

**CONGRESSO INTERNACIONAL DE
DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS,
TECNOLOGIA E INTERNET**

**FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E DIREITO
PREVENTIVO**

A238

Administração pública, meio ambiente e tecnologia e formas de solução de conflitos e direito preventivo [Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet: Faculdade de Direito de Franca – Franca;

Coordenadores: José Sérgio Saraiva, Maria Rafaela J. Bruno Rodrigues e Valter Moura do Carmo– Franca: Faculdade de Direito de Franca, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-918-6

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Desafios da Regulação do Ciberespaço.

1. Direito. 2. Políticas Públicas. 3. Tecnologia. 4. Internet. I. Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet (1:2023 : Franca, SP).

CDU: 34

CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET

FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E DIREITO PREVENTIVO

Apresentação

É com grande satisfação que apresentamos os Anais do Primeiro Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet, realizado entre os dias 12 e 15 de setembro de 2023, na Faculdade de Direito de Franca, composta por trabalhos apresentados nos Grupos de Trabalhos que ocorreram durante o evento, após rigorosa e disputada seleção.

Ditos trabalhos, que envolvem pesquisas realizadas nas mais diversas áreas do direito, mas primordialmente relacionados a temas centrados na relação entre o direito e o impacto das tecnologias, apresentam notável rigor técnico, sensibilidade e originalidade, buscando uma leitura atual e inovadora dos institutos próprios da área.

As temáticas abordadas decorrem de intensas e numerosas discussões que acontecem pelo Brasil, com temas que reforçam a diversidade cultural brasileira e as preocupações que abrangem problemas relevantes e interessantes.

Espera-se, então, que o leitor possa vivenciar parcela destas discussões que ocorreram no evento por meio da leitura dos textos. Agradecemos a todos os pesquisadores, colaboradores e pessoas envolvidas nos debates e organização do evento pela sua inestimável contribuição e desejamos uma proveitosa leitura!

Coordenação do Evento:

Alexandre Veronese (UnB)

Felipe Chiarello de Souza Pinto (Mackenzie)

José Sérgio Saraiva (FDF)

Lislene Ledier Aylon (FDF)

Orides Mezzaroba (CONPEDI/UFSC)

Samyra Naspolini (FMU)

Sílzia Alves (UFG)

Yuri Nathan da Costa Lannes (FDF)

Zulmar Fachin (Faculdades Londrina)

Realização:

Faculdade de Direito de Franca (FDF)

Grupo de Pesquisa d Políticas Públicas e Internet (GPPI)

Correalização:

Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI)

Faculdades Londrina

Universidade Federal de Goiás (UFG)

Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM)

Mestrado Profissional em Direito da UFSC

MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE DIGITAL: ONLINE DISPUTE RESOLUTION – ODR E A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA “RECLAME AQUI”

CONSENSUS METHODS OF CONFLICT RESOLUTION IN THE DIGITAL ENVIRONMENT: ONLINE DISPUTE RESOLUTION – ODR AND THE USE OF THE PLATFORM "COMPLAIN HERE"

Carlos Henrique Martins

Resumo

O Resumo Expandido analisa a mediação de conflitos realizada através da internet, por intermédio das chamadas online dispute resolution – ODR, com destaque a plataforma “Reclame Aqui”. Surgiu o seguinte questionamento: É viável a realização da mediação de conflitos consumeristas através de plataformas on line? O objetivo do estudo foi analisar os principais métodos consensuais de solução de conflitos no ambiente digital, com ênfase na mediação. Foi utilizada a metodologia de pesquisa bibliográfica. Conclui-se que por intermédio da mediação on line, diversas lides podem ser resolvidas sem a necessidade de ingresso judicial, garantindo o acesso a justiça.

