

## **Organização das pesquisas**

### **Direito Digital**

#### **Tema: Mediação e resolução de conflitos digitais nas relações de consumo**

##### **Caio - O Impacto da Tecnologia na Resolução de Disputas de Consumo Online:**

A crescente digitalização do comércio transformou a maneira como consumidores e empresas interagem, criando novos desafios e oportunidades na resolução de disputas de consumo online. Tecnologias emergentes, como inteligência artificial e plataformas de resolução online, têm impactado significativamente esse cenário, oferecendo alternativas aos métodos tradicionais. Embora as compras online tenham se tornado mais convenientes, surgem questões sobre a eficácia e confiabilidade dessas soluções tecnológicas. A pesquisa revela que muitos consumidores ainda não estão familiarizados com as opções de resolução de disputas online, preferindo métodos convencionais.

As tendências indicam um aumento na adoção de tecnologias de resolução de disputas, impulsionado pela demanda por processos mais rápidos e eficientes. No entanto, persistem desafios, como a falta de confiança nas plataformas e a complexidade do processo de resolução online. A comunicação entre consumidores e fornecedores também pode ser prejudicada pela distância física e barreiras linguísticas. Apesar disso, a expectativa é que a tecnologia continue a evoluir, oferecendo soluções mais acessíveis e inclusivas.

Para enfrentar esses desafios, é crucial promover a conscientização sobre as opções de resolução de disputas online e garantir a transparência e imparcialidade dos processos. Além disso, investimentos em educação digital e desenvolvimento de ferramentas mais intuitivas podem melhorar a experiência do consumidor. O diálogo entre todas as partes interessadas - consumidores, empresas e governos - é essencial para o desenvolvimento de políticas e práticas que promovam a confiança e eficácia na resolução de disputas de consumo online. Em última análise, o uso responsável e inovador da tecnologia pode abrir caminho para um ambiente de comércio eletrônico mais justo e equitativo.

##### **Marcella Albuquerque Silva - Resolução de Problemas na Compra Online: Estratégias e Experiências dos Consumidores:**

A compra online revolucionou a maneira como as pessoas adquirem produtos e serviços, proporcionando conveniência e acesso a uma ampla variedade de opções.

No entanto, esse cenário digital também apresenta desafios, como problemas na entrega, produtos danificados e cobranças indevidas, que podem frustrar a experiência do consumidor. Diante desses obstáculos, a resolução eficaz de problemas torna-se essencial para manter a confiança e a satisfação dos clientes. Uma pesquisa abrangente realizada com consumidores de diferentes perfis revelou que uma parcela significativa enfrentou algum tipo de problema ao realizar compras pela internet nos últimos meses. Os relatos incluíram desde atrasos na entrega até questões mais complexas relacionadas à qualidade dos produtos ou ao serviço prestado. Diante desses desafios, os consumidores adotam diversas estratégias para resolver os problemas encontrados. Muitos optam por contratar o serviço de atendimento ao cliente da empresa, utilizando canais como chat online, e-mail ou telefone. No entanto, a eficácia desses canais varia consideravelmente, com relatos de experiências positivas e negativas.

Além dos canais oficiais de suporte ao cliente, os consumidores também recorrem a recursos online alternativos em busca de soluções. Fóruns de discussão, grupos em redes sociais e plataformas de avaliação de empresas são frequentemente utilizados para compartilhar experiências e buscar orientação de outros consumidores que enfrentaram situações semelhantes. No entanto, nem sempre a resolução de problemas ocorre de maneira satisfatória. Alguns consumidores expressam frustração com a falta de resposta adequada por parte das empresas ou com a demora na solução dos problemas, o que pode impactar negativamente sua percepção da marca e sua fidelidade como clientes.

Para melhorar a experiência do consumidor e fortalecer a confiança no comércio online, é fundamental que as empresas adotem medidas proativas para aprimorar a resolução de problemas. Isso inclui investir em canais de atendimento ao cliente mais eficientes e acessíveis, priorizar a transparência nas políticas de resolução de disputas e demonstrar comprometimento com a satisfação do cliente. Em conclusão, a resolução de problemas na compra online é um aspecto crucial da experiência do consumidor que requer atenção e investimento por parte das empresas. Ao adotar uma abordagem centrada no cliente e buscar constantemente melhorias nos processos de resolução de problemas, as empresas podem construir relacionamentos mais sólidos e duradouros com seus clientes online.

