

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS
IV**

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

Diretoria - CONPEDI

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

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

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

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

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

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

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

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

Conselho Fiscal:

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

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

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

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

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

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

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

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

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

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

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

Relações Internacionais para o Continente Americano:

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

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

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

Relações Internacionais para os demais Continentes:

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

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

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

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

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

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

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

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

Direito, governança e novas tecnologias IV [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Irineu Francisco Barreto Junior; Diogo de Almeida Viana dos Santos – Florianópolis: CONPEDI, 2026.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-588-0

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

Tema: Constituição, Processo e Justiça Social: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de direitos

2. Direito. 3. Governança e novas tecnologias. IX Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2026: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS IV

Apresentação

Os trabalhos que integram esta publicação foram apresentados no Grupo de Trabalho “Direito, Governança e Novas Tecnologias IV”, realizado virtualmente no dia 25 de junho de 2026, como parte da programação do IX Encontro Virtual do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI). Esta edição do evento reafirma o compromisso histórico desta sociedade científica, que há décadas promove a excelência na pesquisa jurídica, adaptando-se às novas realidades de interação digital para garantir a continuidade do diálogo acadêmico em nível nacional e internacional.

O presente Grupo de Trabalho consolidou-se como um espaço privilegiado de interlocução, destacando-se não apenas pela densidade teórica dos trabalhos expostos, mas também pelo perfil de seus participantes, composto por professores pesquisadores, doutores, mestres e alunos de pós-graduação, que trouxeram o frescor de suas investigações institucionais para o debate coletivo. A dinâmica das apresentações, conduzida em ambiente virtual, propiciou uma interação instigante entre os autores e o público, permitindo que a pesquisa jurídica fosse discutida sob o prisma da transdisciplinaridade e do enfrentamento dos desafios contemporâneos.

A temática central deste GT, focada na governança e nas novas tecnologias, reflete a inquietude necessária diante das constantes transformações da sociedade da informação. Cientes da complexidade desses fenômenos, os pesquisadores buscaram articular respostas jurídicas para uma realidade que se apresenta em fluxo permanente, onde a técnica e o Direito se entrelaçam. Nesse sentido, as discussões perpassaram por eixos fundamentais que estruturam o debate acadêmico atual, tais como:

Tecnologias Emergentes e Sociedade: A investigação sobre os impactos da cibercultura na esfera pública, o uso da tecnologia como ferramenta de persuasão e os desafios éticos impostos pela biotecnologia e pela segurança pública.

Os trabalhos selecionados para esta coletânea são o resultado de pesquisas rigorosas desenvolvidas em diversos Programas de Pós-graduação em Direito do país. Ressalte-se que todos os artigos foram submetidos a um criterioso processo de seleção, por meio do sistema de dupla avaliação cega por pares (double blind peer review), garantindo o rigor científico e a adequação temática aos propósitos deste Grupo de Trabalho.

Ao apresentar estes anais ao público, os coordenadores manifestam a expectativa de que estas reflexões contribuam efetivamente para o fortalecimento do diálogo interdisciplinar e para o avanço da ciência jurídica brasileira. O objetivo é oferecer aos leitores um panorama crítico e atualizado sobre como o Direito pode e deve mediar as relações em um mundo cada vez mais pautado pela inovação tecnológica, assegurando sempre a prevalência da dignidade humana e dos valores democráticos.

Desejamos a todos uma leitura proveitosa e inspiradora.

Os Coordenadores

Prof. Dr. Irineu Francisco Barreto Junior (Mestrado em Direito das Faculdades Metropolitanas Unidas - FMU-SP)

Prof. Dr. Diogo de Almeida Viana dos Santos (Universidade Estadual do Maranhão; Universidade CEUMA-PPG em Direito e Afirmação de Vulneráveis)

**OS DIREITOS FUNDAMENTAIS À AMPLA DEFESA E CONTRADITÓRIO NA
RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ENTRE VENDEDORES E PLATAFORMAS DE
MARKETPLACE: POR UMA GOVERNANÇA DE IA**

**THE RIGHT TO A FAIR HEARING IN MARKETPLACE SELLER-PLATFORM
DISPUTE RESOLUTION: TOWARDS AI GOVERNANCE**

Feliciano Alcides Dias ¹

Leidy Merlyn Benthien de Lima ²

Ticianne Domingues Rubira ³

Resumo

O presente artigo analisa a incidência dos direitos fundamentais ao contraditório e à ampla defesa nas relações privadas estabelecidas entre vendedores e plataformas de marketplace, mormente diante da utilização de sistemas automatizados e de inteligência artificial na gestão de contas, bloqueio de valores, suspensão de anúncios e exclusão de usuários. Buscou-se verificar se decisões tomadas por plataformas digitais, ainda que inseridas em relações contratuais privadas, devem observar garantias procedimentais mínimas, porquanto são capazes de produzir efeitos econômicos diretos e imediatos sobre a atividade empresarial dos vendedores. A pesquisa adota metodologia qualitativa, com método dedutivo, mediante análise bibliográfica, legislativa e jurisprudencial, com destaque para a eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas, para o precedente firmado pelo Supremo Tribunal Federal no RE n. 201.819/RJ e para julgados recentes envolvendo marketplaces. O estudo demonstra que a assimetria técnica, informacional e econômica existente entre plataformas e vendedores justifica a incidência de um núcleo mínimo de devido processo nas disputas internas digitais, especialmente quando há decisões sancionatórias ou excludentes. Conclui-se pela necessidade de mecanismos de governança de inteligência artificial capazes de assegurar transparência, motivação das decisões, ciência prévia da imputação, possibilidade efetiva de contestação e revisão humana significativa, de modo a compatibilizar inovação tecnológica, autorregulação privada e proteção dos direitos fundamentais.

