

# Centro Universitário Processus

MODELO DE RELATÓRIO FINAL

## CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS

<b>CURSO:</b> Direito (Disciplina – Direito Digital)	
<b>TÍTULO DO PROJETO/AÇÃO:</b> <u>MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DIGITAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.</u>	
<b>PERÍODO DE EXECUÇÃO:</b> 2024.1	
<b>Data Início:</b> 3 de março de 2024	<b>Data Término:</b> 04/07/2024
<b>EQUIPE:</b> <u>GRUPO 11 - MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DIGITAIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.</u>	
<b>Nome completo:</b>	<b>Curso/matricula</b>
Marcella Albuquerque Silva - Direito 2213180000244	
Ana Letícia Oliveira Lopes Silva - direito 2213180000038	
Giovanna Lourdes Aguiar Maciel - Direito 2013180000141	
Claudia de Jesus Bicalho - Direito 2313180000141	
Nícolas Cotrim De Lima - Direito 212318000002	
Arthur Viana Fagundes - Direito 2213180000119	
Caio César do Nascimento de Carvalho Torres - Direito 2213180000014	
Juliana Deodoro dos Santos - Direito 2213180000158	
Suellen Pereira Mendes - Direito 2123180000034	
Bruno Fatureto Matos Lino - Direito 2323180000089	
<b>PROFESSOR (A) ARTICULADOR (A) (orientador (a)):</b> Alberto Carvalho Amaral	
<b>INSTITUIÇÃO PARCEIRA:</b> <u>SEBRAE - SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.</u>	

# Centro Universitário Processus

<b>PÚBLICO-ALVO:</b> CIDADÃOS E COMERCIANTES
<b>RESUMO:</b> 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.
<b>Problema verificado:</b>  Falta de Transparência nos Termos e Condições:  Entrega de Cobranças Indevidas e Fraudes:  Diferente do Anunciado:  Falhas na Entrega de Serviços Digitais:  Privacidade e Proteção de Dados:  Dificuldades de Comunicação com o Atendimento ao Cliente:
<b>Objetivo geral:</b> 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."
<b>Objetivos específicos:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Identificar os principais tipos de conflitos digitais nas relações de consumo:</b></li><li>2. <b>Analisar as práticas atuais de mediação e resolução de conflitos:</b></li><li>3. <b>Examinar a legislação e regulamentação vigente:</b></li><li>4. <b>Investigar as percepções dos consumidores sobre a mediação e resolução de conflitos:</b></li><li>5. <b>Propor melhorias e boas práticas para a mediação e resolução de conflitos digitais:</b></li><li>6. <b>Avaliar o papel da tecnologia na resolução de conflitos:</b></li><li>7. <b>Promover a educação e a conscientização dos consumidores:</b></li><li>8. <b>Fomentar a cooperação entre stakeholders:</b></li></ol>

# Centro Universitário Processus

## **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.

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

# Centro Universitário Processus

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.

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/>

# Centro Universitário Processus

<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>

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

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

**Prática Extensionista**

**RELATÓRIO FINAL (semestre/ano)**

# Centro Universitário Processus

<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
Discriminação dos recursos financeiros utilizados, se for o caso.
<b>1. Identificar os principais tipos de conflitos digitais nas relações de consumo.</b>
<b>2. Analisar as práticas atuais de mediação e resolução de conflitos.</b>
<b>3. Propor melhorias e boas práticas para a mediação e resolução de conflitos digitais.</b>
<b>4. Promover a educação e a conscientização dos consumidores.</b>
Quantidade de beneficiários (estimativa)
<b>1. Aumentar a Satisfação dos Consumidores;</b> <b>2. Melhorar a Transparência nos Termos e Condições;</b> <b>3. Promover Boas Práticas Empresariais;</b> <b>4. Ampliar o Acesso a Informações sobre Direitos do Consumidor;</b>

## Observações:

<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

## ANEXOS AO RELATÓRIO:

(Exemplo) Material educativo: Vídeo ;

- Elaboração de estratégias para execução do projeto;

# Centro Universitário Processus

- Confeção de roteiro para apresentação;
- Gravação, edição e publicação de vídeo com conteúdo didático sobre o tema vinculado a Direito do Consumidor, Direito Digital e meio de prevenção de conflitos que podem surgir no e-marketing.

---

Professor(a) articulador(a)

---

Coordenador(a) de Curso

---

Coordenador(a) de Extensão