



DIREITO DIGITAL

MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DIGITAIS NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO

A utilização da tecnologia na resolução de conflitos de consumo

- ▶ Os processos judiciais, em sua maioria, levam anos para serem solucionados.
- ▶ A tecnologia já oferece suporte para soluções imediatas e consensuais sobre vários tipos de problemas, sem a necessidade de processo judicial ou administrativo.
- ▶ Tecnologia de Online Dispute Resolution (ODR) ou Resolução Online de Conflitos.
- ▶ 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.
- ▶ Atualmente, o eBay continua sendo um caso de sucesso sem precedentes em ODR.

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.
- ▶ 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.

Benefícios Da Mediação Para Resolução De Conflitos

1. Evitar a judicialização;
2. Encontrar soluções mais rápidas;
3. Controlar melhor a situação;
4. Reduzir custos;
5. Mantém a confidencialidade do conflito;
6. Meio flexível e inform.

Benefícios Da Mediação Para Resolução De Conflitos

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

1. Fortalece as relações interpessoais e promove uma comunicação mais efetiva;
2. Tratam os critérios que as partes acham importante;
3. Cria um espaço seguro para que as partes expressem suas preocupações e sentimentos;
4. Há a reparação pessoal;

Quais conflitos podem ser solucionados por mediações

- ▶ 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.
- ▶ Casos de família, seja divórcio, partilha, guarda, pensão alimentícia, regulação de visitas, Conflitos de vizinhos, Processos de inventário e partilha, nos quais há disputa de herança, também podem ser mediados.
- ▶ A gestão de conflitos nas relações escolares entre alunos, pais, professores e diretores também pode ser atendida de forma eficaz e humanizada pela mediação.
- ▶ Também é possível a mediação nas relações de consumo na internet.

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.
- ▶ 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.

Resolução de Problemas na Compra Online

- ▶ 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.
- ▶ Muitos optam por contratar o serviço de atendimento ao cliente da empresa, utilizando canais como chat online, e-mail ou telefone.
- ▶ a resolução de problemas na compra online é um aspecto crucial da experiência do consumidor que requer atenção e investimento por parte das empresas.

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.
- ▶ Órgãos reguladores, como o PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor)
- ▶ O PROCON exerce uma função importante na fiscalização das empresas que realizam vendas de produtos e serviços pela internet.
- ▶ A demora na entrega, propagação de informações incorretas sobre os produtos, a falta de confiança dos clientes na efetivação da transação, a questão da garantia

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;
- ▶ 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 .
- ▶ 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.
- ▶ Nas relações de consumo há o entendimento de que o consumidor é a parte vulnerável

A IMPORTÂNCIA DA EFICÁCIA DIAGONAL NA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

- ▶ 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).

A IMPORTÂNCIA DA EFICÁCIA DIAGONAL NA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

- ▶ 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.