Palavras-chave: Direitos fundamentais, Marketplaces, Digital dispute resolution,

especially in light of the use of automated systems and artificial intelligence in account management, withholding of funds, suspension of listings, and exclusion of users. The study seeks to verify whether decisions made by digital platforms, even when inserted within private contractual relations, must observe minimum procedural safeguards, insofar as they are capable of producing direct and immediate economic effects on sellers' business activities. The research adopts a qualitative methodology, using the deductive method, through bibliographical, legislative, and case law analysis, with emphasis on the effectiveness of fundamental rights in private relations, the precedent established by the Brazilian Supreme Federal Court in Extraordinary Appeal No. 201.819/RJ, and recent judgments involving marketplaces. The study demonstrates that the technical, informational, and economic asymmetry existing between platforms and sellers justifies the incidence of a minimum core of due process in internal digital disputes, especially when sanctioning or exclusionary decisions are involved. It concludes that artificial intelligence governance mechanisms are necessary to ensure transparency, reasoned decisions, prior notice of the alleged violation, an effective opportunity to contest, and meaningful human review, in order to reconcile technological innovation, private self-regulation, and the protection of fundamental rights.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Fundamental rights, Marketplaces, Digital dispute resolution, Artificial intelligence, Governance

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo propõe a análise da incidência do direito fundamental à ampla defesa e contraditório nas relações entre vendedores e plataformas de *marketplace*, mormente diante da utilização de inteligência artificial na resolução de disputas internas.

O problema de pesquisa consiste em analisar se decisões automatizadas tomadas pelas plataformas observam garantias mínimas dos vendedores e possibilidade de participação de seus usuários.

A pesquisa é justificada ante a crescente utilização deste tipo de plataforma, o que tem acarretado verdadeira dependência econômica de alguns vendedores, que muitas vezes utilizam apenas os *marketplaces* para a realização de suas atividades. Nesse cenário, torna-se necessária a reflexão acerca da possibilidade de aplicação dos direitos fundamentais nas relações privadas digitais.

A metodologia utilizada é qualitativa, com método dedutivo, por meio de pesquisa bibliográfica, legislativa e jurisprudencial, a partir da análise de doutrina, legislação e decisões judiciais relacionadas às plataformas digitais e ao comércio eletrônico.

No tópico 2 foi abordada a aplicabilidade e a eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas, face o crescimento e a complexidade das plataformas de *marketplace*, destacando-se a incidência do contraditório e da ampla defesa em relações marcadas pela assimetria de poder e pela concentração tecnológica e econômica das plataformas.

No tópico 3, aborda-se a relação entre vendedores e plataformas de *marketplace*, examinando-se os impactos decorrentes da utilização de sistemas automatizados de controle e resolução de disputas, bem como a vulnerabilidade técnica dos vendedores diante das decisões unilaterais das plataformas digitais.

No tópico 4, por fim, destaca-se a necessidade de construção de mecanismos de governança de inteligência artificial aplicáveis aos sistemas internos de resolução de disputas das plataformas de *marketplace*, com a finalidade de assegurar transparência, motivação das decisões, possibilidade de revisão humana e efetividade do contraditório e da ampla defesa.

2. O DIREITO FUNDAMENTAL À AMPLA DEFESA E CONTRADITÓRIO E SUA EFICÁCIA NAS RELAÇÕES PRIVADAS

Nas relações contemporâneas, especialmente aquelas nas quais se utilizam plataformas digitais, algumas decisões são capazes de impactar significativamente a atividade econômica e a própria subsistência de indivíduos e empresas. Essas decisões, ao contrário de serem impostas pelo Estado, vêm sendo tomadas por entes privados, muitas vezes de forma automatizada pela inteligência artificial, sem transparência e motivação clara.

Existem algumas situações como bloqueio de contas, retenção de valores e exclusão de usuários de *marketplaces*¹ que evidenciam situações em que o exercício de poder por particulares pode gerar efeitos concretos e relevantes na esfera jurídica de terceiros. É nesse cenário que surge a necessidade de refletir se as garantias tradicionalmente associadas à atuação estatal, como o contraditório e a ampla defesa, também devem ser observadas nessas relações privadas, especialmente quando marcadas por evidente assimetria de poder.

Garth e Cappelletti, sem dúvidas, tinham em mente que a inovação é combustível de conflitos, até mesmo porque acompanharam as revoluções tecnológicas após II Guerra Mundial e o surgimento da sociedade de consumo, mas não imaginaram – e nem poderiam – o impacto da tecnologia da informação nas dinâmicas sociais e comerciais. Infelizmente as primeira, segunda e terceira ondas de acesso à justiça não estavam preparadas para garanti-lo na era digital; desde que a internet abriu suas portas para o comércio eletrônico, até hoje, com a economia de escala que gera milhares de negócios por segundo no país, os conflitos estão em franco crescimento.

O espaço virtual cresce na medida em que bibliotecas, cassinos, shoppings, casas de leilões, serviços de entrega, museus, parques de diversões e outros lugares familiarmente físicos ganham facetas ou transformam-se integralmente em digitais. A sociedade hiperconectada amplifica significativamente os conflitos, efeitos colaterais da inovação. É simples: na economia de escala, as chances de algo dar errado são proporcionalmente crescentes pelo volume, rapidez e complexidade das transações. (Becker, Feigelson, 2020, p. 207)

Diante do volume expressivo do processamento de disputas entre os usuários e as plataformas de *marketplace* como Amazon, Shopee, Temu, Mercado Livre e outros, reacendeu-se a discussão da aplicabilidade dos direitos fundamentais nas relações privadas mormente diante do exercício de domínio tecnológico, informacional e econômico dessas plataformas digitais. Nesse cenário, relações tradicionalmente

¹ Segundo Rule (2002, p. 89), a primeira onda do comércio eletrônico criou os *marketplaces* online, que representam novos modelos de transação. Neles, plataformas como o E-Bay atuam como ambientes estruturados (conectores) que intermediam transações entre consumidores do mundo todo, aproximando compradores e vendedores — estes últimos que, a partir de agora, vamos chamar de *sellers*.

horizontais passam a ser permeadas por estruturas assimétricas de poder, o que justifica a investigação acerca da incidência de garantias como o contraditório e a ampla defesa para além das relações entre indivíduo e Estado.

