

GESTÃO ONLINE DE CONFLITOS DE CONSUMO: ANÁLISE DAS PLATAFORMAS CONSUMIDOR.GOV.BR E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS EM LINHA

Maria Júlia Marques Delábio (PIBIC/CNPq/FA/Uem), Antonio Rafael Marchezan Ferreira (Orientador), e-mail: armferreira@uem.br e majudelabio@gmail.com

Universidade Estadual de Maringá / Departamento de Direito Privado e Processual
/ Maringá, PR.

CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – DIREITO – DIREITO PROCESSUAL CIVIL

Palavras-chave: Métodos Alternativos, Conflitos de Consumo, Online Dispute Resolution.

Resumo:

Este projeto de pesquisa voltou-se ao estudo de duas propostas de *Online Dispute Resolution* (ODR): o Consumidor.Gov.br (brasileira) e a Resolução de Litígios em Linha (europeia). Em um primeiro ponto, como objetivo, pretendeu-se compreender os meios técnicos de funcionamento das plataformas, como ocorre o cadastramento das partes, a formulação das reclamações, áreas atendidas, custos, etc. Além de que, em um segundo momento, apontou-se, isolada e comparativamente, sobre os resultados estatísticos de desempenho das duas ODR's, tendo em vista que ambas se inserem nas diretrizes de propiciar menos burocracias e custos, com mais agilidade e eficiência, quando comparadas a justiça comum. Para tanto, como resultado obteve-se a confirmação que realmente tais plataformas possuem o objetivo semelhante de levar o acesso à justiça à população com mais especificidade e celeridade, porém, por procedimentos bastantes distintos. Foi evidenciado que, desde do cadastramento dos usuários até a metodologia de resolução dos conflitos, há divergências bastante características, por exemplo, no Consumidor.Gov não há redirecionamento para unidades específicas de mediação online como ocorre na RLL, além da questão das custas, em que na proposta europeia há valores que devem ser desembolsados pelas partes na fase final da resolução, ainda que mínimos, ao passo que na proposta brasileira, todo o trâmite é gratuito, entre outros exemplos. Portanto, o estudo deste PIBIC centrou-se na análise da efetividade do Consumidor.Gov bem como do meio RLL.

Introdução:

Os métodos alternativos de resolução de conflitos, com destaque para a mediação, ganharam espaço, no decorrer das décadas, em face a sua eficiência na resolução de conflitos e insuficiência do poder judiciário em atender todas as demandas da sociedade. Ainda, destaca-se que, a incidência populacional no meio

jurídico aumentou substancialmente nos últimos anos em resposta aos conceitos da pós-modernidade que promovem a agilidade dos instrumentos tecnológicos.

Com o advento da revolução industrial há uma mudança no modelo de organização social. O trabalho que era artesanal e familiar, voltado à subsistência, perde espaço para as escalas industriais em que há direcionamento exclusivo ao lucro. Logo, ante as problemáticas consumeristas, que ocorrem com incisividade a partir deste incentivo ao consumo, há uma inevitável busca pela assistência jurídica.

Diante disso, fica claro que o poder judiciário não será suficiente para resolução de todos esses litígios e, por vezes, pode-se até mesmo, não ser o meio mais eficaz e adequado; em consequência a essa problemática, os métodos alternativos ganham destaque na função de suprir tais necessidades e não sobrecarregar o meio jurisdicional.

Sendo assim, a mediação surge no cenário brasileiro como um meio altamente eficaz na solução de litígios, considerando que possui ramos específicos para tipos de matérias distintas, além de ser um método que promove o diálogo, o que, por consequência, gera uma sociedade mais harmoniosa e coesa, além de proporciona mais celeridade e menos custos. Portanto, há uma real ampliação e concretização do acesso à justiça.

Ainda, em face à expansão tecnológica e globalização, a mediação digital passou a ganhar espaço como uma nova alternativa dentro dos próprios métodos alternativos, em razão de ser ainda mais econômica, ágil e eficaz.

Isto posto, tem-se que a mediação digital no Brasil com viés para a solução de conflitos consumeristas ocorre de maneira gratuita por intermédio da plataforma Consumidor.gov.br, que é administrada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Já nos Estados Europeus, a mesma proposta é materializada pela plataforma RLL (Resolução de Litígios em Linha), que é gerida pelo Comitê Europeu.

Logo, ambas as plataformas apresentam o mesmo propósito norteador: resolver litígios de consumo com mais celeridade e praticidade do que uma ação em um tribunal.

