de seus problemas. As principais formas para resolução de divergências no decorrer da história foram três: autotutela, autocomposição e heterocomposição. A primeira representa a forma mais arcaica de resolução de conflitos, em que uma das partes se utiliza de sua vantagem física, econômica, religiosa, afetiva ou outra que se encontre à sua disposição, para forçar/obrigar o seu oponente a acatar seus interesses, ou seja, pela imposição da vontade do mais forte sobre o mais fraco, a “justiça pelas próprias mãos”. Dessa forma, a autotutela não possibilita cooperação ou concessão, apenas dominação.

A autocomposição se difere sobremaneira da autotutela porque é baseada no interesse de as partes entrarem em acordo, independentemente de quem tenha mais ou menos direitos. O processo autocompositivo pode ter diversas formas para que se consiga encerrar o conflito de maneira independente, utilizando-se de meios imemoriais, como a desistência e a transação (em que as partes são titulares do poder de decidir), até os mais recentes, como a mediação e a conciliação, que serão tratados de forma mais aprofundada adiante.

A heterocomposição, por sua vez, ocorre quando um terceiro imparcial (magistrado ou árbitro), que não está relacionado ao conflito, decide a lide com base nos fatos e direitos, sendo uma resolução de fora para dentro, de cima para baixo. A arbitragem foi a primeira forma heterocompositiva utilizada na sociedade para solução de divergências, em que as partes escolhiam um ancião ou sacerdote para ouvir o relato do caso e tomar a decisão, fosse ela criminal ou cível. Esta forma de resolução de controvérsias evoluiu e, nas sociedades ocidentais atuais, este fortalecimento da heterocomposição trouxe consigo a função jurisdicional, que é o poder-dever de aplicar a lei para solucionar conflitos de interesses entre pessoas e/ou grupos e conservar a paz social por meio de decisões imparciais e impositivas (independentemente da vontade das partes), aplicadas por um juiz togado (Cassettari e Daufenbach Júnior, 2019, p. 5).

Ocorre que, atualmente, com o atual excesso de demandas judiciais e a forte cultura da sentença que impera no Brasil, o Judiciário nacional se encontra sobrecarregado, ocasionando demora na resolução das lides que chegam a tardar décadas para serem solucionadas. Como consequência, o Poder Judiciário brasileiro finalizou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos ainda em tramitação (CNJ, 2020, p. 5). Com isso, o comando constitucional da razoável duração do processo, o qual assevera que “a todos, no âmbito judicial e administrativo são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (Brasil, 2004), não está sendo cumprido, de forma que os cidadãos, não raras vezes, são severamente prejudicados pela demora da prestação estatal da justiça.

Por essa razão, há algum tempo, vêm sendo discutidos meios mais efetivos para solução de conflitos fora da esfera estatal. Nessa perspectiva, os métodos autocompositivos de resolução de conflito, como a mediação e a conciliação, têm trazido mais satisfação para as partes, pois conseguem reunir diversos benefícios importantes, como, por exemplo, economia de tempo, de dinheiro e maior efetividade da decisão, haja vista que esta foi tomada em comum acordo, diminuindo a probabilidade de não cumprimento.

A mediação, em geral, é aplicada quando as partes têm uma relação que deve ser conservada, em que um terceiro imparcial atua como facilitador para que ocorra o restabelecimento do diálogo entre essas pessoas. Assim sendo, o mediador não impõe uma solução, mas, sim, ajuda para que as partes a encontrem (Maia e Petrillo, 2020, p. 250).

Por sua vez, se é um conflito pontual, a conciliação é a mais indicada. Isso porque o conciliador irá “sugerir soluções que atendam às partes, ressaltando a autonomia delas para a composição do acordo” (Maia e Petrillo, 2020, p. 250). Desse modo, o objeto da conciliação é estritamente material, buscando-se unicamente o acordo que cessará o conflito, não havendo grande destaque para questões relacionais do conflito.

