

II ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO - II ENDIF

**ACESSO À JUSTIÇA, REFORMAS PROCESSUAIS E
VULNERABILIDADES I**

A174

Acesso à justiça, reformas processuais e vulnerabilidades I [Recurso eletrônico on-line]
organização II Encontro Nacional de Direito do Futuro: Escola Superior Dom Helder Câmara
– Belo Horizonte;

Coordenadores: Guilherme César Pinheiro e Magno Federici Gomes – Belo Horizonte:
Escola Superior Dom Helder Câmara - ESDHC, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-385-5

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

Tema: Justiça social e tecnológica em tempos de incerteza.

1. Direito do Futuro. 2. Justiça Social. 3. Justiça Tecnológica. I. II Encontro Nacional de
Direito do Futuro (1:2025 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

II ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO - II ENDIF

ACESSO À JUSTIÇA, REFORMAS PROCESSUAIS E VULNERABILIDADES

I

Apresentação

O II Encontro Nacional de Direito do Futuro (II ENDIF), organizado pelo Centro Universitário Dom Helder com apoio técnico do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito – CONPEDI, reafirma-se como um espaço qualificado de produção, diálogo e circulação do conhecimento jurídico, reunindo a comunidade científica em torno de um propósito comum: pensar, com rigor metodológico e sensibilidade social, os caminhos do Direito diante das transformações que marcam o nosso tempo. Realizado nos dias 09 e 10 de outubro de 2025, em formato integralmente on-line, o evento assumiu como tema geral “Justiça social e tecnológica em tempos de incerteza”, convidando pesquisadoras e pesquisadores a enfrentar criticamente os impactos da inovação tecnológica, das novas dinâmicas sociais e das incertezas globais sobre as instituições jurídicas e os direitos fundamentais.

Nesta segunda edição, os números evidenciam a força do projeto acadêmico: 408 trabalhos submetidos, com a participação de 551 pesquisadoras e pesquisadores, provenientes de 21 Estados da Federação, culminando na organização de 31 e-books, que ora se apresentam à comunidade científica. Essa coletânea traduz, em linguagem acadêmica e compromisso público, a vitalidade de uma pesquisa jurídica que não se limita a descrever problemas, mas busca compreendê-los, explicar suas causas e projetar soluções coerentes com a Constituição, com os direitos humanos e com os desafios contemporâneos.

A publicação dos 31 e-books materializa um processo coletivo que articula pluralidade temática, densidade teórica e seriedade científica. Os textos que compõem a coletânea passaram por avaliação acadêmica orientada por critérios de qualidade e imparcialidade, com destaque para o método double blind peer review, que viabiliza a análise inominada dos trabalhos e exige o exame por, no mínimo, dois avaliadores, reduzindo subjetividades e preferências ideológicas. Essa opção metodológica é, ao mesmo tempo, um gesto de respeito à ciência e uma afirmação de que a pesquisa jurídica deve ser construída com transparência, responsabilidade e abertura ao escrutínio crítico.

O II ENDIF também se insere em uma trajetória institucional já consolidada: a primeira edição, realizada em junho de 2024, reuniu centenas de pesquisadoras e pesquisadores e resultou na publicação de uma coletânea expressiva, demonstrando que o Encontro se

consolidou, desde o início, como um dos maiores eventos científicos jurídicos do país. A continuidade do projeto, agora ampliada em escopo e capilaridade, reafirma a importância de se fortalecer ambientes acadêmicos capazes de integrar graduação e pós-graduação, formar novas gerações de pesquisadoras e pesquisadores e promover uma cultura jurídica comprometida com a realidade social.

A programação científica do evento, organizada em painéis temáticos pela manhã e Grupos de Trabalho no período da tarde, foi concebida para equilibrar reflexão teórica, debate público e socialização de pesquisas. Nos painéis, temas como inteligência artificial e direitos fundamentais, proteção ambiental no sistema interamericano, proteção de dados e herança digital foram tratados por especialistas convidados, em debates que ampliam repertórios e conectam a produção acadêmica aos dilemas concretos vividos pela sociedade.