Inicialmente os direitos fundamentais eram concebidos como direitos oponíveis ao Estado, configurando a chamada eficácia vertical; posteriormente, passaram também a incidir nas relações entre particulares, fenômeno denominado eficácia horizontal, que para Sarlet é considerada insuficiente, preferindo falar em vinculação dos particulares aos direitos fundamentais (Sarlet, 2005, p. 249). No Brasil, a partir da Constituição Federal de 1988, foram consagrados uma grande extensão de direitos fundamentais cujo rol principal está exposto no artigo 5º, entre eles, o devido processo, contraditório e ampla defesa, consoante dispõe os incisos LIV e LV:

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

A eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas insere-se no movimento mais amplo de constitucionalização do Direito Privado. Como observa Sarlet (2005, p. 193), embora tal constitucionalização não se restrinja à relação entre direitos fundamentais e Direito Privado, é precisamente nessa dimensão que o problema da vinculação dos particulares aos direitos fundamentais assume especial relevância.

A ampliação da incidência dos direitos fundamentais nas relações privadas também pode ser compreendida à luz da evolução histórica dos direitos humanos após a Segunda Guerra Mundial, quando se consolida a ideia de proteção da pessoa contra diferentes formas de poder, inclusive aquelas exercidas por entes privados, consoante lição de Sarmento:

[...]a extensão dos direitos fundamentais às relações privadas é indispensável no contexto de uma sociedade desigual, na qual a opressão pode provir não apenas do Estado, mas de uma multiplicidade de atores privados, presentes em esferas como o mercado, a família, a sociedade civil e a empresa. (Sarmento, 2010, p. 185)

Essas transformações impactam diretamente as relações privadas estabelecidas em ambientes digitais, especialmente as plataformas de *marketplaces*. Nesses espaços, a autonomia privada tradicionalmente concebida mostra-se mitigada, pois existe a imposição de termos de uso padronizados e da dependência econômica e tecnológica dos usuários em relação às plataformas. Tal assimetria evidencia a necessidade de uma

releitura das categorias clássicas do direito privado à luz dos direitos fundamentais, principalmente o contraditório e a ampla defesa.

Nesse contexto, a compreensão das relações privadas mediadas por plataformas digitais exige a consideração de dois fenômenos estruturais da sociedade contemporânea: a datificação e a plataformação.

A datificação, conforme definido por Van Dijck (2022), refere-se à transformação da ação social em dados digitais quantificáveis, viabilizando práticas como o monitoramento em tempo real e a análise preditiva. Já a plataformação, em sua formulação posterior (Van Dijck, 2022), diz respeito à relação estrutural entre plataformas digitais e instituições sociais. Trata-se de um processo que, segundo a autora, é comparável à industrialização ou à eletrificação, dado seu potencial de reconfigurar, de maneira multifacetada, diversas dimensões das sociedades globalizadas. (Amato; Zanatta; Missagia, 2025, p. 47).

Assim, tais plataformas deixam de ser meras ferramentas tecnológicas e passam a atuar como verdadeiras estruturas de governança, baseadas na coleta massiva de dados e na utilização de algoritmos, e isso conduz a uma reconfiguração das relações de poder.

Essa nova configuração evidencia a crescente concentração de poder nas mãos de grandes corporações tecnológicas, cujas decisões, frequentemente automatizadas, são tomadas com base em critérios pouco transparentes, que dificultam a compreensão e a contestação das decisões pelos usuários, ampliando o risco de violações a direitos fundamentais, especialmente no que se refere à privacidade, à não discriminação e à transparência. Nesse sentido, a atuação das plataformas digitais deixa de ser neutra e passa a produzir efeitos concretos na esfera jurídica dos indivíduos, exigindo limites ao exercício desse poder privado (Amato; Zanatta; Missagia, 2025, p. 51-52).

No plano internacional, observa-se a existência de diferentes modelos de regulação da *economia da internet*², os quais refletem distintas concepções sobre o papel do Estado e a proteção de direitos fundamentais. As três potências da economia digital global possuem modelos regulatórios distintos: o modelo estadunidense privilegia a autorregulação e a liberdade de mercado, com mínima intervenção estatal; o modelo chinês caracteriza-se pela centralização estatal a fim de manter a harmonia social e controlar a comunicação entre cidadãos; enquanto o modelo europeu adota uma

² Rule (2002, p. 90) conceitua a economia da internet e o comércio eletrônico (e-commerce) como o resultado inevitável e revolucionário da união entre as redes globais de computadores e as atividades comerciais.

abordagem centrada na proteção de direitos fundamentais, buscando equilibrar inovação tecnológica e garantias jurídicas (Amato; Zanatta; Missagia, 2025, p. 52-55).

Esse último modelo revela-se especialmente relevante ao reconhecer que o avanço das tecnologias digitais deve ser acompanhado de mecanismos capazes de proteger os indivíduos frente ao poder exercido pelas plataformas. Diante desse cenário, os direitos fundamentais assumem papel central não apenas como garantias defensivas, mas como instrumentos ativos de controle das estruturas de poder emergentes, tornando atuais as ponderações de Sarlet (2005, p. 193) e Sarmiento (2010, p. 185) realizadas há mais de dez anos.

Nessa perspectiva, tais direitos permitem questionar decisões arbitrárias, proteger os indivíduos contra interferências indevidas vindas de entidades privadas, assegurar sua participação em processos decisórios e garantir a autonomia frente às imposições das plataformas digitais. Essa releitura amplia a compreensão tradicional dos direitos fundamentais e reforça sua função como mecanismos indispensáveis para a contenção de abusos no ambiente digital.

Assim, embora os direitos fundamentais ao contraditório e à ampla defesa estejam historicamente associados ao devido processo legal no âmbito estatal, tais direitos vêm sendo progressivamente reconhecidos como aplicáveis também nas relações privadas, especialmente quando presentes situações de desigualdade estrutural entre as partes.

