

Centro Universitário Processus

CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS Prática Extensionista

PROJETO (2023.1)

1. Identificação do Objeto

Atividade Extensionista:

- PROGRAMA
- PROJETO
- CURSO
- OFICINA
- EVENTO
- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
- AÇÃO DE EXTENSÃO SOCIAL

Área Temática: Direito Digital

Linha de Extensão: MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DIGITAIS NAS
RELACÕES DE CONSUMO

Local de implementação (Instituição parceira/conveniada):

Título Geral: A CULTURA DA PAZ: UMA NOVA VISÃO À RESOLUÇÃO DOS
CONFLITOS

2. Identificação dos Autor(es) e Articulador(es)

Curso: Direito

Coordenador de Curso: Adalberto Nogueira Aleixo

Articulador(es)/Orientador(es): Prof. Dr. Alberto Amaral

Aluno(a)/Equipe:

Nome Completo	Curso / Matrícula
Ana Letícia Oliveira Lopes Silva	Direito 2213180000038
Marcella Albuquerque Silva	Direito 2213180000244
Suellen Pereira Mendes	Direito 2123180000034
Giovanna Lourdes Aguiar Maciel	Direito 2013180000141
Claudia de Jesus Bicalho	Direito 2313180000141
Nícolas Cotrim De Lima	Direito 2123180000002
Caio César do Nascimento de Carvalho Torres	Direito 2213180000014
Arthur Viana Fagundes	Direito 2213180000119
Juliana Deodoro dos Santos	Direito 2213180000158
Bruno Fatureto Matos Lino	Direito 2323180000089

Centro Universitário Processus

3. Desenvolvimento

Apresentação:

Nosso projeto visa abordar os desafios emergentes nas transações comerciais digitais, focando especialmente na mediação e resolução de conflitos. Com o avanço da digitalização, surgiram novas complexidades nas interações entre consumidores e empresas, demandando soluções eficazes para garantir a proteção dos direitos do consumidor e promover relações mais transparentes e confiáveis no ambiente digital.

Ao analisar os principais problemas enfrentados pelos consumidores, avaliar as práticas atuais de mediação, revisar a legislação vigente e entender as percepções dos consumidores, buscamos desenvolver recomendações e boas práticas que aprimorem os processos de resolução de conflitos digitais. Além disso, exploraremos o potencial da tecnologia e promoveremos a educação dos consumidores para aumentar o conhecimento sobre seus direitos e recursos disponíveis.

Ao fomentar a cooperação entre empresas, órgãos reguladores e organizações de defesa do consumidor, almejamos criar um ambiente de consumo digital mais seguro, transparente e acolhedor para todos os envolvidos.

Nosso projeto representa um passo crucial na busca por relações de consumo mais equitativas e confiáveis no mundo digital em constante evolução.

Esse resumo geral destaca a importância do projeto e sua abordagem para lidar com os desafios específicos das transações comerciais digitais.

Fundamentação Teórica:

O projeto possui como principal finalidade de instruir a população sobre a utilização do processo de mediação online com a proposta de tornar mais eficaz o acesso justo e igualitário à justiça.

De modo que a fundamentação teórica do projeto irá prever os seguintes tópicos:

- COMO OCORRE O PROCESSO DE MEDIAÇÃO ONLINE
- RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS NAS COMPRAS ONLINE
- BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO ONLINE PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
- QUAIS CONFLITOS PODEM SER SOLUCIONADOS POR MEDIAÇÕES
- A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO
- PRINCIPAIS ASPECTOS ÉTICOS NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DIGITAIS
- PONTOS NEGATIVOS NO CONSUMO DE COMPRAS ONLINE
- A IMPORTÂNCIA DA EFICÁCIA DIAGONAL NA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

I. COMO OCORRE O PROCESSO DE MEDIAÇÃO ONLINE

Antes de mencionar o processo pelo qual se dá a mediação online é de suma importância diferenciar mediação e conciliação.

Seguindo essa esteira, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ ensina que:

Centro Universitário Processus

“[...] A Mediação é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o conflito. Em regra, é utilizada em conflitos multidimensionais ou complexos.

A Conciliação é um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial. É um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes.

Centro Universitário Processus

As duas técnicas são norteadas por princípios como informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual. [...]” 1

A mediação é um meio de resolução de conflitos que tem por objetivo o acordo entre os particulares de forma pacífica e equilibrada. No processo de mediação, os interessados são auxiliados por um terceiro mediador que, sem poder decisório, conduzirá as negociações.

A mediação online surge em 2015 como uma alternativa para as pessoas que procuram por facilidade e mobilidade na efetivação dos seus direitos. 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.

II. RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS NAS COMPRAS ONLINE

As compras online revolucionaram a maneira de 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.

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

Centro Universitário Processus

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.

1 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, Conciliação e Mediação.. Disponível em: [https://
https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/](https://https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/) Acesso em: 24 Abril. 2024.

Centro Universitário Processus

III. BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO ONLINE 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. Consequentemente, 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.

IV. 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

Centro Universitário Processus

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.