A programação científica do II ENDIF foi estruturada em dois dias, 09 e 10 de outubro de 2025, combinando, no período da manhã, painéis temáticos com exposições de especialistas e debates, e, no período da tarde, sessões dos Grupos de Trabalho. No dia 09/10 (quinta-feira), após a abertura, às 09h, realizou-se o Painel I, dedicado aos desafios da atuação processual diante da inteligência artificial (“Inteligencia artificial y desafios de derechos fundamentales en el marco de la actuación procesal”), com exposição de Andrea Alarcón Peña (Colômbia) e debate conduzido por Caio Augusto Souza Lara. Em seguida, às 11h, ocorreu o Painel II, voltado à proteção ambiental no Sistema Interamericano, abordando a evolução da OC-23 ao novo marco da OC-32, com participação de Soledad Garcia Munoz (Espanha) e Valter Moura do Carmo como palestrantes, sob coordenação de Ricardo Stanziola Vieira. No período da tarde, das 14h às 17h, desenvolveram-se as atividades dos Grupos de Trabalho, em ambiente virtual, com apresentação e discussão das pesquisas aprovadas.

No dia 10/10 (sexta-feira), a programação manteve a organização: às 09h, foi realizado o Painel III, sobre LGPD e a importância da proteção de dados na sociedade de vigilância, com exposições de Laís Furuya e Júlia Mesquita e debate conduzido por Yuri Nathan da Costa Lannes; às 11h, ocorreu o Painel IV, dedicado ao tema da herança digital e à figura do inventariante digital, com apresentação de Felipe Assis Nakamoto e debate sob responsabilidade de Tais Mallmann Ramos. Encerrando o evento, novamente no turno da tarde, das 14h às 17h, seguiram-se as sessões dos Grupos de Trabalho on-line, consolidando o espaço de socialização, crítica acadêmica e amadurecimento das investigações apresentadas.

Ao tornar públicos estes 31 e-books, o II ENDIF reafirma uma convicção essencial: não há futuro democrático para o Direito sem pesquisa científica, sem debate qualificado e sem

compromisso com a verdade metodológica. Em tempos de incerteza — tecnológica, social, ambiental e institucional —, a pesquisa jurídica cumpre um papel civilizatório: ilumina problemas invisibilizados, questiona estruturas naturalizadas, qualifica políticas públicas, tensiona o poder com argumentos e oferece horizontes normativos mais justos.

Registramos, por fim, nosso reconhecimento a todas e todos que tornaram possível esta obra coletiva — autores, avaliadores, coordenadores de Grupos de Trabalho, debatedores e equipe organizadora —, bem como às instituições e redes acadêmicas que fortalecem o ecossistema da pesquisa em Direito. Que a leitura desta coletânea seja, ao mesmo tempo, um encontro com o que há de mais vivo na produção científica contemporânea e um convite a seguir construindo, com coragem intelectual e responsabilidade pública, um Direito à altura do nosso tempo.

Belo Horizonte-MG, 16 de dezembro de 2025.

Prof. Dr. Paulo Umberto Stumpf – Reitor do Centro Universitário Dom Helder

Prof. Dr. Francelim Jorge Sobral de Brito – Vice-Reitor e Pró-Reitor de Graduação do Centro Universitário Dom Helder

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara – Pró-Reitor de Pesquisa do Centro Universitário Dom Helder

CELERIDADE E EFETIVIDADE NA REPARAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR: PROPOSTA DE MECANISMOS HÍBRIDOS ONLINE

SPEED AND EFFECTIVENESS IN THE PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS: PROPOSAL FOR HYBRID ONLINE MECHANISMS

Vinicius de Negreiros Calado ¹
Alyne Virgínia Silva Rodrigues ²
Iana Maria França Cabral ³

Resumo

Este estudo analisa os desafios da celeridade e efetividade na reparação dos direitos do consumidor, propondo mecanismos híbridos online como solução inovadora para conflitos consumeristas. Fundamentada na demanda por métodos que unam eficiência tecnológica e segurança jurídica, a pesquisa examina a Online Dispute Resolution (ODR) como instrumento para conciliar acesso à justiça e duração razoável do processo na era digital. A plataforma consumidor.gov.br destaca-se ao resolver mais de 80% dos conflitos. A combinação entre mediação digital e intervenção humana reduz prazos de anos para semanas. Conclui-se que a efetividade da ODR depende da harmonização entre CDC, Marco Civil e LGPD.

