

ONLINE DISPUTE RESOLUTION – ODR: APLICABILIDADE NA GESTÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

Anayse Zacharias Arruda Brasil (PIC/UEM), Antonio Rafael Marchezan Ferreira (Orientador), e-mail: ra108241@uem.br.

Universidade Estadual de Maringá / Centro de Ciências Sociais Aplicadas/Maringá, PR.

Direito/Direito Processual Civil

Palavras-chave: *Online Dispute Resolution (ODR), Alternative Dispute Resolution (ADR), Prestação jurisdicional.*

Resumo:

O presente trabalho contém a análise do conceito e desenvolvimento dos meios alternativos de resolução de disputas (*Alternative Dispute Resolution – ADR*), abordando especificamente a *Online Dispute Resolution – ODR* (Resolução de Disputa On-line), como ferramenta para contribuir para resolução de conflitos de consumo. Destaca-se também o papel desta como uma alternativa ao Poder Judiciário e um caminho para a resolução extrajudicial de demandas. Assim, investigou-se a importância e a evolução do ODR na sociedade, principalmente no mercado consumidor. Posteriormente, realizou-se uma análise comparativa entre duas plataformas em funcionamento – eBay Resolution Center e MOL (Mediação Online). A escolha destas plataformas se deu em face da importância das mesmas, tanto nos aspectos quantitativos e qualitativos, de aplicação dos meios consensuais de resolução de conflitos.

Introdução

A Internet transformou a forma como vemos o mundo e, especialmente, como negócios jurídicos são celebrados. A evolução do sistema de mercado levou anos e hoje o que se tem é o que chamamos de e-commerce. Todo esse desenvolvimento do mercado consumidor criou uma imensa quantidade de disputas consumeristas, pois com a mesma facilidade que tudo pode dar certo, pode também dar errado, o que acabou por criar uma barreira para o desenvolvimento desse mercado.

Todavia, pouca confiança haveria em um sistema que possibilita uma transação em segundos, mas a resolução de uma disputa em anos ou décadas. Nesse ponto, resolver conflitos – principalmente de consumidores – de forma rápida e eficiente significa contribuir para o crescimento, a lucratividade e a confiança no mercado, sendo dever do Estado, principalmente, acompanhar a evolução tecnológica, com o intuito de

garantir o bom funcionamento do mercado e da economia, a segurança e a transparência nas relações consumeristas.

Assim, para atender à demanda gerada pelos conflitos decorrentes deste novo modelo econômico, foi criado o instituto de *Online Dispute Resolution* (Resolução de Conflitos On-line), forma de negociação on-line que usa métodos alternativos de resolução de conflitos (*Alternative Dispute Resolution – ADR*), ou seja, a presença de uma terceira parte interveniente. O termo abrange disputas parcial ou totalmente resolvidas na internet, iniciadas no ciberespaço, mas com fonte externa (offline), possibilitando às pessoas utilizar as mesmas ferramentas para consumir e, eventualmente, para solucionar os problemas que derivam disso.

Nesse cenário, onde a concorrência entre as empresas acaba se tornando mais acirrada, criam-se incentivos para que empresas passem a buscar resolver litígios dentro de suas próprias plataformas digitais, com a opção de solução de disputas. A plataforma utilizada pela empresa eBay, a eBay Resolution Center, é a mais conhecida e o melhor exemplo de que esse serviço realmente funciona. No Brasil, a plataforma que utiliza ODR que mais tem se destacado recentemente é a MOL (Mediação Online), com um alto índice de satisfação e de resolução de disputas, tanto por empresas privadas como pelo próprio Poder Judiciário.

O eBay foi empresa que mais se destacou em resolução on-line de conflitos, sendo pioneira na execução e funcionamento de uma plataforma on-line específica para esses casos, o eBay Resolution Center. Além de pioneira, essa plataforma é uma das mais bem-sucedidas do mundo e fonte de inspiração e modelo para o desenvolvimento de novas plataformas tanto pela iniciativa privada, como pela pública. Por outro lado, a principal expoente na solução on-line de conflitos e pioneira na mediação realizada por vias digitais no Brasil é a plataforma MOL – Mediação Online.

Materiais e métodos

Para a elaboração deste trabalho foi feita pesquisa teórica utilizando-se do método hipotético-dedutivo, com leituras de manuais, artigos e livros pertinentes ao caso, sendo feita uma leitura atenta e minuciosa destes materiais partindo do conceito genérico de ODR, para então estudar sua aplicabilidade aos conflitos de consumo, principalmente no Brasil, e analisar a sua aplicabilidade na prática. Anotações, fichamentos e análises de dados também fizeram parte das atividades de desenvolvimento deste projeto, servindo como ferramentas para a fundamentação teórica.

Resultados e Discussão

Um dos objetivos principais da pesquisa era avaliar porque as plataformas eBay Resolution Center e Mediação Online (MOL) obtinham um percentual tão elevado de sucesso na utilização do mecanismo de Online Dispute Resolution (ODR) como ferramenta, a fim de demonstrar a influência de uma plataforma mais amadurecida, como a eBay Resolution Center, sobre uma

mais recente, mas similarmente bem-sucedida, como a Mediação Online (MOL).

