



ODR

Acesso à ordem jurídica justa nas relações de consumo e a tecnologia

O uso de métodos online de solução de conflitos (ODR) na resolução de demandas de consumo

CAROLINE VISENTINI FERREIRA GONÇALVES
RICARDO DALMASO MARQUES

15/03/2019 06:45



Crédito: Pixabay

No dia 22 de fevereiro de 2019, foi promovido, na Faculdade de Direito do Largo São Francisco da Universidade de São Paulo, pelo Instituto Brasileiro de Direito Processual (IBDP) e pelo Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais (CEBEPEJ), o Seminário “Acesso à Ordem Jurídica Justa”, em carinhosa homenagem ao Professor e Doutor Kazuo Watanabe. Durante o evento também foi lançada a nova obra do Professor Watanabe, “Acesso à Ordem Jurídica Justa (conceito atualizado de acesso à justiça), processos coletivos e outros estudos”.

No evento, estudantes, professores, ministros, magistrados e advogados tiveram a oportunidade de discutir o acesso à ordem jurídica justa e o tratamento adequado dos conflitos, causas da morosidade do processo judicial, organização adequada do Poder Judiciário e gerenciamento de casos, ações coletivas e assistência jurídica integral. Paralelamente, grupos de estudos se organizaram para discutir o conceito de acesso à ordem jurídica justa nas mais diversas esferas, dentre elas, nas relações de consumo.

+JOTA: Assine o JOTA e não deixe de ler nenhum destaque!

O Grupo de Estudos coordenado pela Dra. Fernanda Levy e Dr. Diego Faleck – do qual fizeram parte os signatários – apresentou, ao final do evento, propostas de acesso à ordem jurídica justa especificamente por meio da mediação judicial e nas relações de consumo. Com relação ao acesso à ordem jurídica no tocante ao direito do consumidor, o subgrupo responsável baseou-se em três grandes pilares: (1) a educação ao consumidor, (2) o papel dos poderes público e privado na prevenção de conflitos, e (3) ambos visando à manutenção do vínculo saudável entre fornecedores e consumidores.

A partir dos conceitos do Professor Watanabe, concluiu-se que se deve buscar a solução dos conflitos da forma mais correta possível e com um tratamento adequado, buscando o bem-estar da coletividade e do consumidor. Para a solução dos conflitos, a sociedade não deve esperar ou depender apenas da tutela jurisdicional, principalmente no contexto da realidade sociopolítico-econômica brasileira e do aumento da quantidade de conflitos submetidos ao Poder Judiciário. Nesse sentido, já não há mais dúvidas, Professor, de que “não se pode pensar apenas no sistema de resolução de conflitos através da adjudicação da solução pela autoridade estatal”.^[1]

Um dos pilares da Política Nacional das Relações de Consumo, pois, é o princípio da harmonia nas relações de consumo, com a harmonização dos participantes da relação e a “compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico” (Artigo 4º, III da Lei federal nº 8.078 de 1990). Nesse sentido, deve a previsão legal protetiva compatibilizar o progresso tecnológico e econômico que se dá a partir de soluções inovadoras trazidas pelos fornecedores, desde que tais soluções observem as previsões do CDC no tratamento do consumidor.

Além disso, a informação e a educação aos consumidores sobre os seus deveres e direitos devem ser observadas por todos os integrantes da sociedade, incluindo fornecedores, competindo ao poder público e fornecedores educarem os

consumidores sobre os seus direitos, canais de atendimento ao consumidor e métodos alternativos (adequados) de resolução de conflitos. Exemplos de procedimentos que merecem atenção, divulgação e educação são, portanto, os canais eficientes de atendimento ao consumidor para a resolução de problemas havidos durante a compra (o que inclui o crescimento da notável plataforma do governo federal, o **Consumidor.gov.br**).

Desde a criação da plataforma Consumidor.gov.br – e, em especial, nos últimos meses -, a Secretaria Nacional do Consumidor e lideranças dos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor (ex: PROCON Paraná e PROCON Porto Alegre) têm promovido ativamente o uso da ferramenta como forma de otimizar e reduzir a jornada do consumidor.^[2] Adicionalmente, nota-se números crescentes de decisões judiciais^[3] no sentido de suspensão ou extinção do processo para que demandas de consumidores sejam submetidas primeira e preferencialmente na plataforma Consumidor.gov, como uma prévia abordagem – reconhecendo, pois, que o Poder Judiciário não pode e não deve ser considerado a primeira e a única porta para demandas de consumidores.