Palavras-chave: Online dispute resolution (odr), Direito do consumidor, Celeridade processual, Mecanismos híbridos, Acesso à justiça

Abstract/Resumen/Résumé

This study analyzes challenges in ensuring speed and effectiveness in protecting consumer rights in Brazil, proposing hybrid online mechanisms as innovative solutions. Based on the demand for methods combining technological efficiency and legal certainty, it examines Online Dispute Resolution (ODR) as a tool to reconcile access to justice with reasonable procedural duration in the digital era. The platform consumidor.gov.br resolves over 80% of disputes. Integrating automated mediation with human intervention reduces resolution times from years to weeks. Effective ODR depends on harmonizing the Consumer Protection Code, Civil Rights Framework for the Internet, and General Data Protection Law.

¹ Doutor em Direito. Professor do Mestrado Profissional em Direito e Inovação (PPGDI/Unicap). Advogado.

² Mestranda em Direito e Inovação (PPGDI/Unicap). Especialista em Direito Civil e Processo Civil. Advogada.

³ Mestranda em Direito e Inovação (PPGDI/Unicap), Bacharela em Direito e Engenharia Química (UNICAP), Pós-graduada em Gestão Ambiental (UPE). Servidora do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE).

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Online dispute resolution (odr), Consumer law, Procedural celerity, Hybrid mechanisms, Access to justice

1. INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea vivencia uma transformação paradigmática nas relações de consumo, impulsionada pela digitalização dos mercados e pela necessidade de mecanismos eficazes de resolução de conflitos. O ordenamento jurídico brasileiro, consolidado pelo Código de Defesa do Consumidor de 1990, enfrenta desafios significativos diante das novas dinâmicas do comércio eletrônico. O aumento expressivo de litígios consumeristas, somado à morosidade judicial, evidencia a urgência de alternativas que aliem eficiência, acessibilidade e segurança jurídica.

Nesse cenário, destaca-se a Online Dispute Resolution (ODR) como evolução natural dos métodos alternativos de resolução de disputas, adaptada ao ambiente digital. A relevância da temática decorre da crescente participação das plataformas digitais na economia e da necessidade de mecanismos jurídicos que contemplem as especificidades dos conflitos decorrentes dessas relações. Dados recentes sobre o e-commerce nacional confirmam tanto o crescimento das transações online quanto o aumento proporcional das demandas consumeristas.

O problema central investigado consiste na inadequação dos mecanismos tradicionais de resolução para lidar com o volume e as particularidades das disputas digitais. Parte-se da hipótese de que mecanismos híbridos online, se regulamentados e implementados de forma adequada, podem reduzir significativamente o tempo de resolução sem comprometer as garantias fundamentais dos consumidores.

O objetivo geral é analisar a viabilidade e eficácia desses mecanismos híbridos no Brasil, propondo diretrizes para sua harmonização com o ordenamento jurídico vigente. Para tanto, estabelecem-se como objetivos específicos: (i) examinar o panorama atual da resolução de conflitos consumeristas no país; (ii) analisar experiências nacionais e internacionais de ODR; (iii) identificar os desafios jurídicos e tecnológicos à sua implementação; e (iv) propor modelo integrado que concilie inovação tecnológica e proteção dos direitos do consumidor.

2. METODOLOGIA

A presente investigação adota metodologia qualitativa de natureza descritiva e exploratória, fundamentada em análise doutrinária e documental (Lamy, 2020, p. 340). O método hipotético-dedutivo orienta a abordagem analítica, partindo de pressupostos teóricos sobre a eficácia dos mecanismos alternativos de resolução de disputas para examinar sua aplicabilidade específica ao contexto consumerista brasileiro.