Palavras-chave: Mediação, Internet, Online dispute resolution, Reclame aqui

Abstract/Resumen/Résumé

The Expanded Summary analyzes the mediation of conflicts carried out over the internet, through the so-called online dispute resolution – ODR, with emphasis on the “Reclame Aqui” platform. The following question arose: Is it feasible to mediate consumerist conflicts through online platforms? The objective of the study was to analyze the main consensual methods of conflict resolution in the digital environment, with emphasis on mediation. Bibliographical research methodology was used. It is concluded that through online mediation, several disputes can be resolved without the need for judicial entry, guaranteeing access to justice.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Mediation, Internet, Online dispute resolution, Complain here

INTRODUÇÃO

O sistema jurídico brasileiro encontra-se abarrotado de ações judiciais, assim, os métodos consensuais de solução de conflitos como a conciliação, mediação e arbitragem, surgem como aliados do poder judiciário, pois, atuam na resolução de problemas menos complexos que podem ser ajustados entre as partes litigantes, sem a necessidade de se ingressar com uma ação judicial, resolvendo a lide de forma rápida, segura e eficaz, garantindo ao cidadão o acesso à justiça.

Nos últimos anos, ante a globalização e os avanços tecnológicos, visando a garantia e a expansão do acesso à justiça, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, bem como, a Lei n. 13.140/2015 (Lei de Mediação) dispuseram sobre a possibilidade de que a mediação de conflitos fosse realizada através da *internet*, por meio digital, abrindo portas para a utilização de plataformas virtuais para solução de conflitos, as chamadas *online dispute resolution* – ODR, criadas a partir da iniciativa do poder público ou privado, para realizarem a mediação digital, também chamada de mediação *online*, mediação pela *internet* ou mediação por meio eletrônico, entre pessoas para alcançarem a resolução de seus problemas.

Ressalta-se a possibilidade de utilização dessas plataformas por consumidores e fornecedores de produtos e serviços, com a finalidade de resolver os problemas advindos da relação consumerista. Destaca-se o baixo custo da operação, flexibilidade e a atuação mediante a observação dos princípios e legislação que regem a mediação de conflitos, com vistas a garantir que o procedimento seja imparcial, confidencial e autônomo, acrescentando ainda mais segurança e confiança entre os usuários desse tipo de plataforma.

Diante dessa narrativa, pergunta-se: É viável a realização da mediação de conflitos consumeristas através de plataformas *on line*?

Assim, o trabalho se justifica pela necessidade de analisar esse tema recente e relevante no mundo jurídico, em razão de seu ineditismo e questionamentos sobre sua aplicação prática no país.

O objetivo do resumo expandido foi analisar os principais métodos consensuais de solução de conflitos no ambiente digital com ênfase no *online dispute resolution* – ODR e a utilização da plataforma “Reclame Aqui” como mediadora de conflitos entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços.

Trata-se de pesquisa descritiva e qualitativa, realizada por meio do método dedutivo e de procedimentos técnicos bibliográficos, através do levantamento de bibliografia produzida sobre a temática, e documental, através da análise de legislação.

A pesquisa foi desenvolvida mediante a consulta em livros e artigos especializados no assunto, buscando por intermédio da consulta bibliográfica, conhecimento a respeito do tema pesquisado. Os principais autores consultados foram: Guilherme (2022), Lagrasta (2022), Pinheiro (2021) e Teixeira (2022), além de outros autores que embasaram a pesquisa.

A análise utilizou a pesquisa bibliográfica como parâmetro para levantamento e estudo dos dados coletados. Segundo Adeodato (1996), essa modalidade de pesquisa é desenvolvida a partir de material já elaborado por outros autores, constituído principalmente de livros e artigos científicos, artigos de jornais e revistas dirigidos ao público em geral. No caso da pesquisa jurídica, é importante também o estudo de documentos como leis, repertórios de jurisprudência, sentença, pareceres etc., constituindo uma vertente específica da pesquisa bibliográfica que pode ser chamada de documental.

1 MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO VIRTUAL

O presente resumo expandido analisa a aplicação de métodos consensuais de solução de conflitos no ambiente digital, como via resolutiva para evitar o acionamento do poder judiciário. Segundo Pinheiro (2021), a solução mais célere e eficiente para resolver questões envolvendo o Direito Digital seria a aplicação da mediação, conciliação ou arbitragem, no entanto, neste resumo expandido foi dado ênfase ao estudo da mediação e conciliação.