No Brasil, houve o reconhecimento judicial da aplicabilidade dos direitos fundamentais às relações privadas, após análise realizada pelo Supremo Tribunal Federal no Recurso Extraordinário (RE) n. 201.819 do Rio de Janeiro (RJ). O conflito se instaurou depois que um associado da União Brasileira de Compositores (UBC) foi sumariamente excluído de seu quadro, motivando o ingresso de ação judicial baseada no vilipêndio do direito ao contraditório e à ampla defesa, já que sua exclusão passaria a representar impedimento ao adequado exercício profissional. Lê-se na ementa que a discussão perpassava sobre a possibilidade ou não do Poder Judiciário (o Estado) intervir nas relações privadas, estas marcadas pela *liberdade e autonomia* contratuais:

SOCIEDADE CIVIL SEM FINS LUCRATIVOS. UNIÃO BRASILEIRA DE COMPOSITORES. EXCLUSÃO DE SÓCIO SEM GARANTIA DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO. EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS. RECURSO

DESPROVIDO. I. EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS. As violações a direitos fundamentais não ocorrem somente no âmbito das relações entre o cidadão e o Estado, mas igualmente nas relações travadas entre pessoas físicas e jurídicas de direito privado. Assim, os direitos fundamentais assegurados pela Constituição vinculam diretamente não apenas os poderes públicos, estando direcionados também à proteção dos particulares em face dos poderes privados. II. OS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS COMO LIMITES À AUTONOMIA PRIVADA DAS ASSOCIAÇÕES. A ordem jurídico-constitucional brasileira não conferiu a qualquer associação civil a possibilidade de agir à revelia dos princípios inscritos nas leis e, em especial, dos postulados que têm por fundamento direto o próprio texto da Constituição da República, notadamente em tema de proteção às liberdades e garantias fundamentais. O espaço de autonomia privada garantido pela Constituição às associações não está imune à incidência dos princípios constitucionais que asseguram o respeito aos direitos fundamentais de seus associados. A autonomia privada, que encontra claras limitações de ordem jurídica, não pode ser exercida em detrimento ou com desrespeito aos direitos e garantias de terceiros, especialmente aqueles positivados em sede constitucional, pois a autonomia da vontade não confere aos particulares, no domínio de sua incidência e atuação, o poder de transgredir ou de ignorar as restrições postas e definidas pela própria Constituição, cuja eficácia e força normativa também se impõem, aos particulares, no âmbito de suas relações privadas, em tema de liberdades fundamentais. III. SOCIEDADE CIVIL SEM FINS LUCRATIVOS. ENTIDADE QUE INTEGRA ESPAÇO PÚBLICO, AINDA QUE NÃO-ESTATAL. ATIVIDADE DE CARÁTER PÚBLICO. **EXCLUSÃO DE SÓCIO SEM GARANTIA DO DEVIDO PROCESSO LEGAL. APLICAÇÃO DIRETA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS À AMPLA DEFESA E AO CONTRADITÓRIO.** As associações privadas que exercem função predominante em determinado âmbito econômico e/ou social, mantendo seus associados em relações de dependência econômica e/ou social, integram o que se pode denominar de espaço público, ainda que não-estatal. A União Brasileira de Compositores - UBC, sociedade civil sem fins lucrativos, integra a estrutura do ECAD e, portanto, assume posição privilegiada para determinar a extensão do gozo e fruição dos direitos autorais de seus associados. A exclusão de sócio do quadro social da UBC, sem qualquer garantia de ampla defesa, do contraditório, ou do devido processo constitucional, onera consideravelmente o recorrido, o qual fica impossibilitado de perceber os direitos autorais relativos à execução de suas obras. A vedação das garantias constitucionais do devido processo legal acaba por restringir a própria liberdade de exercício profissional do sócio. O caráter público da atividade exercida pela sociedade e a dependência do vínculo associativo para o exercício profissional de seus sócios legitimam, no caso concreto, a aplicação direta dos direitos fundamentais concernentes ao devido processo legal, ao contraditório e à ampla defesa (art. 5º, LIV e LV, CF/88). IV. RECURSO EXTRAORDINÁRIO DESPROVIDO.

(STF - RE: 201819 RJ, Relator.: ELLEN GRACIE, Data de Julgamento: 11/10/2005, Segunda Turma, Data de Publicação: DJ 27-10-2006 PP-00064 EMENT VOL-02253-04 PP-00577)

Segundo a perspectiva do Supremo Tribunal Federal, associações e entidades privadas que exerçam posição de poder relevante ou que coloquem seus membros em situação de dependência econômica ou social acabam por tornar-se um “espaço público” e, também por isso, deveriam observar o devido processo legal, assegurando o contraditório e a ampla defesa, ambos direitos fundamentais reconhecidos constitucionalmente.

Revela-se não somente possível, como necessária a transposição dessa lógica ao ambiente digital. As plataformas de *marketplace*, ao estabelecerem regras próprias de funcionamento e ao exercerem controle sobre o acesso e a permanência de usuários, assumem posição análoga à do Estado, ditando “o Direito”, criando uma verdadeira legislação privada. Em muitos casos, suas decisões impactam diretamente a atividade econômica, a reputação e a subsistência dos usuários, especialmente quando se trata de pequenos empreendedores.

Não há como conceber essas relações sem a incidência do direito ao contraditório e à ampla defesa, mormente devido à vulnerabilidade técnica e econômica de uma das partes. Tal perspectiva dialoga com instrumentos consolidados no ordenamento jurídico brasileiro, como o Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet, que reconhecem a necessidade de proteção de sujeitos em posição de desvantagem.

Nesse ponto, ganha relevo a discussão acerca da extensão dessas garantias às pessoas jurídicas que, embora formalmente equiparadas, encontram-se em situação de hipossuficiência frente às grandes plataformas digitais. É nesse contexto que se insere a análise das relações entre vendedores e plataformas de *marketplace*, nas quais se observa a incidência concreta das assimetrias de poder mencionadas na doutrina por Sarmento (2010, p. 185) e a necessidade de efetivação do contraditório e da ampla defesa, tema que será desenvolvido no próximo tópico.

3. A RELAÇÃO PRIVADA ENTRE VENDEDORES E PLATAFORMAS DE MARKETPLACES E O DIREITO AO CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA

O comércio que historicamente ocorria no espaço público, nas ruas, atualmente se encontra em grande parte na internet, naquilo que convencionamos chamar *e-marketplaces* ou *on-line marketplaces*. Rule (2002, p. 91) traça exatamente esse paralelo entre os mercados físicos históricos e o ambiente virtual de negócios. Para ilustrar isso, ele compara a internet a uma “imensa feira internacional contínua”, muito semelhante às grandes feiras anuais das cidades da Europa medieval, onde as pessoas se reuniam fisicamente para ver e trocar mercadorias do mundo todo.