V. A UTILIZAÇÃO 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

Centro Universitário Processus

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.

VI. PRINCIPAIS 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.

Aspectos como a imparcialidade do mediador, a confidencialidade das informações e a equidade no processo emergem como pilares fundamentais.

1. A imparcialidade do mediador;
2. A confidencialidade das informações compartilhadas;
3. A igualdade de oportunidades para participar.

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.

Desta forma, os aspectos éticos desempenham um papel fundamental na mediação de conflitos digitais.

VII. 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,

Centro Universitário Processus

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

Centro Universitário Processus

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 contratempos 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.

VIII. A IMPORTÂNCIA DA EFICÁCIA DIAGONAL NA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

EFICÁCIA VERTICAL

A eficácia vertical dos direitos fundamentais é a aplicação de tais direitos na relação entre o particular e o Estado.

EFICÁCIA HORIZONTAL

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

EFICÁCIA DIAGONAL

A eficácia diagonal dos direitos fundamentais é a incidência dos direitos fundamentais em relações privadas marcadas pela desigualdade entre os particulares, especialmente

Centro Universitário Processus

onde se verifique um con-traponto entre o poder econômico e a vulnerabilidade (jurídica ou econômica).

EXEMPLO:

A relação entre empregado (elo mais frágil) e o empregador (elo mais forte)

EFICÁCIA DIAGONAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Nas relações de consumo há o entendimento de que o consumidor é a parte vulnerável, sendo hipos-suficiente diante do fornecedor de serviços.

INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Esta garantia procura equilibrar a condição de hipossuficiência nas relações de consumo, pois é o consumidor o elo mais fraco.

A inversão do ônus da prova será o fornecedor quem deverá comprovar pelos meios cabíveis a inexistência do direito alegado pelo consumidor

JURISPRUDÊNCIA

A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória ou, quando proferida em momento posterior, há que se garantir à parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas, sob pena de absoluto cerceamento de defesa. STJ. 4ª Turma. REsp 1.286.273-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 08/06/2021 (Info 701).

Cabível, na hipótese, a inversão do ônus da prova que, em verdade, se dá em prol da sociedade, que detém o direito de ver reparada ou compensada a eventual prática lesiva ao meio ambiente - artigo 6º, VIII do CDC c/c o artigo 18 da lei nº 7.347/85.

STJ. 1ª Turma. REsp 1049822/RS, Rel. Min. Francisco Falcão, julgado em 23/04/2009.

Portanto, como exposto acima a fundamentação teórica teve como objeto de elucidar os principais marcos jurídicos sobre a temática com o fim de proporcionar à sociedade um mecanismo hábil, com menor onerosidade e maior celeridade para resolverem eventuais conflitos.

Tema Geral:

Cultura da paz: uma nova visão à resolução dos conflitos.

Tema Específico do Grupo:

Mediação e resolução de conflitos digitais nas relações de consumo

Problema verificado:

Falta de Transparência nos Termos e Condições:

Entrega de Cobranças Indevidas e Fraudes:

Diferente do Anunciado:

Centro Universitário Processus

Falhas na Entrega de Serviços Digitais:

Privacidade e Proteção de Dados:

Dificuldades de Comunicação com o Atendimento ao Cliente:

Objetivo geral:

Analisar e avaliar os principais desafios e soluções relacionados à mediação e resolução de conflitos digitais nas relações de consumo, com o intuito de promover práticas mais transparentes, eficientes e justas, que assegurem a proteção dos direitos dos consumidores e fortaleçam a confiança no comércio eletrônico e nos serviços digitais."

Objetivos específicos:

- 1. Identificar os principais tipos de conflitos digitais nas relações de consumo:**
- 2. Analisar as práticas atuais de mediação e resolução de conflitos:**
- 3. Examinar a legislação e regulamentação vigente:**
- 4. Investigar as percepções dos consumidores sobre a mediação e resolução de conflitos:**
- 5. Propor melhorias e boas práticas para a mediação e resolução de conflitos digitais:**
- 6. Avaliar o papel da tecnologia na resolução de conflitos:**
- 7. Promover a educação e a conscientização dos consumidores:**
- 8. Fomentar a cooperação entre stakeholders:**

Justificativa:

A crescente digitalização das transações comerciais transformou profundamente a forma como consumidores e empresas interagem. No entanto, essa evolução tecnológica também trouxe à tona uma série de desafios e conflitos específicos das relações de consumo digitais. Problemas como falta de transparência, entrega de produtos que não correspondem à descrição, cobranças indevidas, falhas na entrega de serviços digitais, e questões de privacidade e segurança de dados são cada vez mais comuns.

A mediação e resolução eficaz desses conflitos são fundamentais para assegurar a confiança dos consumidores no comércio eletrônico e nos serviços digitais. A ausência de mecanismos eficientes para solucionar essas disputas pode resultar em frustração, insatisfação e perda de confiança, afetando negativamente tanto os consumidores quanto as empresas.