Esses dois métodos de resolução de conflitos, juntamente com a arbitragem, estão renovando a ideia de que a solução de lides somente poderá ocorrer por meio da atuação do Poder Judiciário. Esses métodos alternativos de resolução de conflitos trouxeram ao mundo jurídico o debate sobre as *multi-door courthouse*, o sistema multiportas de Frank Sander. Nesse sistema, emerge-se a ideia de que cada conflito deve ser resolvido pela “porta” mais adequada ao caso concreto, seja ela heterocompositiva ou autocompositiva, de maneira que o processo judicial é apenas uma dessas portas disponíveis. Assim, o “sistema multiportas de resolução de disputas, em resumo, oferece aos litigantes diversos métodos, sendo necessário que o operador saiba escolher aquele mais adequado ao caso concreto” (Camona, 2009, p. 33).

A partir desta ideia de que cada conflito tem sua forma adequada para que se consiga chegar a um acordo – e que este nem sempre é por meio do Poder Judiciário –, no Brasil, em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) elaborou a Resolução nº 125, que visa fomentar mecanismos consensuais de resolução de conflitos como instrumentos de pacificação social, solução e prevenção de litígios. Vejamos:

CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças; [...]

RESOLVE: [...]

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Código de Processo Civil de 2015, combinado com o art. 27 da Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação), antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. [...]

Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias a contar da publicação desta Resolução, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Núcleos), coordenados por magistrados e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área [...]

Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

À vista do exposto, nota-se que a evolução do direito tem trazido importantes debates sobre a melhor forma de resolver conflitos. Assim, verifica-se que a ideia de que a única maneira de solucionar controvérsias seria por meio da jurisdição estatal está sendo ultrapassada pela de que cada conflito tem a “melhor porta”

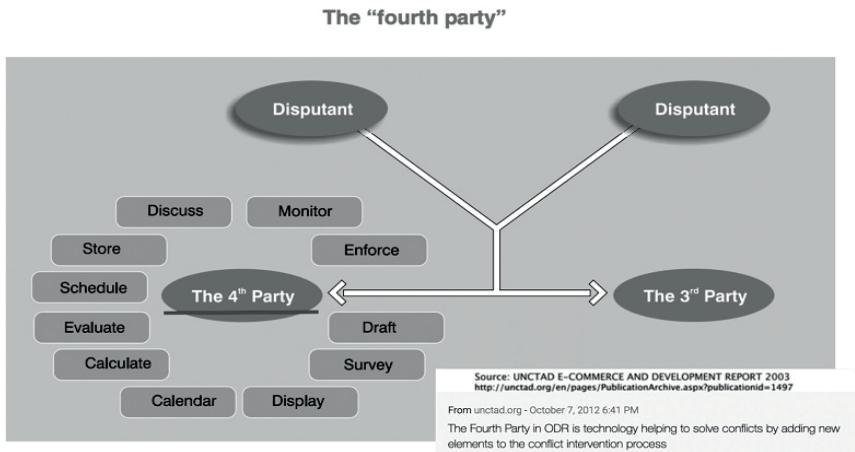
para ser solucionada, ou seja, é necessário verificar o caso concreto para saber se é melhor utilizar métodos autocompositivos ou heterocompositivos.

Nessa continuidade, é importante lembrar que a sociedade não evoluiu somente no Direito, mas sim em todas as áreas possíveis, de forma que a internet, que é atualmente a grande propulsora de mudanças sociais, também interfere nas relações sociais, criando conflitos antes inexistentes, como a disputa pelo domínio de sites na *web*, e também soluções antes inimagináveis, como a resolução de disputas *online*, as ODRs. Sobre essa questão que iremos nos debruçar no próximo tópico para saber como esse meio de resolução de conflitos pode nos ajudar e quais as implicações do seu uso ao redor do Planeta.

3 RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE (ODR)

Com a globalização, o crescente aumento do uso da internet e o barateamento dos computadores e de seus acessórios, os métodos alternativos de resolução de conflito tomaram novos contornos. Dessa forma, se antes dos anos 80 os conflitos somente poderiam ser resolvidos na forma presencial, pois não havia maneira de se assegurar uma comunicação síncrona de maneira eficaz e segura, além da possibilidade do não entendimento de certas questões sem ser na forma de vídeo ou pessoal, hoje, com ferramentas, reunião por vídeos pelo *Google Meet*, *Skype*, *Zoom* e *Microsoft Teams*, aliadas a conexões de internet cada vez mais estáveis e baratas, isso já não é mais um problema. Sendo assim, diversas questões do mundo atual estão sendo decididas de forma *online*.