Essa dinâmica do comércio, tanto entre empresas quando entre estas e consumidores, passou por grandes transformações com a chegada da internet, passando,

então a chamar-se de comércio eletrônico, *e-commerce* ou *electronic commerce* (Barzagui Hackerott, 2021, p. 17).

A partir da evolução histórica da internet e do comércio eletrônico, Barzagui Hackerott expõe que este possui uma série de classificações, das quais destacam-se aquelas necessárias para melhor compreensão:

BUSINESS-TO-BUSINESS (B2B): Nessa categoria a relação comercial é formalizada entre empresas e as principais características desse modelo são a maior retenção dos clientes, alta quantidade de transações e a recorrência de receitas. [...]

BUSINESS-TO-CONSUMER (B2C): Nessa categoria a relação comercial é realizada entre uma empresa e o consumidor final. [...].

CONSUMER-TO-CONSUMER (C2C): Nessa categoria a relação comercial se dá entre consumidores. Inúmeras plataformas disponibilizam espaço para consumidores que queira se relacionar com outros consumidores, como eBay, o Mercado Livre e a OLX [...] (Barzagui Hackerott, 2021, p. 24).

De fato, no modelo de B2B, a venda acontece entre empresas: fabricantes vendem para distribuidores, distribuidores vendem para varejistas, fornecedores vendem para indústrias e assim por diante. Algumas empresas, além da relação com seus fornecedores e distribuidores, também terão a relação com seus consumidores, tratando-se então de uma relação B2C.

A empresa passa a utilizar a internet para realizar suas vendas, contudo, nesse modelo inicial, é o ente privado que arca com os custos de elaboração e manutenção de lojas *on-line*, divulgação de sua marca e segurança de suas operações financeiras e logísticas. Esse alto custo de investimento tornou-se impeditivo para pequenas empresas se desenvolverem no “digital” e grandes plataformas como Mercado Livre e Amazon enxergaram nisso uma oportunidade. Utilizando-se da robusta estrutura de *e-commerce*, essas empresas passaram a não somente vender produtos próprios mas ofertar espaços para terceiros, os vendedores externos, passando a ser intermediários e responsáveis pela captação de clientes, logística e segurança financeira das transações, cobrando desses terceiros vendedores uma comissão.

A *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)* analisou a forma como as plataformas de *on-line marketplace* se comportam e destacou que é possível a escolha de modelos de negócios que admitam não somente a venda B2C ou C2C, mas também, a escolha de vender seu próprio inventário ou o estoque de afiliados diretamente aos consumidores (OECD, 2022). As duas principais preocupações

apontadas e que detém a atenção dos *marketplaces*, repisa-se, espaços privados de comércio eletrônico, são (i) as fraudes e (ii) os golpes (*scams*). O mesmo estudo, no entanto, constatou a necessidade de observação de outros fatores como essenciais à segurança tanto do consumidor quanto dos próprios *marketplaces*: (i) identificação adequada dos vendedores no momento do cadastro; (ii) detalhes dos produtos para fins de segurança, conformidade e falsificação; (iii) educação e recursos que promovam melhor a proteção do consumidor. A essas preocupações reportaremos mais adiante quanto às possíveis recomendações em relação às políticas públicas para proteção do direito fundamental à ampla defesa e contraditório.

No Brasil, a atividade de *marketplace* ainda não possui uma disciplina autônoma e sistemática. Seu tratamento jurídico é fragmentado, sendo extraído do Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002), Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), do Decreto nº 7.962/2013 (que dispõe sobre a contratação no comércio eletrônico), e, mais recentemente o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

Nesse cenário jurídico, remete-se a uma disputa que chama atenção devido ao seu impacto: a exclusão sumária de vendedores dos *marketplaces* com base análises e decisões autômatas realizadas pelas inteligências artificiais das respectivas plataformas. Em termos gerais, o que ocorre é o vendedor ou *seller*, cadastrar-se na plataforma e ser obrigado a aderir às cláusulas, termos e condições de modo inquestionado e, às vezes, sem as ler e, muito menos, compreender. Passa, então, a operar dentro do *marketplace* realizando vendas, entregas aos consumidores, gerando um faturamento que é intermediado pela plataforma, ou seja, quem inicialmente se apropria do dinheiro do consumidor é o *marketplace* que, após deduzida sua comissão e outras despesas, disponibiliza os valores ao vendedor.

O controle de conformidade das operações com as cláusulas e políticas vigentes naquele específico *marketplace* é realizada por inteligências artificiais que se propõe a identificar – dentre milhões de transações simultâneas – aquelas que representam algum tipo de incongruência ou padrão que gere danos como aquele decorrente de uma denúncia, reclamação (ainda que imotivada). Nesses casos, a plataforma suspende ou mesmo exclui sumariamente a conta do *seller* não só descontinuando sua atividade empresarial, mas

retendo os valores que seriam seus, como uma espécie de garantia no caso de vir a ser provada a fraude ou descumprimento das políticas internas. Somente após a suspensão ou exclusão é que o vendedor toma conhecimento dos fatos e então pode apresentar defesa, esta igualmente analisada por outra instância de inteligência artificial que devolve em instantes uma resposta vaga, obscura e imprecisa que dificulta a descoberta dos reais motivos do banimento.