### **Arthur - Benefícios da tecnologia na resolução de conflitos de consumo:**

Os processos judiciais, em sua maioria, levam anos para serem solucionados. Quem já precisou recorrer ao Judiciário sabe o quão desgastante pode ser a espera por uma decisão. Sendo assim, os métodos alternativos de resolução de conflitos, atrelado ao uso da tecnologia se fazem de suma importância, sendo ferramentas capazes de aumentar a eficiência e a celeridade da tarefa de reduzir os conflitos na sociedade, não deixando de lado a segurança jurídica. A tecnologia já oferece

suporte para soluções imediatas e consensuais sobre vários tipos de problemas, sem a necessidade de processo judicial ou administrativo.

O avanço digital no mercado jurídico foi possível graças à tecnologia de Online Dispute Resolution (ODR) ou Resolução Online de Conflitos. A ODR é uma forma de facilitar o uso das técnicas compreendidas. Elas aparecem, inicialmente, para preencher lacuna devido à ausência de regulação, sendo uma resposta para o grande número de conflitos. O primeiro caso bem-sucedido de utilização dessa nova tecnologia foi feito pelo site americano de compras e vendas eBay, com um projeto piloto em 1999. Na plataforma ODR desenvolvida pela empresa, os clientes insatisfeitos podem abrir reclamações sem custo algum. A partir da utilização de algoritmos, o próprio sistema ajuda as partes a compor uma solução amigável. Se não sair um acordo, os clientes ainda podem contratar, no ambiente virtual, a ajuda de um mediador por US\$ 15.

A ferramenta aumenta a construção de uma relação de confiança entre compradores e vendedores, diminui o risco das transações comerciais e, principalmente, o custo, caso a experiência de consumo não saia como o planejado. É uma forma inovadora de resolver online problemas que surgem online. Atualmente, o eBay continua sendo um caso de sucesso sem precedentes em ODR. A plataforma utilizada pelo site é capaz de gerenciar e resolver mais de 60 milhões de disputas por ano! Ninguém conseguiria imaginar esse número de conflitos, produzido por transações em um único site, indo parar no Poder Judiciário de vários países, pois haveria um colapso.

Em uma definição mais técnica, ODR é a “aplicação da tecnologia da informação e comunicação para prevenir, gerenciar e resolver conflitos”. Isso quer dizer que quaisquer conflitos surgidos na internet, ou até mesmo fora dela, ou seja, de modo offline, podem ser resolvidos por sistemas inteligentes desenvolvidos para essa finalidade. Uma das vantagens da ODR é conseguir dar respostas mais rápidas e satisfatórias aos mais variados tipos de conflito, desde disputas entre consumidores e empresas, como vimos, até controvérsias trabalhistas e de família. Além de ser adaptável, a tecnologia ODR tem um custo mais acessível para pessoas físicas e jurídicas. Os métodos online mais apropriados de resolução de conflitos podem ser utilizados a qualquer tempo, dependendo apenas da vontade das partes e da conexão à internet. Sendo assim, inúmeras são as vantagens da utilização da tecnologia em qualquer cenário, pois geram maior agilidade e efetividade, além de auxiliar na otimização do Poder Judiciário.

### **Juliana - Pontos negativos no consumo de compras online:**

Com o aumento das transações digitais, surgiram novas preocupações, como fraudes, produtos falsificados, atrasos na entrega e descumprimento de garantias.

Diante desse cenário, órgãos reguladores, como o PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), que tem como objetivo principal proteger os direitos dos consumidores, orientando-os sobre seus direitos e deveres, mediando conflitos entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços, e aplicando sanções administrativas em casos de infrações cometidas pelos fornecedores. Têm desempenhado um papel fundamental na fiscalização e no controle das relações de consumo no ambiente virtual. Realizar uma compra apresenta várias desvantagens para os consumidores. Inicialmente, destaca-se a incapacidade de visualizar, experimentar ou trocar o produto antes de efetuar a compra. Adicionalmente, é frequente deparar-se com ofertas de produtos que estão em falta no estoque, impossibilitando sua entrega.