Importante frisar que as relações no ambiente digital vêm crescendo com o avanço da tecnologia, no entanto, a conexão entre pessoas pode gerar conflitos em diversas searas, tal como na relação consumerista, assim, surge a necessidade de um mecanismo capaz de resolver os conflitos advindos, afim de evitar o ingresso de demandas judiciais, custo processual e tempo para resolução da lide. Diante desse contexto, considera-se que a mediação ou conciliação *on line* pode ser uma solução para diversos problemas, o que será analisado adiante.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) através de Resoluções, possibilita a utilização de plataformas *on-line* para a resolução de conflitos, sejam elas associadas a algum Tribunal de Justiça do país, sejam plataformas privadas, conforme dispõe a Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015), em seu art. 46: “A mediação poderá ser feita pela *internet* ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo” (BRASIL, 2015).

Cabe agora, conceituar a mediação diferenciando-a da conciliação, pois ambas têm a figura de intermediário e são métodos extrajudiciais de composição de conflitos. De acordo com Teixeira

(2022, p. 274) “mediador é um intermediário entre duas pessoas ou mais pessoas. Desse modo a mediação é um procedimento extrajudicial que tem como finalidade a solução de conflitos por intermédio de um terceiro imparcial e não interessado no desfecho”. Segundo Lagrasta (2022), o mediador, ao buscar a reconstrução da comunicação entre as partes e a identificação do conflito, estimula a negociação, sendo as próprias partes as responsáveis pela obtenção de um eventual acordo.

Para a possibilidade de utilização da mediação é necessário observar que os participantes sejam plenamente capazes de decidir, pautando-se o procedimento na livre manifestação de sua vontade, na boa-fé, na livre escolha do mediador, no respeito e cooperação no tratamento do problema e na confidencialidade (sigilo). Em tese, todos os conflitos interpessoais podem ser trabalhados na mediação com a finalidade de restabelecer o diálogo entre as partes, para que, por si sós, cheguem às soluções de seus problemas (LAGRASTA, 2022).

Já na conciliação, que pode se dar na esfera judicial ou extrajudicial, o conciliador “visa pôr fim ao litígio entre as partes apresentando alternativas para que elas possam optar e assim chegarem a um acordo” (TEIXEIRA, 2022, p. 274). De acordo Lagrasta (2022), o conciliador, que domina a escuta, sem forçar as vontades dos participantes, investiga apenas os aspectos objetivos do conflito e sugere opções para sua solução, estimulando-os à celebração de um acordo.

Assim, considera-se que a conciliação é eficaz para a solução rápida e objetiva de litígios superficiais, e, assim, diferencia-se da mediação, na medida em que apresenta procedimento mais simplificado, não tendo o conciliador que investigar os verdadeiros interesses e necessidades das partes, subjacentes ao conflito aparente (LAGRASTA, 2022).

Não obstante, tanto a conciliação como a mediação podem ser utilizadas como mecanismos de solução de litígios advindos da *internet*, bem como, podem socorrer-se das ferramentas tecnológicas para alcançar seus objetivos, como por exemplo, através das plataformas *on line* de solução de conflitos, como o “Reclame Aqui”, que será analisado adiante.

3 ONLINE DISPUTE RESOLUTION – ODR E A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA “RECLAME AQUI”

Segundo Lagrasta (2022), a tecnologia e a globalização trouxeram novas possibilidades no que diz respeito à resolução de conflitos, o que impactou diretamente nos métodos consensuais utilizados até então, principalmente diante da flexibilidade e simplicidade de seus procedimentos e

da necessária celeridade exigida no âmbito negocial, surgindo o que se denominou de *online dispute resolution - ODR* ou métodos de resolução de disputas *online*.

Em 1997, os professores Ethan Katsh e Janet Rifkin fundaram o Centro Nacional de Tecnologia e Resolução de Disputas (NCDR), vinculado à Universidade de Massachusetts, com o objetivo de fomentar a tecnologia da informação e gestão de conflitos, sendo esse praticamente o início do *ODR* (LAGRASTA, 2022).

Segundo Lagrasta (2022), o *ODR* pode abranger várias técnicas específicas de métodos adequados de solução de conflitos, agregadas à utilização de uma rede ou recurso tecnológico como local virtual para a solução de uma disputa, representando a união da tecnologia da informação com os métodos adequados de solução de conflitos ou ainda abranger a utilização de tecnologia no âmbito do processo, como por exemplo, o uso de *e-mails* para envio de documentos e realização de audiências e sessões *online*, dentre outros.