Inobstante a defesa feita *a posteriori* contra a decisão de banimento, que somente por isso já seria nula sob o ponto de vista do direito fundamental à ampla defesa e contraditório, as plataformas têm negado a revisão da decisão e obstado o reestabelecimento da conta de *sellers*, o que levou dezenas deles ao Poder Judiciário para buscar: (i) a reativação da conta; (ii) desbloqueio dos valores retidos e (iii) indenizações por danos morais e lucros cessantes. Todavia, por não haver um tratamento legal específico da matéria, o Poder Judiciário apresenta fundamentos diversos para o acolhimento ou rejeição dos pedidos de restabelecimento das contas dos *sellers* perante os respectivos *marketplaces*, sobressaindo decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo que, inicialmente aplicou o Código de Defesa do Consumidor à pessoa jurídica autora da ação e posteriormente analisou os fatos e entendeu que a alegação de descumprimento das políticas da plataforma não restou comprovada:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – PLATAFORMA DIGITAL DE MARKETPLACE – Suspensão permanente de conta de vendedor sem motivação específica e clara – **Relação de consumo configurada pela teoria finalista mitigada diante da vulnerabilidade técnica e informacional do vendedor – Ônus da prova que incumbia à plataforma** – Alegação recursal sobre o motivo do banimento que inova em relação à contestação - Não se há de admitir que a ré traga nas razões recursais arguições antes não alegadas em contestação, sob pena de caracterização de inovação indevida – Inteligência dos arts. 1013, §§ 1º e 2º, e 1014, do CPC – Prova produzida em primeiro grau insuficiente para demonstrar a regularidade do bloqueio – Dano moral - Pessoa jurídica - Configurado pela lesão à imagem-objeto e à reputação comercial – Precedentes desta E. Corte - Sentença mantida – Recurso desprovido, na parte em que conhecido. (TJSP; Apelação Cível 1056184-76.2025.8.26.0100; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2026; Data de Registro: 25/03/2026)

Mais de uma dezena de acórdãos seguem esse mesmo raciocínio, especialmente aplicando as regras processuais do ônus da prova em favor do, nesse caso, hipossuficiente tecnicamente que é justamente o vendedor, ainda que pessoa jurídica. No entanto,

destaca-se o julgado que sustenta o direito à ampla defesa e contraditório não somente dentro do processo judicial, mas que deveria ser respeitado no interior da plataforma de *marketplace*. De fato, o acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo destacou a necessidade de respeito a tal direito fundamental:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Bloqueio de conta da autora na plataforma mercado livre em razão de denúncia de contrafação de produto exposto à venda. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Caso concreto. **Bloqueio que se deu sem justa causa comprovada e sem oportunizar o contraditório à requerente. Alegações genéricas de descumprimento dos "Termos de Uso"**. Ausente demonstração concreta de infração perpetrada pela usuária. Inadmissibilidade da desativação de conta de forma inadvertida. Precedentes. Abusividade configurada. Dever de indenizar caracterizado. Dano moral. Ocorrência. Indenização devida, mas não no valor pretendido. Fixação em R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Demanda procedente em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020653-81.2025.8.26.0405; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2026; Data de Registro: 10/04/2026)

Embora os julgados analisados avancem ao reconhecer a vulnerabilidade técnica e informacional do *seller* perante o *marketplace*, especialmente para fins de aplicação da teoria finalista mitigada e redistribuição do ônus probatório, observa-se que a fundamentação jurisprudencial ainda permanece predominantemente ancorada no Código de Defesa do Consumidor, na boa-fé objetiva e na ausência de comprovação da infração contratual imputada ao vendedor. No entanto, não foi explorada adequadamente a incidência dos direitos fundamentais ao contraditório e à ampla defesa nas relações privadas digitais, restringindo tais concepções apenas ao processo judicial.

Nesse ponto, o precedente firmado pelo Supremo Tribunal Federal no RE n. 201.819/RJ assume especial relevância. Ao reconhecer a incidência de garantias fundamentais em relações privadas marcadas por assimetria de poder, o Supremo abriu espaço para a compreensão de que entidades privadas, quando exercem poder disciplinar, sancionatório ou excludente sobre determinados sujeitos, não podem atuar à margem de garantias procedimentais mínimas. Essa lógica revela-se plenamente aplicável aos marketplaces, que, muito além de simples intermediários comerciais, exercem poder técnico, econômico e informacional sobre vendedores, podendo bloquear contas, reter valores, excluir anúncios, afetar reputações e, em certos casos, inviabilizar a continuidade da sua atividade empresarial.

O recorte examinado, qual seja, a exclusão sumária de *sellers* de plataformas de *marketplace*, representa apenas o início de uma discussão mais ampla sobre a plataformização das relações econômicas e sociais. Como apontam Amato, Zanatta e Missagia (2025), as relações sociais foram gradativamente transformadas de “átomos” para “bits”, deslocando parte relevante das interações humanas, econômicas e políticas para ambientes digitais controlados por plataformas privadas. Tais plataformas não apenas intermedeiam relações: elas produzem regras, estabelecem critérios de acesso, definem padrões de conduta, aplicam sanções e estruturam formas próprias de autorregulação para além dos limites tradicionais do Estado nacional. Ao resumirem as críticas de outros escritores em relação à expansão das tecnologias digitais e da plataformização das relações intersubjetivas, Amato, Zanatta e Missagia (2025) apontam violações importantes aos direitos fundamentais:

Para os autores de orientação crítica (Susskind, 2018; Zuboff, 2019; Cohen, 2019), a expansão das tecnologias digitais e da plataformização tem levado a uma (i) erosão da autonomia e agência humana, (ii) limitação da liberdade de expressão e capacidade de livre associação, (iii) violação sistemática dos direitos de privacidade e proteção de dados pessoais pelas técnicas de *profiling* e análise inferencial,¹² (iv) degradação das condições de trabalho plataformizado, (v) acirramentos das posições ideológicas pelos efeitos “filtro bolha” e diminuição da capacidade de debates pluralistas, em respeito à diversidade de crenças e valores, (vi) aceleração dos tempos de acusação e “cancelamentos”, em violação aos direitos de devido processo e condenação após julgamento justo, (vii) inexistência de devido processo diante do poder exercido pelas empresas e plataformas, que operam com funções *quasi*-estatais, entre outras violações de direitos fundamentais.

Chama a atenção o sexto ponto (vi) quando se tem uma “*aceleração dos tempos de acusação e ‘cancelamentos’*”, em violação aos direitos de devido processo e condenação após julgamento justo”, visto que quando um *marketplace*, através de decisões autômatas tomadas por inteligências artificiais, bloqueia ou exclui uma conta de *seller* com base em critérios internos opacos, sem motivação clara ou alegações genéricas de violação aos termos de uso sem provas concretas. Não se está diante de um simples exercício contratual privado. Trata-se de uma decisão de plataforma com efeitos concretos, muitas vezes, superiores à uma decisão judicial, visto que esta é executada pela própria plataforma, sumariamente, atingindo a reputação, os recebíveis, o fluxo de caixa e a própria continuidade da atividade econômica do vendedor.