A demora na entrega é mais uma questão problemática que pode surgir, sendo originada por diversos fatores, tais como problemas relacionados ao transporte ou à falta de agilidade da loja virtual. Além disso, a propagação de informações incorretas sobre os produtos também é uma possibilidade, uma vez que muitas vezes não há uma comunicação efetiva entre a loja e o sistema. A falta de confiança dos clientes na efetivação da transação é outro aspecto que pode impactar a compra. Embora haja lojas virtuais renomadas e confiáveis, é comum que seja necessário pagar um preço mais elevado por essa confiabilidade. O custo do frete também representa uma preocupação significativa, pois pode encarecer consideravelmente o preço final do produto. Em algumas lojas, o valor do frete chega a ser mais alto do que o próprio produto, o que pode tornar o comércio físico uma opção mais atrativa. A questão da garantia também deve ser levada em consideração. Ao adquirir um produto de uma empresa distante, pode ser mais complicado realizar reparos ou trocas caso ocorra algum problema. Portanto, é fundamental realizar uma pesquisa minuciosa sobre o produto antes de efetuar a compra, a fim de evitar contratemplos futuros.

Com o intuito de fortalecer a segurança jurídica para os consumidores que utilizam o comércio eletrônico, o Decreto no 7.962 foi publicado no Diário Oficial da União em 15 de abril de 2013. Esse decreto estabelece as diretrizes para a aplicação da Lei no 8.078/90, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC), no contexto das transações comerciais realizadas por meio do comércio eletrônico. Em relação às compras online, o papel do PROCON é fundamental para garantir a segurança e a proteção dos consumidores. O PROCON exerce uma função importante na fiscalização das empresas que realizam vendas de produtos e serviços pela internet. O órgão verifica o cumprimento das leis de defesa do consumidor pelas empresas, tais como a correta informação dos preços dos produtos, a garantia da segurança das transações financeiras, a disponibilização de informações claras sobre os produtos ou serviços oferecidos, entre outros aspectos relevantes.

### **Ana Letícia - Como ocorre o processo de mediação on-line:**

A mediação é um meio de resolução de conflitos que tem por objetivo o acordo entre os particulares de forma pacífica e equilibrada. É uma alternativa eficaz para quem busca por celeridade e economia de tempo. No processo de mediação, os interessados são auxiliados por um terceiro mediador que, sem poder decisório, conduzirá as negociações, utilizando-se de diferentes abordagens para facilitar a comunicação entre as pessoas envolvidas até alcançarem a autocomposição. Nesse cenário, o advogado atua como colaborador, orientando o seu cliente sobre as condições da mediação, o procedimento e os benefícios proporcionados. Além disso, o uso da mediação na prática jurídica é um diferencial para os escritórios de advocacia que desejam ampliar os seus serviços e inovar no mercado.

A incorporação desse método no seu escritório é uma maneira eficaz e vantajosa de tornar a assistência jurídica mais proativa, reduzindo custos se comparado aos de um processo judicial e proporcionando uma solução mais benéfica para o problema. A mediação online surge em 2015 como uma alternativa para as pessoas que procuram por facilidade e mobilidade na efetivação dos seus direitos. Todo esse processo é realizado por meio de ambiente virtual, em que os envolvidos podem se comunicar de maneira simples e acessível, com a presença de mediadores qualificados para conferir validade ao procedimento e auxiliá-los na construção de um acordo mútuo. Além da praticidade que a mediação a distância proporciona, ela ainda contribui para a otimização do sistema judiciário, com soluções eficazes de forma rápida e com baixo custo.

### **Giovanna - Quais conflitos podem ser solucionados por mediações:**

Casos de família, seja divórcio, partilha, guarda, pensão alimentícia, regulação de visitas... São extremamente apropriados para serem solucionados por uma mediação. Conflitos de vizinhos também podem ser atendidos por uma mediação. Processos de inventário e partilha, nos quais há disputa de herança, também podem ser mediados. Outros casos que são adequados para a mediação são questões envolvendo sócios de uma empresa, ou conflitos decorrentes do ambiente de trabalho. A gestão de conflitos nas relações escolares entre alunos, pais, professores e diretores também pode ser atendida de forma eficaz e humanizada pela mediação.