A pesquisa bibliográfica abrange fontes primárias e secundárias, incluindo legislação nacional e internacional, doutrina especializada em Direito do Consumidor e Direito Processual, artigos científicos publicados em periódicos indexados e relatórios técnicos de instituições governamentais e organismos internacionais. O recorte temporal prioriza publicações dos últimos cinco anos, considerando a dinâmica evolutiva das tecnologias digitais e dos marcos regulatórios correspondentes.

O corpus documental inclui análise de dados estatísticos da plataforma consumidor.gov.br, relatórios anuais do Conselho Nacional de Justiça sobre litigiosidade consumerista, e estudos comparativos sobre implementação de ODR em jurisdições estrangeiras. A análise jurisprudencial concentra-se em decisões dos tribunais superiores brasileiros sobre questões relacionadas à efetividade processual e direitos do consumidor no ambiente digital.

A técnica de análise de conteúdo permite sistematização e categorização dos dados coletados, identificando padrões, tendências e lacunas no conhecimento existente. A triangulação metodológica assegura robustez analítica através da convergência de múltiplas fontes e perspectivas teóricas.

As limitações metodológicas incluem a relativa escassez de dados empíricos sobre a eficácia de longo prazo dos sistemas ODR no Brasil, considerando sua implementação relativamente recente. Ademais, a rápida evolução tecnológica pode tornar algumas análises superadas em curto período, exigindo constante atualização das fontes e perspectivas consideradas.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise do cenário brasileiro revela significativo aumento na judicialização de conflitos consumeristas, com dados do Conselho Nacional de Justiça indicando que disputas relacionadas ao direito do consumidor representam aproximadamente 30% dos novos processos distribuídos anualmente nos tribunais estaduais. Esta estatística evidencia não apenas a magnitude do problema, mas também a inadequação dos mecanismos tradicionais para absorver eficientemente esta demanda.

O tempo médio de tramitação de processos consumeristas no Poder Judiciário brasileiro varia entre 2 a 4 anos nas instâncias ordinárias, contrastando drasticamente com a natureza frequentemente urgente e dos conflitos de consumo, especialmente aqueles envolvendo serviços essenciais ou produtos defeituosos.

Ademais, conforme observa Marques (2016), "o consumidor do século XXI demanda não apenas produtos e serviços de qualidade, mas também instrumentos céleres e eficazes para a reparação de eventuais danos sofridos".

Como destaca Silva (2020), "a morosidade judicial em matéria consumerista representa verdadeira denegação de justiça, considerando que o consumidor lesado frequentemente necessita de reparação imediata para restabelecer seu equilíbrio econômico e social".

Daí a importância da utilização da ODR, que "[...] não constitui meramente uma adaptação tecnológica dos mecanismos tradicionais, mas uma reconceptualização fundamental dos processos de resolução de conflitos, especialmente adequada às características únicas das disputas consumeristas contemporâneas" (Cortés, 2019).

Outrossim, a implementação da Lei 13.105/2015 (Código de Processo Civil) trouxe importantes inovações voltadas à celeridade processual, incluindo a valorização de métodos consensuais de resolução de disputas e a incorporação de tecnologias digitais ao processo judicial. Contudo, a aplicação prática desses instrumentos em disputas consumeristas ainda enfrenta obstáculos significativos, relacionados tanto à capacitação dos operadores jurídicos quanto à adaptação cultural dos consumidores e fornecedores a esses novos mecanismos.

3.1 A EXPERIÊNCIA DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

A plataforma consumidor.gov.br, lançada em 2014 pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), representa o mais significativo experimento brasileiro de implementação de ODR específica para relações de consumo. Dados atualizados revelam que a plataforma registrou mais de 4 milhões de reclamações desde sua criação, com taxa média de resolução de 82,5% dos conflitos registrados.

A análise qualitativa do funcionamento da plataforma revela características híbridas que combinam automação tecnológica com supervisão humana especializada. Conforme observa Santos (2022), "o sucesso da plataforma reside precisamente na capacidade de articular eficiência tecnológica com intervenção qualificada de mediadores especializados em direito do consumidor, criando um ambiente de resolução que preserva tanto a celeridade quanto a qualidade das soluções alcançadas".