Por essa razão, sustenta-se que a autorregulação privada dos *marketplaces* no Brasil encontra limites na Constituição Federal de 1988, devendo respeitar os direitos

fundamentais nela previstos, os quais possuem aplicabilidade direta e imediata nas relações entre particulares (Sarlet, 2005, p. 193). Nesse sentido, tais plataformas devem observar um núcleo mínimo de devido processo, compreendido como: (i) direito à defesa prévia, antes de qualquer bloqueio ou exclusão sumária; (ii) dever de fundamentação ou motivação, com informação clara e precisa sobre os motivos do bloqueio, indicação da conduta imputada e apresentação dos elementos que a sustentam; e (iii) possibilidade real de contestação e revisão humana da decisão de bloqueio ou banimento.

4. DA NECESSIDADE DE GOVERNANÇA DE IA NA RESOLUÇÃO DAS DISPUTAS INTERNAS AOS *MARKETPLACES*

Consoante sustentado nos tópicos antecedentes, existe a necessidade de respeito aos direitos fundamentais do devido processo, ampla defesa e contraditório pelas entidades privadas que mantêm *marketplaces* dado seu “caráter quase público”, expressão utilizada pelo Ministro Gilmar Mendes, em seu voto condutor no RE 201.819/RJ, para se referir à natureza jurídica da associação que detém o monopólio das regras e a supremacia econômica e social. Nesse sentido, os direitos fundamentais devem funcionar não somente como instrumento de contenção do poder privado³, mas também, ser direcionado para a construção de padrões mínimos que devem ser observados pelas plataformas.

As preocupações dos *marketplaces* apontadas no estudo da *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2022) se restringem a fraudes e golpes. Embora tenham sido apontadas outras necessidades prementes para a proteção dos direitos dos usuários, não se observa, por parte das entidades privadas, a construção de termos e condições claros que possam levar a mecanismos de governança focados na preservação de direitos e garantias fundamentais. Os Estados, por seu turno, têm buscado editar leis para regulamentar a matéria e decisões judiciais que imponham a preservação de um núcleo mínimo.

Nesse contexto, a discussão sobre a incidência do contraditório e da ampla defesa nas relações entre *sellers* e plataformas de *marketplace* aproxima-se do debate contemporâneo sobre *procedural fairness* em sistemas digitais privados de resolução de disputas. AllahRakha e demais coautores (2026, p. 249-251) demonstram que a expansão

³ No julgamento do no RE 201.819/RJ, o então Ministro Celso de Mello, após entender que os direitos fundamentais tem eficácia horizontal, afirmou que a autonomia privada encontra restrições postas e definidas pela Constituição.

de mecanismos digitais e automatizados de solução de conflitos tem produzido déficits procedimentais relevantes, especialmente quando as decisões são tomadas por inteligências artificiais que não têm transparência (opacidade), não há possibilidade de revisão humana e nem oportunidade efetiva de recurso. Em última análise, não há outra solução senão a busca de uma solução judicial, à exemplo dos julgados apresentados nesse trabalho onde se sobressaem as mesmas dificuldades institucionais que outras situações de violação em massa de direitos são capazes de produzir.

A utilização de inteligências artificiais (e o uso do plural é proposital, tendo em vista que são utilizadas diversas programações que a tornam específica para cada tarefa que lhe é designada) permitiu o processamento de milhões de operações comerciais de forma simultânea e a utilização de sistemas de resolução de disputas on-line (*On-line Dispute Resolution - ODR*) tornou-se o método com o melhor custo-benefício para o e-commerce:

Considerando que as operações de e-commerce acontecem em diferentes lugares do mundo e as partes estão muitas vezes, distantes umas das outras, um método revolucionário vem se desenvolvendo, paralelamente à realização das primeiras operações de e-commerce. Uma combinação de diferentes métodos alternativos de resolução de disputas, auxiliados pela tecnologia, é hoje o método mais usado para resolver disputas na área de e-commerce. Essa é a resolução de disputas on-line (*Online Dispute Resolution, ODR*). (Hackerott, 2021, p. 322).

O desenvolvimento de ferramentas para a resolução adequada de conflitos que sejam igualmente tecnológicas – tal qual são os *marketplaces* – como a *Online Dispute Resolution* (ODR) e observar se essa opção garantiria de modo mais efetivo o direito fundamental a ampla defesa e o contraditório. Colin Rule (2020, p. 277) afirma que ODR é o estudo de como usar a tecnologia de forma efetiva para ajudar as partes a resolverem suas disputas. A formulação original é: “*ODR is the study of how to effectively use technology to help parties resolve their disputes*”. Esse meio de resolução extrajudicial de conflitos surgiu a partir do entendimento de que diferentes tipos de conflitos necessitam de diferentes tipos de soluções.

Suriani (2020, p. 237-239) aponta que a utilização da ODR não serviria apenas para solução de disputas instaladas, mas também como uma forma de preveni-las:

Utilizando raciocínio semelhante, Susskind propõe que o acesso à justiça não deve se concentrar apenas na resolução de disputas, mas também no que ele denomina contenção de conflitos, prevenção de disputas e promoção da saúde jurídica, que são elementos voltados à prevenção de litígios, sendo que as

tecnologias de ODR desempenham um papel importante para alcançar esse objetivo. (Suriani, 2020, p. 241)

Nessa perspectiva, defende-se uma governança de inteligência artificial e de sistemas automatizados capaz de internalizar, nas próprias plataformas, mecanismos mínimos de devido processo aplicáveis às relações entre vendedores e *marketplaces*. Esse núcleo mínimo deve compreender: (i) direito à ciência prévia da imputação, sempre que a urgência da medida não justificar intervenção imediata; (ii) dever de fundamentação, com indicação clara da conduta atribuída ao vendedor, dos critérios contratuais ou normativos violados e dos elementos que sustentam a decisão; (iii) possibilidade real de contestação, com canal acessível, prazo razoável e análise individualizada; e (iv) revisão humana significativa, especialmente nos casos de bloqueio, retenção de valores, suspensão de conta ou banimento definitivo (Fischman-Afori (2025, p. 2).