Nessa continuidade, conforme ensinamento de Marques (2019, p. 3), os chamados métodos de resolução de disputas *online* – em inglês, *Online Dispute Resolution (ODR)* – no seu início eram os métodos alternativos de resolução de conflitos administrados ou executados *online*. Porém, com a evolução das tecnologias, os sujeitos envolvidos adquiriram “novos poderes” ao lhes ser possibilitada a criação de ambientes inexistentes no mundo físico. Além disso, com a criação da ODR, foi possível a formulação do conceito da tecnologia como “quarta parte”. De acordo com esse conceito, o mediador, o conciliador, o árbitro ou o assessor das partes seriam a terceira parte. A quarta parte estaria relacionada ao fato de que, com a ajuda da tecnologia, descobriram-se novas ferramentas para auxiliar o trâmite do conflito, como, por exemplo, uma melhor gestão do procedimento, de estabelecimento da agenda e, quando possível, efetivamente guiando as partes a uma resolução consensual (Marques, 2019, p. 4). Para melhor entender, a *United Nations Conference on Trade and Development (2003, p. 189)* elaborou o seguinte desenho ilustrativo:



Por essa razão, alguns autores, como Daniel Arbix (2017, p. 14), defendem que as “tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais”. Nesse sentido, diversos autores acreditam em um conceito amplo sobre a aplicação das ODRs, ou seja, de que ela abrangeria qualquer utilização de tecnologia no âmbito do processo, quer seja num simples procedimento, via e-mail, para coleta de documentos, até um sistema sofisticado de respostas automáticas, resolução assistidas e armazenamentos de dados. Assim, o que se tem entendido sobre ODR é que esta é uma “porta a mais”, e não apenas um mecanismo diferente para se alcançar a “porta” judicial ou extrajudicial (Marques, 2019, p. 5).

Ademais, tem-se ressaltado a ideia de que, com o auxílio dessas ferramentas, tendências humanas, consideradas enviesadas, preconceituosas, precipitadas ou erráticas, podem ser evitadas com o uso dos métodos de resolução de disputas *online*. Isso é colocado em pauta, pois é visível que uma máquina bem programada tenha uma probabilidade infinitamente menor de cometer erros por questões alheias ao processo, mas que, pela natureza errática humana, poderiam ter influência sobre a decisão final. Logo, o processualista do século 21 atuaria, no decorrer da evolução das ODRs, mais como um ‘engenheiro do processo a ser criado’, do que propriamente um doutrinador acadêmico.

Contudo, insta salientar que é de extrema importância que se considere também o potencial enviesamento dos algoritmos que irão guiar as partes, ou seja, a depender da programação criada ou dos ensinamentos (*machine learning*) que o programa adquire com casos analisados, este pode direcionar as partes para resolução tendenciosas e/ou que beneficie litigantes habituais. Isso pode ocorrer,

pois, ao se criar um programa de resolução de conflitos, os seus desenvolvedores selecionam informações que julgam pertinentes para alimentar o sistema de inteligência artificial as quais serão utilizadas para prever soluções e/ou resultados futuros. Ao realizar essa seleção, criam-se pontos cegos nos algoritmos, “os quais refletem os objetivos, prioridades e concepções de seu criador, de modo que os modelos são, a todo tempo, permeados pela subjetividade do sujeito que os desenvolve” (Nunes e Marques, 2018, p. 4).

Desse modo, é importante examinar de forma aprofundada os programas que serão utilizados na resolução de conflitos para que se tenha certeza de que estes não têm a probabilidade de, com base no seu banco de dados, confirmar padrões discriminatórios, os denominados: “vieses algoritmos”. Essa situação ocorre quando máquinas agem de maneira que reflete os valores humanos implícitos envolvidos na programação, gerando um grave problema se esta programação estiver enviesada por algum tipo de discriminação ou erro; afinal, a máquina vai estar amparada pela pretensa imparcialidade matemática. Como reflexão para o seguinte problema, temos o seguinte caso ocorrido nos Estados Unidos da América:

Um exemplo de um sistema de IA que produz resultados eminentemente discriminatórios é o COMPAS (Correctional Offender Management Profiling for Alternative Sanctions), mecanismo utilizado nos EUA para avaliar o risco de reincidência dos acusados no país. Os dados obtidos são utilizados, em alguns Estados, para a fixação da sentença do réu, sendo que, quanto maior o índice de reincidência, maior será o tempo de reclusão do detento. Em uma pesquisa realizada pela ProPublica, averiguou-se, no entanto, que o algoritmo utilizado tende a classificar erroneamente acusados negros como prováveis reincidentes e, por outro lado, enquadrar, também de forma equivocada, acusados brancos como indivíduos com baixo risco de reincidência. A empresa Northpointe, responsável pelo software, não disponibiliza ao público o algoritmo no qual se baseia o índice de reincidência do acusado, mas apenas as perguntas feitas ao indivíduo e utilizadas no cálculo, de modo que o réu não sabe por qual motivo possui um alto ou baixo indicador, tampouco de que forma suas respostas influenciam no resultado final.

Vale salientar que não se pergunta a raça do acusado no questionário, porém são feitas perguntas que acabam por selecionar indivíduos pobres e, em sua maioria, negros, como prováveis reincidentes.

Nesse ponto, verifica-se o risco da realização de analogias para a previsão de comportamentos quando faltam dados específicos sobre os resultados pretendidos. Certo que não se pode precisar cientificamente quais características e indicadores fazem com que um indivíduo seja mais ou menos propenso à reincidência. Assim,

para que o algoritmo chegue a tal resultado, são utilizadas correlações entre dados, como a existência de parentes ou vizinhos condenados, o desempenho escolar, a convivência com usuários de drogas, entre outros, e a probabilidade de reincidência, o que carece de confirmação científica e acarreta resultados discriminatórios. (Nunes e Marques, 2018, p. 6).

Logo, questiona-se: Qual é a maneira mais segura para utilizar mecanismos de inteligências artificiais no auxílio de tomada de decisões? Conforme recomendação do Instituto de Pesquisa AI Now, da Universidade de Nova York, não se devem utilizar mais inteligências artificiais e sistemas algoritmos incompreensíveis (*black box*). Isso inclui a utilização de modelos pré-treinados sem revisão e validação, Sistemas de IA autorizados por fornecedores externos e processos algoritmos criados internamente por empresas privadas. Essas precauções existem porque a IA deve permitir, ao menos, auditoria pública, testes e revisões/atualizações para que seja segura (Campolo, et al. 2017, p. 2). Sendo assim, é fundamental que haja um elevado grau de transparência algorítmica, a fim de possibilitar que os afetados pelo sistema possam saber o que determina o resultado alcançado pela inteligência artificial, ou seja, que este seja compreensível para população em geral, e não apenas para especialistas na questão.

À vista do exposto, é visível que a utilização de tecnologias no âmbito do processo pode ser muito benéfica para as partes que estão em conflito, haja vista a economia de tempo, dinheiro, além de toda uma gama de facilidades que uma IA pode trazer na resolução de conflitos. Porém, essas tecnologias, na área do Direito, ainda estão em processo de evolução, de forma que a tomada de decisões por uma máquina pode ser temerária por conta do potencial enviesamento algorítmico. Sendo assim, acreditamos que o melhor caminho para a sua utilização é, atualmente, no auxílio da tomada de decisões dos métodos autocompositivos (mediação, conciliação e negociação direta). Isso porque, neste caso, as partes é que tomarão a decisão final, e a tecnologia somente será utilizada para ajudar as partes neste caminho.

4 ODRs NOS CONFLITOS CONSUMERISTAS E SUA OBRIGATORIEDADE

Conforme exposto, a inserção de mecanismos tecnológicos no Direito está aumentando e parece ser um caminho sem volta, haja vista a diminuição de custos e de tempo que trazem. Nesse sentido, o Supremo Tribunal Federal, ao apresentar sua inteligência artificial, batizada de Victor, informou que ela irá ler todos os recursos extraordinários que sobem para o STF para identificar quais estão vinculados aos temas de repercussão geral. Ademais, salientou que a IA não iria limitar-se a seu objetivo inicial, pois, “como toda tecnologia, seu crescimento pode

se tornar exponencial e já foram colocadas em discussão diversas ideias para a ampliação de suas habilidades” (Supremo Tribunal Federal, 2018).