Além disso, a legislação e a regulamentação existentes muitas vezes não acompanham o ritmo acelerado das mudanças tecnológicas, criando lacunas que podem ser exploradas de maneira prejudicial para os consumidores. Portanto, é essencial revisar e atualizar constantemente esses marcos regulatórios para garantir a proteção adequada dos direitos dos consumidores.

Centro Universitário Processus

Este projeto justifica-se pela necessidade de uma análise abrangente dos desafios e das melhores práticas na mediação e resolução de conflitos digitais, visando promover um ambiente de consumo digital mais transparente, justo e seguro. Ao identificar os principais problemas, avaliar as práticas atuais e propor melhorias, espera-se contribuir para o desenvolvimento de políticas e estratégias que fortaleçam a proteção ao consumidor e promovam relações comerciais mais equilibradas e sustentáveis.

A importância deste estudo reside também na promoção da educação e conscientização dos consumidores sobre seus direitos e sobre os mecanismos disponíveis para a resolução de conflitos, empoderando-os para tomar decisões informadas e seguras em suas transações digitais. Além disso, a cooperação entre empresas, órgãos reguladores e organizações de defesa do consumidor pode ser aprimorada, resultando em soluções mais eficazes e na criação de um ecossistema digital mais confiável e inovador.

Metas:

- 1. Reduzir o Tempo de Resolução de Conflitos:**
- 2. Aumentar a Satisfação dos Consumidores:**
- 3. Melhorar a Transparência nos Termos e Condições:**
- 4. Ampliar o Acesso a Informações sobre Direitos do Consumidor:**
- 5. Implementar Tecnologias para Facilitar a Resolução de Conflitos:**
- 6. Fortalecer a Cooperação entre Stakeholders:**
- 7. Revisar e Atualizar Regulamentações:**
- 8. Promover Boas Práticas Empresariais:**
- 9. Reduzir o Número de Reclamações Recorrentes:**
- 10. Monitorar e Avaliar a Eficácia das Medidas Implementadas:**

Hipótese / Resultado esperado:

Com a implementação das medidas propostas neste relatório, espera-se uma mudança significativa no panorama da mediação e resolução de conflitos digitais nas relações de consumo. Especificamente, as empresas de comércio eletrônico que revisarem e simplificarem seus termos e condições tornarão as informações mais acessíveis e compreensíveis para os consumidores, resultando em uma redução de pelo menos 25% nas disputas e reclamações relacionadas a mal-entendidos contratuais dentro de um ano.

Além disso, a adoção de ferramentas digitais, como chatbots e plataformas online de resolução de disputas, deverá proporcionar uma resolução mais rápida e eficiente dos conflitos, reduzindo o tempo médio de resolução em pelo menos 30% e aumentando a satisfação dos consumidores.

Espera-se também que campanhas educativas eficazes sobre direitos do consumidor e mecanismos de resolução de conflitos aumentem significativamente o nível de conhecimento dos consumidores. Com isso, pelo menos 80% dos consumidores devem entender melhor seus direitos e os mecanismos disponíveis, resultando em uma diminuição nas disputas evitáveis.

Centro Universitário Processus

A consolidação de parcerias entre empresas, órgãos reguladores e organizações de defesa do consumidor deverá fomentar práticas mais eficazes de resolução de conflitos e melhorar a proteção ao consumidor, reduzindo em 20% as reclamações graves.

Por fim, a revisão e atualização das regulamentações de proteção ao consumidor digital garantirão uma melhor proteção aos consumidores, com uma expectativa de queda de 30% nas disputas relacionadas a lacunas regulatórias dentro de dois anos.

Assim, espera-se que o público-alvo compreenda a importância de mecanismos eficientes de mediação e resolução de conflitos, levando a transações mais transparentes e seguras. Essas mudanças contribuirão para a criação de um ambiente de consumo digital mais justo, confiável e acolhedor, fortalecendo a confiança dos consumidores no comércio eletrônico e nos serviços digitais.

Metodologia:

Quais as ferramentas que você vai utilizar para aplicar seus objetivos específicos.

Exemplo:

Mediação Online Plataformas

Software de Gestão de Conflitos

Ferramentas de Comunicação Online

Questionários e Pesquisas Online

Plataformas de Documentação e Gerenciamento de Casos

Data de início: 09 de agosto de 2023

Data de término: 24/05/2024

Referência Bibliográfica:

<https://mediadoresdeconflitos.pt/a-mediacao/vantagens-da-mediacao/>

<https://www.serasa.com.br/score/blog/compra-online-vantagens-e-desvantagens-dessa-tendencia/>

<https://www.projuris.com.br/blog/odr/?amp>

<https://www.mediacaoonline.com>

<https://www.jusbrasil.com.br/noticias/tecnologia-odr-muda-forma-de-resolver-conflitos/587875324#:~:text=A%20ferramenta%20aumenta%20a%20constru%C3%A7%C3%A3o.online%20problemas%20que%20surgem%20online>



Centro Universitário Processus

<https://www.semprocesso.com.br/post/beneficios-metodos-alternativos-resolucao-conflitos-tecnologia>

<https://wp.ebradi.com.br/coluna-ebradi/mediação-online/amp/>