Portanto, é observado ao longo da pesquisa que ambas as propostas concretizam o conceito de acesso à justiça e desejam levar o mesmo grau de eficiência e comodidade a comunidade, no entanto, através de métodos e procedimentos distintos, o que é esmiuçado no decorrer das discussões do projeto de iniciação científica.

Revisão de Literatura:

Visando analisar as plataformas de mediação online como método interdisciplinar de resolução de conflitos, bem como a aplicação prática de tais técnicas às disputas de natureza consumerista, foram realizadas pesquisas e leituras de leis, artigos, livros e manuais, como também, anotações, fichamentos e análises de dados, para o desenvolvimento de atividades do presente projeto, servindo como aparatos para a fundamentação teórica. Desse modo, utilizou-se o método bibliográfico como ferramenta de investigação e o método hipotético dedutivo como instrumentode abordagem.

Resultados e Discussão:

O objetivo deste projeto era analisar o modelo e o procedimento adotado pelos dois meios de Online Dispute Resolution, demonstrando sua eficiência em um período específico e, por fim, evidenciar pontos semelhantes e distintos entre ambas as plataformas.

Dessa maneira, durante o período de discussão foi demonstrado que as propostas possuem o fim de levar à comunidade uma alternativa ao sistema judiciário, que seja específica, ágil, de boa qualidade e que não tenha tantos custos. Contudo, o procedimento para chegar à finalidade específica é, por vezes, distinto do modelo brasileiro e europeu.

Logo, como resultado foi posto que, conforme os relatórios estatísticos das plataformas, os meios online de mediação de consumo são mais vantajosos que a justiça comum porque há um direcionamento em um propósito preciso, há pessoas especializadas para reclamações específicas, além de que, no requisito custo, as plataformas são, disparadamente, mais econômicas que as custas que envolvem os processos no judiciário.

Por fim, o último resultado obtido é que, a plataforma brasileira, no ano analisado pelo projeto de pesquisa, em comparação a plataforma europeia, obteve resultados estatísticos melhores, em resposta as parcerias do Consumidor.Gov.br com outras unidades do governo, bem como ao fato do procedimento de mediação online do Brasil ser acessível, em termos técnicos, ao consumidor médio.

Tomemos como exemplo o ano de 2018 em que o Consumidor.gov teve seiscentas e nove mil reclamações finalizadas, 99,3% delas respondidas em um prazo médio de 6,5 dias, sendo que, 81% dessas reclamações tiveram uma solução. Ao passo que na plataforma de Resolução de Litígios em Linha, no mesmo ano, teve e seis mil reclamações, com um índice de resolução inferior a 2%.

Conclusão:

Na finalização deste PIBIC concluiu-se que grande parte das reclamações consumeristas são melhor atendidas pelas soluções autocompositivas no âmbito digital, já que possuem mediadores especializados, custos baixíssimos ou inexistentes, são de fácil acesso e mais rápidas que a tutela jurisdicional.

Logo, pela qualidade e eficiência da mediação online, ela passa ser muito atrativa à comunidade, fazendo haver uma preferência na escolha de um meio ODR à um processo em tribunal, o que corrobora para dirimir o estigma da cultura da litigância no meio judicial, refletindo no desafogamento do judiciário.

Portanto, concluiu-se que, a mediação online realizada pelo Consumidor.Gov.br e pela RLL, atuam como auxiliares essenciais do direito, porque levam ao cidadão o efetivo acesso a uma solução adequada ao seu litígio.

Agradecimentos:

Agradeço o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e Fundação Araucária, pelo auxílio financeiro que possibilitou a dedicação integral ao PIBIC, bem como ao meu Orientador, Prof. Dr. Antonio Rafael Marchezan pelo empenho e ajuda na concretização deste projeto e, por fim, à Universidade Estadual de Maringá pela oportunidade e incentivo à formação de pesquisadores a ao desenvolvimento científico.

Referências:

BAUMAN, Z. **Vidas Desperdiçadas**; tradução Carlos Alberto Medeiros. – Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2005.

COMISSÃO EUROPEIA. **Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu**. Bruxelas, set, 2019. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2019:0425:FIN:PT:PDF>. Acesso em: 23.ago.2021.

FIGUEIREDO, B. F. **Consumidor. gov. br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito**. 2019. 208f. Tese (Doutorado). Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2019.

GAMBARO, D. **Bourdieu, Baudrillard e Bauman: O consumo como estratégia de distinção**. Novos Olhares, 2012.