Nessa continuidade, após 3 anos da apresentação da IA, o ministro Luís Roberto Barroso, do Supremo Tribunal Federal, na abertura do *Webinar* “Supremo Tribunal Federal 4.0: Uma Visão de Futuro”, salientou que

“O Victor tem prestado um serviço valioso, especialmente nos recursos extraordinários, separando o que é repetitivo, o que se encaixa em teses firmadas de repercussão geral, com a capacidade de verificar as principais peças do processo. [...]”

As empresas mais valiosas eram, até outro dia, aquelas que exploravam petróleo ou fabricavam automóveis e equipamentos. Hoje, nenhuma delas figura entre as mais valiosas. Todas são de tecnologia. Já se fala na quarta Revolução Industrial, resultante da fusão da tecnologia da informação com a biotecnologia, que começa a combinar o físico com o virtual, o humano com o mecânico” (Supremo Tribunal Federal, 2021).

A partir desse panorama, é possível averiguar que o aumento da tecnologia é cada vez maior no Direito. Nesse sentido, é importante averiguar como que elas estão sendo utilizadas em outras partes do mundo.

Um caso de sucesso na utilização do Online Dispute Resolution (ODR), é o sistema interno da plataforma eBay, uma plataforma global de negociações, na qual qualquer pessoa pode, ao se cadastrar, anunciar e adquirir bens. Logo, em virtude do seu mercado, no qual ocorrem milhares de transações internacionais, muitas das quais têm valores relativamente baixos, mas que geram um grande volume de demandas, decidiu-se, de forma pioneira, trazer ao mundo *online* técnicas e ambientes de negociação. Assim, utilizando-se da enorme quantidade de dados que possuem (*big data*), aprimoram as habilidades do sistema para levar vendedores e compradores a acordos céleres e satisfatórios (Marques, 2019, p. 11).

No sistema do eBay é permitido que as partes abram reclamações a custo zero. Assim, por meio de algoritmos, o sistema guia os reclamantes, por meio de uma série de perguntas e explicações, a alcançarem uma solução amigável. Em caso de fracasso, o *software* oferece, ainda, a possibilidade de contratação de um mediador no ambiente virtual pela quantia de 15 dólares, cujo restante dos custos é pago pelo eBay. Utilizando essas técnicas, a plataforma consegue ajudar na resolução de 60 milhões de disputas todos os anos (Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs, 2017). Com base neste caso de sucesso,

outros *softwares* foram desenvolvidos com arquiteturas semelhantes para resolver disputas de forma análoga. Em 2002, o Ministério da Justiça da Inglaterra e do País de Gales, lançou o programa Money Claim Online que permite que usuários pos-

sam “ajuizar” ações de cobrança no valor de até £ 100.000,00. A informação é de que essas cortes virtuais são capazes de resolver mais de 60.000 casos por ano

Em 2009, no mesmo sentido, a União Europeia emanou a Diretiva nº 2009/22/EC regulando a utilização de uma plataforma ODR para a resolução de conflitos envolvendo consumidores dos países membros. No mês de fevereiro de 2016, o *software* foi lançado ao público com a finalidade de permitir que consumidores e fornecedores ou prestadores de serviços resolvessem suas disputas de uma forma rápida e fora dos tribunais (Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs, 2017).

No Brasil, o Mercado Livre, empresa líder no mercado de comércio eletrônico na América Latina, tem tido resultados positivos com a utilização dos métodos de resolução de disputas *online*. Conforme relatado pelo gerente jurídico sênior do Mercado Livre, Ricardo Dalmaso Marques, 70% das reclamações recebidas pela empresa são resolvidas seguindo as seguintes etapas: 1. Inicialmente se utiliza a denominada “compra garantida”. Por esse mecanismo, se o comprador utilizou o meio de pagamento do mercado livre (mercado pago), cumpriu os requisitos e fez reclamação dentro do prazo estabelecido, eles devolvem o dinheiro imediatamente, independentemente da responsabilidade, ou não, do devedor; 2. Se o comprador não utilizou a “compra garantida”, a empresa propõe a resolução por meio de um *chat* com o comprador e o vendedor, dentro do próprio *site* do Mercado Livre; 3. Após a tentativa de resolução por meio do *chat*, utiliza-se a mediação, com a inserção de funcionário da empresa, e a decisão irá ser tomada com base nos fatos apresentados pelas partes. Se mesmo após todas essas tentativas não houver acordo, o Mercado Livre irá recomendar a resolução por meio do *consumidor.gov.br* (Freitas, 2019).