O Decreto Federal nº 7.962 de 2013, que dispõe sobre a contratação no comércio eletrônico, tem precisamente como uma de suas grandes bases o “atendimento facilitado ao consumidor” durante e após as contratações feitas *online* e, a partir de tal premissa, determina regras procedimentais que devem ser observadas pelos fornecedores. Ou seja, o fortalecimento de soluções alternativas (adequadas) de resolução de conflitos, quer pela negociação ou pela mediação *online*, está alinhado com a tônica do decreto do comércio eletrônico, que busca garantir um atendimento adequado, facilitado e eficaz ao consumidor.

Por esse motivo, empresas do setor de comércio eletrônico e economia compartilhada têm implementado e fomentado, nacional e internacionalmente, o uso de canais internos e externos de resolução de conflitos *online* (ODR – *Online Dispute Resolution*).^[4] A resolução de conflitos por esses métodos *online*, aliás, tem sido incentivada e bem utilizada em muitos foros precisamente no campo do direito do consumidor, e com empresas apresentando resultados bastante benéficos de desjudicialização (ou não judicialização) nesse campo.

No âmbito internacional, as Diretrizes sobre Proteção dos Consumidores^[5] da Organização das Nações Unidas (*UN Guidelines for Consumer Protection*) determinam que, dentre as necessidades legítimas dos consumidores, deverá ser garantida a disponibilidade de um efetivo sistema de resolução de disputas de consumo e reparação de danos. Dentre os princípios relativos às boas práticas de

negócios, os fornecedores (*online* e *offline*), devem garantir mecanismos de endereçamento de reclamações que disponibilizem aos consumidores meios céleres, justos, transparentes, baratos, acessíveis, ágeis e eficientes de resolução de disputas sem custos ou encargos desnecessários, observando-se padrões nacionais e internacionais.

Paralelamente, a proposta de Novo Acordo para os consumidores que será debatida no Parlamento Europeu em 2019 prevê a eliminação de encargos para as empresas, proporcionando maior flexibilidade na escolha do meio mais adequado para comunicação com os consumidores. Com a proposta do Novo Acordo, os fornecedores poderão utilizar novos meios de resolução *online* (ODR) com os consumidores, que podem assumir formatos diversos (desde formulários a bate-papos, em substituição a e-mails, por exemplo), desde que o consumidor possa manter um rastreamento das comunicações.

Desta feita, tem-se que a implementação de medidas que endereçam a reclamação do consumidor de forma diligente, transparente, em curto espaço de tempo e evitam custos financeiros, impactos ambientais, temporais e psicológicos ao consumidor – como é o caso das ODR – são, certamente, exemplos de boas práticas no mercado de consumo. Tais medidas fortalecem a confiança do consumidor e valorizam o seu tempo e a sua dignidade, em especial em um país como o Brasil.

Cabe ao Estado e às entidades públicas e privadas organizarem e reconhecerem meios alternativos (adequados) de solução de conflitos, como as plataformas de ODR adotadas por empresas ou mesmo propostas por *lawtechs*, e também as propostas das autoridades competentes, como o Consumidor.gov.br. O acesso à ordem jurídica justa no campo do direito do consumidor deve passar por soluções tecnológicas, inovadoras e transparentes, com prioridade em relação ao Poder Judiciário, que não pode ser tido como a primeira e única porta para esse tipo de demanda, mas, ao invés disso, ser mais eficientemente utilizado e respeitado com atividades mais compatíveis com o honroso encargo da atividade jurisdicional.

O cumprimento e respeito ao direito do consumidor de forma voluntária, transparente e instantânea, associado a uma árvore de tomada de decisões para o endereçamento das reclamações que interpreta a sistemática de maneira favorável ao consumidor – sobretudo de forma tecnológica (e sustentável!) – representa, com efeito, um real benefício ao consumidor.

Acima de tudo, as propostas e ideias ora compartilhadas buscam fomentar o debate e a garantia de benefícios reais ao cotidiano do consumidor brasileiro, observando-se o atendimento às normas de proteção e defesa do consumidor, além do fomento

das boas práticas no mercado de consumo. Mais ainda e, em deferência, homenagem e admiração às valiosas lições do Professor Watanabe, busca-se a cada dia mais conscientização e transformação da “cultura da sentença” para a “cultura de pacificação social” viabilizando o acesso à ordem jurídica justa.