Como pode-se perceber, conflitos nos quais há um envolvimento pessoal mais profundo, pois são locais onde são construídos relacionamentos interpessoais mais duradouros como família, escola, local de moradia e trabalho se amoldam na modalidade da mediação. Embora nada impeça que a técnica seja aplicada em outros contextos. Seja qual for a opção mais indicada para o caso, tanto na mediação quanto na conciliação as partes não precisam gastar tempo levantando

documentos, provas e laudos, tampouco sofrer com o desgaste emocional de ficar mantendo um conflito por tempo indeterminado. O acordo é a forma mais rápida e econômica de se solucionar um problema judicial ou de extinguir o conflito antes mesmo de ingressar com um processo.

### **Suellen - Benefícios Da Mediação Para Resolução De Conflitos:**

1. Evitar a judicialização: com a mediação as partes encontram uma solução mais rápida e o desgaste é minimizado, não precisando enfrentar o longo trâmite processual para a resolução do problema.
2. Encontrar soluções mais rápidas: quando se utiliza a mediação, há um acordo, ainda que parcial, entre as partes e isso reduz o tempo médio de solução de um conflito. É um processo mais ágil, econômico e flexível.
3. Controlar melhor a situação: os participantes controlam os procedimentos, desde o início até ao fim, uma vez que a decisão de iniciar ou pôr fim à mediação está sempre nas suas mãos.
4. Reduzir custos: Com a mediação, as ações da outra parte entendidas como mais “agressivas” se tornam mínimas e o tempo do processo é reduzido. Conseqüentemente, os custos também diminuem.
5. Mantém a confidencialidade do conflito.
6. Meio flexível e informal.

E há também as vantagens pessoais para as partes do conflito:

1. Fortalece as relações interpessoais e promove uma comunicação mais efetiva, ajudando assim, a manter uma relação harmoniosa entre as partes ou a evitar um desgaste ainda maior no relacionamento delas.
2. Tratam os critérios que as partes acham importante e isso permite solucionar o conflito de forma mais profunda, eficaz e sustentável.
3. Cria um espaço seguro para que as partes expressem suas preocupações e sentimentos, fazendo com que as partes se comuniquem melhor e isso reduz o desgaste emocional, o estresse e o clima de hostilidade.
4. Há a reparação pessoal, as partes buscarão atender os interesses de todos os envolvidos e darão a solução do problema que atenda melhor a expectativa pessoal de cada um.

## **Bruno - Aspectos Éticos na Mediação de Conflitos Digitais:**

A mediação de conflitos digitais é uma abordagem cada vez mais comum para resolver disputas entre indivíduos e empresas no ambiente online. No entanto, para garantir a eficácia e a legitimidade desse processo, é essencial considerar os aspectos éticos envolvidos. Neste contexto, aspectos como a imparcialidade do mediador, a confidencialidade das informações e a equidade no processo emergem como pilares fundamentais. A imparcialidade do mediador é um dos princípios éticos mais importantes na mediação de conflitos digitais. O mediador deve agir como uma figura neutra e imparcial, facilitando a comunicação entre as partes envolvidas sem favorecer nenhum dos lados. Isso requer uma postura objetiva e uma abordagem equilibrada, garantindo que todas as partes se sintam ouvidas e respeitadas durante o processo.

Além disso, a confidencialidade das informações compartilhadas durante a mediação é essencial para promover um ambiente de confiança e segurança. As partes devem sentir-se confortáveis para compartilhar suas preocupações, interesses e informações pessoais, sabendo que essas informações serão tratadas com o devido sigilo pelo mediador. Isso não apenas facilita a resolução do conflito, mas também protege a privacidade e a dignidade das partes envolvidas. Outro aspecto ético crucial é a equidade no processo de mediação. Todas as partes devem ter igualdade de oportunidades para participar e contribuir para a busca de uma solução. O mediador deve garantir que nenhuma das partes seja favorecida em detrimento das outras e que o processo de tomada de decisão seja transparente e baseado em critérios justos. Isso é essencial para garantir a legitimidade e a aceitação do acordo alcançado.