O tempo médio de resolução na plataforma é de 12 dias, representando redução superior a 95% em comparação com processos judiciais tradicionais. Esta eficiência temporal resulta da combinação de fatores estruturais: (i) procedimentos simplificados que eliminam formalidades desnecessárias; (ii) comunicação direta entre consumidores e fornecedores através de interface

intuitiva; (iii) pressão reputacional sobre empresas participantes; e (iv) supervisão ativa de órgãos de defesa do consumidor.

3.2 MECANISMOS HÍBRIDOS: INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA E INTERVENÇÃO HUMANA

A análise de sistemas internacionais de ODR evidencia que os modelos mais eficazes adotam mecanismos híbridos, combinando automação tecnológica e intervenção humana. A experiência europeia, especialmente a plataforma da União Europeia para disputas de comércio eletrônico, demonstra que a integração de algoritmos de triagem com mediação especializada potencializa a satisfação das partes e a durabilidade dos acordos.

No Brasil, a adoção de tais mecanismos deve respeitar as especificidades do ordenamento jurídico e o perfil socioeconômico dos consumidores. Pesquisa empírica de Oliveira (2023) aponta que 81% dos usuários da plataforma consumidor.gov.br valorizam a interação com mediadores humanos, sobretudo em disputas complexas ou de maior valor econômico.

A incorporação de inteligência artificial na triagem e categorização dos conflitos surge como recurso promissor, capaz de identificar padrões, direcionar disputas e sugerir soluções baseadas em precedentes. Entretanto, como adverte Costa (2023), é imprescindível que essa implementação observe os princípios de transparência algorítmica e explicabilidade das decisões, garantindo que os consumidores compreendam e possam contestar recomendações automatizadas que impactem seus direitos.

3.3 HARMONIZAÇÃO NORMATIVA: CDC, MARCO CIVIL E LGPD

A implementação eficaz de mecanismos híbridos online para resolução de conflitos consumeristas requer harmonização cuidadosa entre diferentes marcos normativos que regulam aspectos específicos dessas relações. O Código de Defesa do Consumidor estabelece os princípios fundamentais de proteção do consumidor, incluindo vulnerabilidade, boa-fé e equilíbrio contratual, que devem ser preservados e potencializados através das ferramentas digitais.

O Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) fornece o substrato jurídico para operação de plataformas digitais, estabelecendo direitos e deveres relacionados ao uso da internet no Brasil. Sua interface com o direito do consumidor manifesta-se especialmente nas disposições sobre responsabilidade de provedores, proteção de dados pessoais e garantia de neutralidade de rede.

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) introduz complexidade adicional ao exigir conformidade rigorosa no tratamento de dados pessoais durante processos de resolução de disputas online. Como observa Mendes (2023), "a LGPD representa tanto oportunidade quanto desafio para sistemas ODR, pois enquanto fortalece a proteção da privacidade dos consumidores, também impõe requisitos técnicos e procedimentais que podem impactar a eficiência operacional dessas plataformas".

A harmonização desses marcos normativos exige desenvolvimento de protocolos específicos que assegurem: (i) consentimento informado para uso de dados pessoais em processos ODR; (ii) garantia de portabilidade e exclusão de dados conforme direitos dos titulares; (iii) implementação de medidas de segurança adequadas para proteção de informações sensíveis; e (iv) transparência algorítmica em sistemas automatizados de triagem e sugestão de soluções.

3.4 DESAFIOS DE IMPLEMENTAÇÃO E PROPOSTAS DE SOLUÇÃO

A implementação de mecanismos híbridos online enfrenta desafios multidimensionais que abrangem aspectos tecnológicos, jurídicos, culturais e econômicos. O primeiro conjunto de desafios relaciona-se à inclusão digital, considerando que parcela significativa da população brasileira ainda possui acesso limitado à internet ou carece de habilidades digitais básicas para navegação em plataformas ODR.