[1] WATANABE, Kazuo. *Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

[2] “Nova Senacon vai ampliar uso da plataforma Consumidor.gov.br para evitar judicialização.”, Ministério da Justiça e Segurança Pública, 07 de fevereiro de 2019, disponível em <http://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1546882100.0> [acesso em 25 de fevereiro de 2019]: “Embora a solução dos conflitos realizada por meio da plataforma leve em média sete dias e ultrapasse os 80% de resolutividade, o secretário acredita que pode triplicar o número de adesões de empresas e consumidores.”. VENTURA, Ivan. “10 dias ou quatro anos para resolver um problema de consumo?”, Consumidor Moderno, 04 de fevereiro de 2019, disponível em <https://www.consumidormoderno.com.br/2019/02/06/10-dias-quatro-anos-consumo/> [acesso em 25 de fevereiro de 2019].

[3] TJSC, processo nº 0301352-63.2017.8.24.0103, juíza Cristina Paul Cunha Bogo, j. 05.01.2019 e TJRS, 9ª C. Cível, Apelação Cível 0306566-86.2017.8.21.7000, rel. Des. Eugênio Facchini Neto, j. 28.02.2018: “*In casu*, embora tenha sido oportunizado à parte autora a comprovação da citada condição da ação por meio da ferramenta Consumidor.gov, sob pena de extinção do processo, como assinalado nos despachos proferidos nesta actio, a parte demandante se negou a cumprir a determinação. Portanto, não comprovado o interesse processual, deve o feito ser extinto com fundamento no que dispõe o art. 85, inciso VI, do NCPC, art. 485, VI.”

[4] Como é o caso do E-Bay nos Estados Unidos e do Mercado Livre na América Latina. Ver MAIA, Andrea; BECKER, Daniel. “Online Dispute Resolution (ODR) in Brazil: a major opportunity for stakeholders.” Kluwer Mediation Blog, 09 de setembro de 2018, disponível em <http://mediationblog.kluwerarbitration.com/2018/09/09/online-dispute-resolution-odr-brazil-major-opportunity-stakeholders/> [acesso em 18 de fevereiro de 2019]: “[s]imple litigation cases involving consumer law, for example, which can overwhelm the judiciary and could easily be resolved, are good candidates for

resolution by ODR. Conventional litigation for these cases can be quite costly, time consuming and inefficient, proving ODR to be the most efficient solution.” Ver também: VIOLA, Alexandre. “A Transformação do Direito na Era Digital e a Simplificação do Acesso à Justiça, disponível em <https://justto.com.br/daniel-arbix-transformacao-do-direito-na-era-digital-e-simplificacao-do-acesso-justica/> [acesso em 18 de fevereiro de 2019]; e MARQUES, Ricardo Dalmaso. “Online Dispute Resolution (ODR) e o Empoderamento do Usuário”, 18 de outubro de 2018, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=E0fZ8Ng2DIA> [acesso em 18 de fevereiro de 2019]. A empresa de comércio Mercado Livre (uma das principais incentivadoras dos canais de ODR, internos e externos), por exemplo, já indicou que os atendimentos feitos pelo portal Consumidor.Gov.br nos anos de 2017 e 2018 levaram a um índice de desjudicialização (ou de não judicialização) de mais de 99%. Ver: MARQUES, Ricardo Dalmaso. “Online Dispute Resolution (ODR) e o Empoderamento do Usuário”, 18 de outubro de 2018, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=E0fZ8Ng2DIA> [acesso em 18 de fevereiro de 2019]. A empresa de comércio Mercado Livre (uma das principais incentivadoras dos canais de ODR, internos e externos), por exemplo, já indicou que os atendimentos feitos pelo portal Consumidor.Gov.br nos anos de 2017 e 2018 levaram a um índice de desjudicialização (ou de não judicialização) de mais de 99%. Ver: MARQUES, Ricardo Dalmaso. “Online Dispute Resolution (ODR) e o Empoderamento do Usuário”, 18 de outubro de 2018, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=E0fZ8Ng2DIA> [acesso em 18 de fevereiro de 2019].

^[5] Disponível em:

https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_en.pdf.

CAROLINE VISENTINI FERREIRA GONÇALVES – associada de Trench Rossi Watanabe. Pós-Graduada em Direito do Consumidor pela Escola Paulista da Magistratura. Mestrado em Direito (LL.M.) pela Columbia Law School em Nova Iorque, EUA

RICARDO DALMASO MARQUES – mestre e doutorando em Direito Processual pela Universidade São Paulo (USP), é in-house counsel de empresas de tecnologia há anos e é atualmente head da área de resolução de disputas do Mercado Livre no Brasil.

Os artigos publicados pelo JOTA não refletem necessariamente a opinião do site. Os textos buscam estimular o debate sobre temas importantes para o País, sempre prestigiando a pluralidade de ideias.