As relações advindas do meio digital, tal como a relação consumerista, vêm crescendo consideravelmente a cada ano. Os consumidores estão cada vez mais contratando na *internet* e caso surja algum tipo de conflito, vê a necessidade de uma resolução rápida e eficaz do seu problema. Nesse contexto, surgiu a necessidade da criação de mecanismos extrajudiciais eficientes para resolução de conflitos e fidelização de clientes, assim, através da utilização da tecnologia em favor dos seus usuários, utilizam-se as plataformas *on line* para a resolução de conflitos.

Os métodos de *ODR*, apesar de guardarem muita semelhança em relação aos métodos de solução de conflitos do mundo físico, como conciliação, mediação, negociação, arbitragem, etc., tiveram uma ampliação com o uso da tecnologia, passando a representar novas formas de acesso à justiça, ao atuar tanto na prevenção, quanto na resolução de conflitos, advindos de transações civis e comerciais realizadas *online* (LAGRASTA, 2022). Importante frisar que as plataformas *ODR* devem observar os requisitos de segurança da informação e de proteção de dados pessoais, seguindo as disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/2018).

No âmbito nacional, vislumbrou-se a utilização das plataformas de *ODR* desde 2011 e como exemplo de plataforma *on line* de resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores destaca-se o “Reclame Aqui” que mantém o serviço pelo sítio eletrônico www.reclameaqui.com.br e pelo aplicativo desenvolvido para *smartphone*. De acordo com Lagrasta (2022), o serviço permite a comunicação direta entre consumidores e empresas, permitindo aos primeiros, reivindicações sobre produtos e serviços de empresas cadastradas. Também oferece o serviço de conciliação e mediação de conflitos entre consumidores e fornecedores. De acordo com Teixeira (2022) o site “Reclame

Aqui” é relativamente simples de usar, basta que o usuário preencha os dados diretamente no *site* ou aplicativo para que a plataforma inicie a intermediação com a empresa reclamada visando a solução amigável do conflito. Por ser *on-line*, as partes não precisam se deslocar para participar da sessão, que acontecerá via *chat*, telefone ou videoconferência. A plataforma promete resolução rápida e econômica em relação à justiça comum. Os acordos firmados entre as partes possuem validade jurídica e são títulos executivos extrajudiciais, o que garante segurança jurídica. Além disso, a plataforma pretende restabelecer a confiança entre as partes e fidelizar os clientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do resumo expandido foi analisar os principais métodos consensuais de solução de conflitos no ambiente digital com ênfase no *online dispute resolution* – ODR e a utilização da plataforma “Reclame Aqui” como mediadora de conflitos entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços.

Através da pesquisa realizada verificou-se a possibilidade de utilização de plataformas *on line* para realização da mediação, o que vem sendo incentivado pelas Resoluções do CNJ e pelos tribunais de justiça brasileiros. Por intermédio da mediação *on line* grandes empresas que lidam diariamente com demandas judiciais, passam a ter a opção de resolver o problema com seus consumidores através da *internet* e por meio de uma plataforma mediadora, evitando, assim, o ingresso de um elevado número de ações judiciais por todo o país, impactando positivamente o funcionamento da justiça, dirimindo a cultura de litigância e aumentando a resolução de conflitos de forma célere, eficaz e econômica.

REFERÊNCIAS

ADEODATO, João Maurício. **Bases para uma metodologia da pesquisa em direito**. 1996. Disponível em: < <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/190>>. Acesso em: 21 jul. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 21 jul. 2023.

_____. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm>. Acesso em: 21 jul. 2023.

_____. **Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>. Acesso em: 21 jul. 2023.

_____. **Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm>. Acesso em: 21 jul. 2023.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Meios extrajudiciais de solução de conflitos:** manual dos MESCs. São Paulo: Manole, 2022.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. **Inovações Tecnológicas nos Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.** São Paulo: Saraiva, 2022.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital.** 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

TEIXEIRA, Tarcísio. **Direito Digital e Processo Eletrônico.** 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.