A primeira, mundialmente conhecida e utilizada como modelo para a criação de outras traz o exemplo clássico de como se deve estruturar o ODR em todas as suas formas, utilizando a negociação, a mediação e a arbitragem, em última instância. Já a segunda, é a mais bem-sucedida no Brasil atualmente e alcança, inclusive, o Poder Judiciário, sendo utilizada como meio de mediação on-line pelo Tribunal de Justiça do estado de São Paulo e por muitas empresas, como o Banco Itaú, a Caixa Econômica Federal, a MagazineLuiza, o Mercado Livre, entre outras que depositaram sua confiança na startup. De acordo com o site da plataforma, desde a sua fundação em 2014, a instituição já tratou mais de 54 mil casos, tendo como participantes grandes companhias do mercado nacional; como o Itaú Unibanco S/A, Caixa Econômica Federal (CEF) e a Magazine Luiza S/A.

Especialmente em tempos de pandemia, que acaba por funcionar como um divisor de águas nessa área do Direito, provocando intensas mudanças nas instituições públicas que se prestam a resolver conflitos, com a imposição do distanciamento social e, conseqüentemente, com o fechamento de fóruns, tribunais e outros espaços para resolução de conflitos (judiciais ou extrajudiciais), houve a necessidade de fazer uso ainda maior da resolução de disputas de forma virtual.

Nessa toada, a utilização de plataformas de resolução de conflitos on-line, como a MOL, mostra-se uma ferramenta indispensável para que o Estado continue a assegurar o acesso à justiça, já que os meios alternativos de solução de conflitos possibilitam transformações profundas com relação aos processos de tratamentos de conflitos, de forma moderna, por meio da internet, que conecta pessoas ao redor do mundo inteiro. Ressalta-se que este conceito deve significar fonte de disponibilização de estruturas ou métodos que garantam a solução democrática dos conflitos, e não necessariamente o acesso físico ao tribunal.

Conclusões

Neste estudo, vários métodos foram utilizados para analisar e coletar dados quantitativos e qualitativos. Textos, documentos, websites e análises estatísticas de registros públicos foram usados para explorar as relações entre justiça, mercado consumidor, *Alternative Dispute Resolution* (ADR) e *Online Dispute Resolution* (ODR).

Como ficou demonstrado, muitas são as vantagens da utilização do ODR, como a economia financeira e de tempo, a conveniência do procedimento – que pode ser realizado de qualquer lugar do mundo –, os benefícios em comparação ao processo litigioso – vez que aquele é mais amigável – e o controle das partes sobre o resultado.

Com efeito, o momento e o contexto histórico em que nos encontramos é exato para se discutir sobre a extensão e os limites, éticos e de risco, dessa relação. Não apenas pela questão tecnológica é que tais pontos devem ser levados em consideração, mas também quanto às relações humanas e

algumas barreiras sociais e logísticas que ainda existem, uma vez que estudos empíricos assinalam que mecanismos de composição extrajudicial ainda são subutilizados e pouco procurados.

O objetivo do presente estudo foi o de trazer um panorama geral sobre ODR, sua aplicação no Direito, principalmente no meio jurídico brasileiro, sua relação com a ascensão do e-commerce e sua aplicabilidade na prática, com a análise das plataformas e-Bay Resolution Center e MOL (Mediação Online). Foi possível concluir que, na sociedade atual, o direito ao acesso à justiça deve ser construído como o direito ao acesso ao mecanismo mais apropriado de resolução de disputas para cada controvérsia, observando sempre suas especificidades. O ODR não é a solução para todos os problemas do Direito ou do direito processual, porque ainda existem discussões que merecem maior aprofundamento, especialmente no âmbito do conceito de acesso à justiça. Todavia, em ritmo amplo a utilização de plataformas de resolução de conflitos on-line, principalmente no Brasil, como a MOL, mostra-se uma ferramenta indispensável para que o Estado continue a assegurar esse direito fundamental.

Agradecimentos

Agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Antonio Rafael Marchezan Ferreira, por aceitar conduzir meu trabalho de pesquisa, à minha família, pelo apoio que me deram durante a sua realização, e à Universidade Estadual de Maringá, pela grande oportunidade ofertada aos seus discentes.

Referências

MOL. **A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ERA DIGITAL**: soluções online e métodos alternativos. Academia MOL. Disponível em: e-book - A resolução de conflitos na Era Digital (MOL).pdf Acesso em: 18 mar. 2021.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira**. Pensar-Revista de Ciências Jurídicas 22.2 (2017): 514-539.

E-BAY. **Central de Solução de Problemas, 1995**. Plataforma de resolução de conflitos da empresa e-Bay. Disponível em: <https://resolutioncenter.ebay.com/>. Acesso em: 19 mar. 2021.

PALANISSAMY, Ayyappan; MOORTHY, Kesava. **Consumer Dispute Resolution in Cyberspace-Trends and Developments**. International Conference on Advances in Business and Law (ICABL). Vol. 2. No. 1. 2018.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; DE CASTRO QUIRINO, Carina. **Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção**. Revista de Direito do Consumidor, 2018.