Sobre o no *site* “*consumidor.gov.br*”, insta salientar que ele é um serviço público, lançado oficialmente em 27 de junho de 2014, que possibilita a interlocução direta entre empresas e consumidores para solução de conflitos de consumo pela internet. Conforme relatado no *site* governamental,

esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 80% das reclamações registradas no *Consumidor.gov.br* são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

O *Consumidor.gov.br* coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

I. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;

II. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;

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

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no Consumidor.gov.br, só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada. (BRASIL, 2014).

No ano de criação do “consumidor.gov.br”, em 2014, houve 37.151 reclamações finalizadas. Em 2020, foram 1.196.627 reclamações finalizadas. Isso demonstra um aumento substancial do seu uso. Sobre estes números, o consumidor.gov.br informa que 80% das reclamações registradas são solucionadas pelas empresas. Por estes motivos, aliados à celeridade da resolução, em janeiro de 2020 foi publicado o Decreto nº 10.197, que instituiu o consumidor.gov como a plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para autocomposição de controvérsias em relações de consumo (BRASIL, 2020b).

Ademais, é importante ressaltar o acordo de cooperação técnica assinado entre Ministério da Justiça, o Ministério da Justiça e Segurança Pública, com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para integração do Processo Judicial Eletrônico (PJe), sistema utilizado em diversos tribunais de justiça do País, à plataforma digital oficial da administração pública. Esta integração tem como objetivo:

permitir ao cidadão que optou por judicializar sua demanda buscar uma solução mais célere via Consumidor.gov.br, como mais uma ferramenta para o tratamento adequado de seu conflito. Dessa forma, ao ingressar com uma ação consumerista no Poder Judiciário, o cidadão terá a possibilidade de, após a distribuição de seu processo, negociar diretamente com a empresa. Se frutíferas

as tratativas, o acordo será homologado pelo magistrado dentro do Processo Judicial.

Essa integração foi lançada em outubro de 2019 e está em produção como piloto no Tribunal De Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDFT e no Tribunal Regional Federal – TRF 1ª Região, com perspectiva de, no ano de 2021, ser expandida para os demais.

A despeito de todas as parcerias, destaca-se que o Consumidor.gov.br é um serviço público alternativo para solução de conflitos de consumo. Ele não se confunde substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento providos pelos Procons, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis. (Brasil, 2020a).

Com base nos exemplos expostos, é visível como as ODRs podem melhorar sobremaneira a resolução de conflitos, principalmente àqueles surgidos de forma *online*. No Brasil, em virtude da pandemia de Covid-19, alguns tribunais de justiça avançaram na aplicação das ODRs para solução de conflitos. O TJSP (2020), por meio do Provimento CG nº 11/20, criou um projeto-piloto de conciliação e mediação pré-processuais para disputas empresariais decorrentes dos efeitos da pandemia. Assim, após comunicação via e-mail, é designada uma audiência para no máximo 7 dias a partir do protocolamento do pedido, em que primeiro haverá uma tentativa de conciliação. Sendo infrutífera, é designado um mediador em comum acordo pelas partes ou pelo magistrado, caso não obtido consenso. Importante salientar que a conciliação e a mediação são feitas por meio do sistema “Microsoft Teams” (Tribunal de Justiça de São Paulo, 2020).

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais, por meio da Portaria Conjunta nº 963/PR/2020, efetivou a possibilidade de realização de audiências de conciliação e mediação de forma *online*. Dessa forma, por requerimento das partes ou decisão do magistrado, as sessões poderão ser feitas por videoconferência pela plataforma de videoconferência do CNJ, por outra plataforma disponível e até mesmo pelo “Whatsapp” (Tribunal de Justiça de Minas Gerais, 2020).