Desta forma, os aspectos éticos desempenham um papel fundamental na mediação de conflitos digitais. A imparcialidade do mediador, a confidencialidade das informações e a equidade no processo são princípios essenciais que devem ser observados para garantir a integridade e a eficácia da mediação online. Ao aderir a esses princípios éticos, os mediadores podem ajudar a promover um ambiente de resolução de conflitos mais justo, transparente e respeitoso, contribuindo para a construção de relacionamentos duradouros e soluções mutuamente satisfatórias.

## **NÍCOLAS - A IMPORTÂNCIA DA EFICÁCIA DIAGONAL NA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**

A eficácia vertical dos direitos fundamentais é a aplicação de tais direitos na relação entre o particular e o Estado. Trata-se da amplitude da vinculação do poder público

aos direitos fundamentais, de forma que cada ato do poder público deve ter os direitos fundamentais como baliza e referencial. A vinculação do Estado pode ser vista sob o prisma formal ou institucional, significando a vinculação dos órgãos dos 3 poderes, mas também pode ser vista sob a ótica material ou funcional (todas as funções estatais são vinculadas aos direitos fundamentais).

A eficácia horizontal dos direitos fundamentais refere-se a aplicação desses direitos na esfera jurídico-privada, ou seja, no âmbito das relações jurídicas entre particulares. A eficácia horizontal representa uma constatação de que a opressão e a violência não advém somente do Estado, mas também de múltiplos atores privados, fazendo com que a incidência dos direitos fundamentais fosse estendida para as relações particulares. No Estado Social de Direito, não apenas o Estado ampliou as suas atividades e funções, mas também a sociedade, cada vez mais, participa ativamente do exercício do poder. Isso faz com que seja necessária a proteção da liberdade individual não apenas contra os poderes públicos, mas também contra os mais fortes no âmbito da sociedade.

Consiste na necessária incidência e observância dos direitos fundamentais em relações privadas (particular-particular) que são marcadas por uma flagrante desigualdade de forças, em razão tanto da hipossuficiência quanto da vulnerabilidade de uma das partes da relação. Trata-se de uma eficácia diagonal por que, em tese, as partes estão em situações equivalentes (particular-particular), mas, na prática, há um império do poder econômico, razão por que se defende a observância dos direitos fundamentais nestas relações. A eficácia diagonal dos direitos fundamentais é a incidência dos direitos fundamentais em relações privadas marcadas pela desigualdade entre os particulares, especialmente onde se verifique um contraponto entre o poder econômico e a vulnerabilidade (jurídica ou econômica).

Nas relações de consumo há o entendimento de que o consumidor é a parte vulnerável, sendo hipossuficiente diante do fornecedor de serviços. Por esta razão, e no intuito de garantir a abrangência e aplicabilidade dos direitos ao consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) menciona expressamente no inciso VIII do art. 6.º como direito básico “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. Os direitos básicos do consumidor previstos no CDC são exemplificativos, ou seja, não estão limitados ao que está descrito na lei e podem ser interpretados e aplicados de forma extensiva, pois tais direitos servem apenas como princípios norteadores às regras aplicáveis em cada caso concreto, são parâmetros estabelecidos para garantir a efetividade à tutela jurídica ao consumidor.



E assim como uma forma de “facilitação da defesa de seus direitos” o CDC determinou a possibilidade da inversão do ônus da prova, nos casos em que há verossímil alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente. Esta garantia procura equilibrar a condição de hipossuficiência nas relações de consumo, pois é o consumidor o elo mais fraco, e havendo a inversão do ônus da prova será o fornecedor quem deverá comprovar pelos meios cabíveis a inexistência do direito alegado pelo consumidor. Ressalta-se que esta previsão de inversão do ônus da prova é uma exceção à regra, pois nossa legislação determina no art. 373 do CPC que cabe ao titular o direito de comprovar a sua existência, ou seja, não basta apenas alegar, precisa comprovar. Por isso é tão importante destacar a condição de vulnerabilidade do consumidor, bem como buscar a verossimilhança de suas alegações em cada caso. A intenção é proteger o consumidor na tentativa não só de garantir de que não haja excessos ou abusos por parte dos fornecedores de serviços, mas também de incentivar e facilitar o acesso à justiça, através dos órgãos judiciários e administrativos que trabalham para a prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais nas relações consumeristas.