A proposta de solução para esta problemática inclui: (i) desenvolvimento de interfaces simplificadas e intuitivas que reduzam barreiras tecnológicas; (ii) implementação de canais alternativos de acesso, incluindo atendimento telefônico e presencial em centros de atendimento ao consumidor; (iii) programas de capacitação digital direcionados a consumidores vulneráveis; e (iv) parcerias com organizações da sociedade civil para ampliar capilaridade territorial.

O segundo conjunto de desafios refere-se à capacitação de mediadores e desenvolvimento de competências específicas para atuação em ambiente digital. A mediação online demanda habilidades técnicas adicionais às tradicionalmente exigidas, incluindo familiaridade com ferramentas digitais, capacidade de interpretar comunicação não-verbal através de videoconferências e competência para gerenciar dinâmicas de grupo em ambiente virtual.

A formação especializada de mediadores para ODR deve abordar: (i) técnicas específicas de comunicação digital; (ii) uso de ferramentas tecnológicas de mediação; (iii) identificação e manejo de vieses algorítmicos; (iv) aplicação de princípios de direito do

consumidor em ambiente digital; e (v) gestão de aspectos éticos e de privacidade em processos online.

4. CONCLUSÃO

A análise evidencia que os mecanismos híbridos online configuram evolução necessária para a resolução de conflitos consumeristas no Brasil, conciliando celeridade processual e efetividade na proteção dos direitos do consumidor. A experiência da plataforma consumidor.gov.br comprova a viabilidade prática desse modelo, com altos índices de resolução e satisfação dos usuários.

Para sua implementação exitosa, exige-se abordagem holística que integre dimensões tecnológicas, jurídicas, culturais e sociais. A harmonização entre o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados mostra-se essencial para um arcabouço normativo que equilibre inovação e salvaguarda de direitos fundamentais.

A adoção de sistemas híbridos, que combinam automação e mediação especializada, surge como solução equilibrada para agilizar disputas sem afetar garantias processuais, desde que a inteligência artificial seja utilizada com transparência e explicabilidade.

Entre os desafios, destacam-se a inclusão digital e a formação de mediadores, demandando investimentos em infraestrutura, capacitação e políticas públicas específicas. Sua superação é condição para a democratização do acesso aos benefícios dos sistemas ODR.

As perspectivas futuras indicam expansão gradual desses mecanismos para outros ramos jurídicos — como o comercial, trabalhista e familiar —, tendo as relações de consumo como laboratório inicial. A consolidação de uma cultura de resolução consensual por meios digitais pode reduzir a litigiosidade excessiva do Judiciário brasileiro.

Por fim, a efetividade dos mecanismos híbridos depende da construção de confiança entre consumidores e fornecedores, sustentada por transparência operacional, resultados consistentes e aperfeiçoamento contínuo a partir do feedback dos usuários. A evolução tecnológica deve vir acompanhada de evolução normativa e cultural, de modo a ampliar o acesso à justiça sem criar formas de exclusão.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 15 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 15 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 15 set. 2025.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union.** London: Routledge, 2019.

COSTA, Ana Beatriz. **Inteligência artificial em ODR: oportunidades e desafios para o direito do consumidor.** Revista de Direito e Tecnologia, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 78-95, 2023.

LAMY, Marcelo. **Metodologia da Pesquisa.** São Paulo: Matrioka Editora, 2020.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais.** 8. ed. São Paulo: RT, 2016.

MENDES, Laura Schertel. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: comentários e aplicações práticas.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2023.

OLIVEIRA, João Pedro. **Percepção dos usuários sobre sistemas ODR: estudo empírico da plataforma consumidor.gov.br.** Revista Brasileira de Direito Processual, Belo Horizonte, v. 31, n. 124, p. 45-68, 2023.

SANTOS, Antônio Carlos. **Mecanismos híbridos de resolução de conflitos: experiência brasileira em ODR.** Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 145, p. 89-112, 2022.

SILVA, Maria Fernanda. **Celeridade processual e direitos do consumidor: desafios contemporâneos.** Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 1021, p. 203-225, 2020.