No âmbito federal, a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), por meio da Portaria nº 15, de 27 de março de 2020, determinou o cadastro de empresas na plataforma “consumidor.gov.br”, para viabilizar a mediação, via internet, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente. Conforme previsto, empresas com: a) atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais; b) plataformas digitais de atendimento pela internet, dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de

alimentos, ou, ainda, à promoção, oferta ou venda de produtos próprios ou de terceiros ao consumidor final; c) e os agente econômicos listados, em 2019, entre as duzentas empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, têm a obrigação de realizar o seu cadastro para que seus usuários possam ser atendidos.

Apesar de louváveis, essas medidas tomadas pelo governo federal e pelos estados de São Paulo e Minas Gerais, ainda se mostram tímidas levando-se em consideração o sucesso de plataformas de resolução de conflitos *online*, como a do eBay (60 milhões de disputas todos os anos) e do mercado livre (70% das reclamações solucionadas) ou em comparação com países como a Inglaterra e País de Gales.

Por essa razão, alguns autores já têm sustentado a ideia de que a busca obrigatória pelas ODRs, antes do ajuizamento de uma ação consumerista, poderia ser extremamente benéfica para todos, haja vista as enormes vantagens de tempo, dinheiro e até da utilização da tecnologia como quarta parte. Contudo, a maioria da doutrina nacional entende que a obrigatoriedade da utilização das ODRs poderia ser associada a uma possível obstrução de justiça, estando em desacordo com o princípio da inafastabilidade da jurisdição, além de restringir a liberdade de escolha assentada no contexto das múltiplas portas (Trovão e Mollica, 2020).

Assim sendo, e levando em consideração a morosidade da Justiça, em conjunto com o comando constitucional da razoável duração do processo e dos meios que garantam a celeridade de sua tramitação, é visível a necessidade de tomada de medidas por parte do legislativo, para que o determinado na Carta Magna brasileira seja efetivado. Ademais, salienta-se que o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu inciso V, o incentivo à criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

Por esses motivos, e em observação ao determinado pela Senacon, na Portaria nº 15, de 27 de março de 2020, acreditamos que deva ser obrigatório o cadastro de todas as empresas que vendam algum tipo de produto de consumo de forma *online* em plataformas governamentais, como o “consumidor.gov.br”, ou que ao menos disponibilizem para o consumidor um canal efetivo de ODR, de forma que, na primeira manifestação de insatisfação do consumidor, a empresa já deva oferecer a possibilidade de resolução de disputas *online* (ODR). Portanto, consideramos que o problema da falta de eficiência na resolução de conflitos consumeristas e a morosidade por parte do Poder Judiciário possam ser solucionados ou ao menos amenizados, com a maior utilização de ODRs nos conflitos consumeristas que surgirem de forma virtual, haja vista os diversos exemplos de sucesso no Brasil e no mundo de sua utilização.

5 CONCLUSÃO

À vista do exposto, é notável que o uso da tecnologia no Direito irá aumentar e trará muitas vantagens para os servidores do Judiciário, para as partes e para sociedade em geral. Nesse sentido, o trabalho demonstrou que o Brasil e o mundo estão utilizando diversos métodos de sucesso de resolução de disputas *online*.

Assim sendo, e observando o atual cenário de morosidade da Justiça e da predominante cultura da sentença, confirmamos a hipótese de que o uso das ODRs na fase pré-processual pode ser extremamente benéfico nas demandas consumeristas, ao possibilitar um meio célere, econômico, justo e eficaz na busca pela resolução específica dos conflitos. Por essa razão, como solução para lentidão dos processos consumeristas (que em geral são simples e de baixo valor), propõe-se que seja obrigatório o cadastro de todas as empresas que vendam algum tipo de produto de consumo de forma *online* em plataformas governamentais, como o "consumidor.gov.br", ou que ao menos disponibilizem para o consumidor um canal efetivo de ODR. Dessa forma, o comando previsto no Código do Consumidor da facilitação da defesa dos direitos dos consumidores e do incentivo à criação pelos fornecedores de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo irá ser cumprido.

REFERÊNCIAS

ARBIX, Daniel. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Editora Intellecto, 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECHS E LEGALTECHS. **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: 18 jan. 2022.

BRASIL. **Boletim Consumidor.gov.br 2020. 2020a**. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>>. Acesso em: 05 de maio 2022.

BRASIL. **Portaria nº 15, de 27 de março de 2020. 2020b**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160>>. Acesso em: 3 maio 2022.