É necessária uma releitura do procedimento de resolução de disputas on-line (ODR) quando a *terceira parte* ou mediador é uma inteligência artificial ou quando a disputa é decidida por um algoritmo. AllahRakha e demais coautores (2026, p. 249-251) utilizam a nomenclatura Digital Dispute Resolution (DDR), para se referir a esse fenômeno apotando ao final trabalho a necessidade da regulação da matéria a nível internacional com a procedimentos que possam ser impostos e garantidos aos usuários em oposição aos gigantes da tecnologia.

Fischman-Afori (2025, p. 2) conecta o tema ao *digital constitutionalism* com a ideia de levar valores constitucionais e garantias procedimentais para ambientes digitais privados. A autora reconhece que a aplicação direta de garantias típicas do direito público ao setor privado é complexa, mas sustenta que plataformas e empresas que utilizam IA em decisões com impacto social significativo, o que justificaria a incorporação de salvaguardas procedimentais.

A abordagem de Fischman-Afori (2025) dialoga com as discussões travadas no Supremo Tribunal Federal há vinte anos (o RE 201.819/RJ foi julgado em 2005), quando os Ministros Gilmar Mendes, Joaquim Barbosa e Celso de Mello discutiam justamente esse caráter público de algumas instituições privadas que detém supremacia social ou econômica em detrimento da outra parte associada e a necessidade de garantir a observação dos direitos fundamentais de ordem processual na tomada de decisão.

5. CONCLUSÃO

Conclui-se que as plataformas de *marketplace* passaram a exercer relevante poder econômico, tecnológico e informacional sobre os vendedores que delas dependem para desenvolver suas atividades. Nesse contexto, decisões automatizadas como bloqueios de contas, retenção de valores e exclusão de usuários produzem impactos diretos sobre suas atividades econômicas, muitas vezes ultrapassando os limites de uma relação contratual privada.

A pesquisa demonstrou que os direitos fundamentais ao contraditório e à ampla defesa também devem ser observados nas relações privadas digitais, especialmente quando presentes situações de desigualdade entre as partes, não sendo viável que as plataformas adotem medidas sancionatórias sem transparência, motivação adequada ou possibilidade efetiva de defesa e revisão das decisões automatizadas.

Por fim, verificou-se a necessidade de desenvolvimento de mecanismos de governança de inteligência artificial capazes de assegurar maior transparência, revisão humana e proteção aos direitos fundamentais nas disputas internas dos *marketplaces*. Dessa forma, a governança de IA apresenta-se como instrumento importante para equilibrar inovação tecnológica e proteção jurídica nas relações privadas digitalizadas.

REFERÊNCIAS

ALLAHRAKHA, Naeem et al. Data Protection Conflicts and Procedural Fairness in Cross-Border Digital Dispute Resolution. **Journal of Sustainable Development and Regulatory Issues**, v. 4, n. 1, p. 247-277, jan./abr. 2026. DOI: <https://doi.org/10.53955/jsderi.v4i1.162>.

AMATO, Lucas Fucci; ZANATTA, Rafael A. F.; MISSAGIA, Caio Rezende. Tecnologias digitais, plataformização e inteligência artificial: um olhar pela teoria dos direitos fundamentais a partir de Mangabeira Unger. In: WENDT, Emerson; FINCO, Matteo; WENCZENOVICZ, Thaís Janaina (org.). **Direitos humanos e inteligência artificial em contextualidade dialógica jurídica**. Joaçaba: Editora Unoesc, 2025.

BRASIL. **Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013**. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Brasília, DF: Presidência da República, 2013. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm. Acesso em: 26 abr. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 26 abr. 2026.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 26 abr. 2026.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 26 abr. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 26 abr. 2026.

BARZAGUI HACKEROTT, Guilherme. Breve evolução histórica do e-commerce. In: HACKEROTT, Nadia Andreotti Tuchumantel (coord.). **Aspectos jurídicos do e-commerce**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. Edição Kindle.

FISCHMAN-AFORI, Orit. Due process by design: Enhancing fairness and trust in AI decision-making. **Social Sciences & Humanities Open**, v. 12, art. 102178, 2025. DOI: 10.1016/j.ssaho.2025.102178. Disponível em: ScienceDirect. Acesso em: 13 maio 2026.

JACIR, Carmen Sfeir. Resolução de disputas no comércio eletrônico. In: HACKEROTT, Nadia Andreotti Tuchumantel (coord.). **Aspectos jurídicos do e-commerce**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. Edição Kindle.

JUNQUILHO, Tainá Aguiar. Resolução on-line de conflitos: limites, eficácia e panorama de aplicação no Brasil. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WOLKART, Erik Navarro (org.). **Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Salvador: JusPodivm, 2021.

OECD. **The role of online marketplaces in protecting and empowering consumers**. Paris: OECD Publishing, 2022. DOI: 10.1787/9d8cc586-en. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/9d8cc586-en>. Acesso em: 26 abr. 2026.

RULE, Colin. Online dispute resolution and the future of justice. **Annual review of law and social science**, v. 16, p. 277-292, 2020. DOI: 10.1146/annurev-lawsocsci-101518-043049. Disponível em: <https://doi.org/10.1146/annurev-lawsocsci-101518-043049>. Acesso em: 26 abr. 2026.

RULE, Colin. **Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts.** San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

SARMENTO, Daniel. **Direitos fundamentais e relações privadas.** 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

SARLET, Ingo Wolfgang. Direitos fundamentais e direito privado: algumas considerações em torno da vinculação dos particulares aos direitos fundamentais. **Boletim científico da escola superior do ministério público da União**, Brasília, ano 4, n. 16, p. 193-259, jul./set. 2005.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and consumidor.gov case. In: WOLKART, Erik Navarro et al. (coord.). **Direito, processo e tecnologia.** 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.