BRASIL. **Sobre o serviço Consumidor.gov. 2014.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>>. Acesso em: 11 de maio 2022.

BRASIL. **Resolução nº 125**, publicada em 29 de novembro de 2010. 2010. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2022.

CABRAL, Marcelo Malizia. **Os meios alternativos de resolução de conflitos:** instrumentos de ampliação do acesso à justiça. 2012. 190 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Poder Judiciário) – FGV Direito, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/18756/marcelo_cabral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 14 jan. 2022.

CAMPOLO, Alex; SANFILIPPO, Madelyn; WHITTAKER, Meredith.; CRAWFORD, Kate. **AI NOW 2017 Report. 2017.** Disponível em: <https://ainowinstitute.org/AI_Now_2017_Report.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2022.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo:** um comentário à Lei n. 9.307/96. São Paulo: Atlas, 2009.

CASSETTARI, Adriano; DAUFENBACH JÚNIOR, Agenor. Reflexos da implantação do CEJUSC pela comarca de Criciúma/SC na vara da família, In: II seminário internacional em direitos humanos e sociedade, 2019, Criciúma, **Periódicos UNESC**, Criciúma, set. 2019, p. 1-21. Disponível em: <<http://periodicos.unesc.net/AnaisDirH/article/view/5836/5250>>. Acesso em: 18 abr. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020.** 2020. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em: 8 jun. 2022.

FREITAS, Tainá. **Como o Mercado Livre atingiu 98,9% de ‘desjudicialização’ na resolução de conflitos.** 2019. Disponível em: <<https://www.startse.com/noticia/nova-economia/mercado-livre-odr-resolucao-conflito>>. Acesso em: 1º jun. 2021.

MAIA, Felipe Fernandes Ribeiro; PETRILLO, Mariana Horta. Online Dispute Resolutions – ODR’S como alternativa de solução de conflitos em momento de pandemia. **Implicações Jurídicas da Covid-19.** Belo Horizonte: Arraes editores. 2020.

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. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2022.

NUNES, Dierle; MARQUES, Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência artificial e direito processual: vieses algorítmicos e os riscos de atribuição de função decisória às máquinas. **Revista de Processo**, v. 285, p. 421 - 447, nov. 2018.

PALO, Giuseppe. **O Paradoxo da Mediação na EU ao Longo dos Últimos Dez Anos** - Quando uma Diretiva da EU Precisa ser Mais. Diretiva. 2018. Disponível em: <<http://br.icfml.org/wp-content/uploads/2018/12/O-Paradoxo-da-Mediacao%CC%A7a%CC%83o-na-UE-ao-Longo-dos-U%CC%81timos-Dez-Anos-.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2022.

UNCTAD – United Nations Conference on Trade and Development. **E-Commerce and Development Report 2003**, UNCTAD/SDTE/ECB/2003/1. 2003. p. 187-190. Disponível em: <https://unctad.org/system/files/official-document/ecdr2003_en.pdf>. Acesso em: 31 abr. 2022.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Inteligência artificial vai agilizar a tramitação de processos no STF**. Disponível em: <<https://stf.jusbrasil.com.br/noticias/584499448/inteligencia-artificial-vai-agilizar-a-tramitacao-de-processos-no-stf>>. Acesso em: 25 maio 2022.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Ministro Roberto Barroso defende uso de tecnologia para melhorar a prestação jurisdicional**. Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=461359&ori=1>>. Acesso em: 25 abr. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **Portaria Conjunta Nº 963/PR/2020**. Disponível em: <<http://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/pc09632020.pdf>>. Acesso em: 02 de junho 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Provimento CG Nº 11/2020**. Disponível em: <[https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/Comunicados/Provimento CG_N11-2020.pdf](https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/Comunicados/Provimento	CG_N11-2020.pdf)>. Acesso em: 8 fev. 2022.

TROVÃO, Lidiana Costa de Sousa; MOLLICA, Rogerio. **A utilização prévia das odr's em tempos de pandemia da covid-19 como requisito do interesse de agir.** 2019. Disponível em: <<https://indexlaw.org/index.php/aces-soajustica/article/view/6966/pdf>>. Acesso em: 22 maio 2022.

Recebido em: 10/09/2022
Aprovado em: 10/10/2022