

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO PROCESSUAL**

**GISELE HOLANDA PRESCHOLDT**

***ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) COMO MEIO ADEQUADO DE  
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM MATÉRIA DE CONSUMO NO  
MERCOSUL***

**VITÓRIA – ES**

**2024**

**GISELE HOLANDA PRESCHOLDT**

***ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) COMO MEIO ADEQUADO DE  
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM MATÉRIA DE CONSUMO NO  
MERCOSUL***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito Processual do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito Processual.

Área de concentração: Justiça, Processo e Constituição.

Linha de pesquisa: Processo, Técnicas e Tutelas dos Direitos Existenciais e Patrimoniais.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Valesca Raizer Borges Moschen.

VITÓRIA – ES

2024

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de  
Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

---

P928o      PRESCHOLDT, Gisele, 1983-  
Online Dispute Resolution (ODR) como meio adequado de  
resolução de conflitos em matéria de consumo no MERCOSUL /  
Gisele PRESCHOLDT. - 2024.  
125 f.

Orientadora: Valesca MOSCHEN.  
Dissertação (Mestrado em Direito Processual) - Universidade  
Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e  
Econômicas.

1. Processo Civil Internacional. 2. Online Dispute  
Resolution. 3. MERCOSUL. 4. Direito do Consumidor. 5.  
Comércio eletrônico. 6. Solução extrajudicial de controvérsias. I.  
MOSCHEN, Valesca. II. Universidade Federal do Espírito Santo.  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 340

---

**GISELE HOLANDA PRESCHOLDT**

***ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) COMO MEIO ADEQUADO DE  
SOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO NO MERCOSUL***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito Processual do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito Processual.

Aprovada em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

**Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Valesca Raizer  
Borges Moschen  
Universidade Federal do Espírito Santo**

---

**Membro Interno: Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Trícia Navarro  
Xavier Cabral  
Universidade Federal do Espírito Santo**

---

**Membro Externo: Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Maria  
Mercedes Albornoz  
Centro de Investigación y Docencia  
Económicas (CIDE)**

Aos meus pais, Christina e Jones: mais um capítulo dessa vida, dentre tantos outros, que gostaria de ter compartilhado com vocês, tomando aquele nosso café da tarde.

Aos meus três meninos, Guilherme, Heitor e Henrique: "*Omnia vincit amor*" (Virgílio, *Éclogas*, X, v. 69).

## **AGRADECIMENTOS**

Muitas lembranças boas ficaram do dia 7 de julho de 2019. Tantas outras serão, no futuro, decorrentes daquele café. Poderia ser mais um encontro entre amigas, mas sonhos intrépidos resolveram acordar ali e ousaram abandonar a gaveta dos pensamentos daquelas mulheres. Para Thaís da Penha, Verônica R. Saraiva, Vanessa S. Fonseca, Renata M. Peruch e Bianca Ventorim – nossa sexta passageira! – eterna gratidão por trilharem comigo essa jornada.

Aliás, a fonte de onde vieram essas preciosas amigas foi generosa. A todos os amigos que a graduação e o mestrado da UFES trouxeram, muito obrigada pelo companheirismo, pela amizade sincera, pela alegria e pelo apoio em todos os momentos!

À minha querida orientadora, Profa. Dra. Valesca Raizer Borges Moschen, que eu seja sempre merecedora de suas diletas lições! Seu exemplo, vivacidade e entusiasmo empoderaram e dão vida aos sonhos e lutas de muitas mulheres!

Gostaria também de expressar meus agradecimentos à Profa. Dra. Tricia Navarro Xavier Cabral e à Profa. Dra. Maria Mercedes Albornoz pelas preciosas contribuições durante a banca de qualificação e, também, por dedicarem seus tempos à leitura deste trabalho e à sessão de defesa desta dissertação.

Outrossim, agradeço, com o coração aberto, à minha família e a todos que, de algum modo, com seu tempo, carinho e dedicação, tornaram esses últimos dois anos – tão intensos – um pouco mais leves. Em especial, à Diana, Fatima e Edione – muito obrigada!

À Helaine Pedruzzi, minha gratidão por todo o amor, zelo e dedicação empenhados no cuidado com os netinhos e com a família. Sem você, esse trabalho não teria sido possível.

Guilherme, Heitor e Henrique, obrigada pelo amor sem medida e pela compreensão em todas as horas.

Ao autor da vida, agradeço por poder agradecer.

We have developed speed, but we have shut ourselves in. Machinery that gives abundance has left us in want. Our knowledge has made us cynical. Our cleverness, hard and unkind. We think too much and feel too little. More than machinery we need humanity. More than cleverness we need kindness and gentleness. Without these qualities, life will be violent and all will be lost...

Charles Chaplin (1940)

## RESUMO

A dissertação investiga os impactos da Resolução GMC nº 37/2020 à proteção do consumidor no âmbito do Mercosul. Destaca que a tutela inadequada das relações de consumo é fator que pode prejudicar a confiança dos consumidores, desestimulando a circulação de bens e serviços, sobretudo no comércio eletrônico, malferindo os objetivos para os quais o MERCOSUL foi criado. Analisa se ferramentas de ODR poderiam oferecer respostas satisfatórias à composição de litígios de consumo com elementos de estraneidade, sejam esses contratados pessoalmente, sejam sob a forma eletrônica. Aborda a facilidade de acesso e a rapidez na utilização de ferramentas de ODR para a solução desses tipos de conflito, dispensando que consumidor e fornecedor estejam fisicamente próximos do tribunal ou serviço administrativo encarregado de manejar uma reclamação ou ação judicial. No primeiro capítulo traz um panorama quanto à proteção do consumidor na ordem internacional e a busca pelo acesso à justiça, em que se destaca a atual tendência de desjudicialização dos conflitos. Trata da evolução histórica da proteção ao consumidor e o papel do Direito Internacional no desenvolvimento de instrumentos para reconhecimento de direitos e de aumento dos níveis de proteção do consumidor. Aborda as assimetrias havidas na relação de consumo e a importância da proteção do consumidor para o desenvolvimento econômico e social. O segundo capítulo traça um panorama da resolução de controvérsias em linha (*Online Dispute Resolution* – ODR), contextualizando sua origem, características, bem como o estado atual de uma possível regulamentação, além de sua crescente convivência com sistemas de justiça ao redor do mundo. Analisa a viabilidade de seu uso na resolução de conflitos de consumo. Aborda, no terceiro capítulo, a evolução normativa da proteção do consumidor no âmbito do MERCOSUL. Pontua a existência de distintos estágios normativos e tecnológicos no tratamento de conflitos de consumo dentre os países do bloco, bem como as implicações desse contexto na eventual adoção de uma plataforma para solução de conflitos transnacionais de consumo. Também trata do panorama sobre a utilização de plataformas eletrônicas para o registro de reclamações de consumo

nos Estados-partes do bloco. O quarto capítulo é voltado à análise da ODR enquanto meio adequado de resolução de controvérsias de consumo no âmbito do MERCOSUL. Após abordar a Plataforma ODR Europa, são confrontadas as vantagens e desvantagens do modelo europeu diante dos achados sobre a Plataforma Consumidor.gov.br. Consideradas as peculiaridades da região abrangida pelo MERCOSUL, chega-se à proposição de um modelo de ODR para demandas de transfronteiriças de consumo, como ferramenta de resolução de controvérsias que seja adequada e factível à realidade mercosulina.

**Palavras-chave:** Processo Civil Internacional. *Online Dispute Resolution*. MERCOSUL. Proteção ao Consumidor. Comércio eletrônico. Solução extrajudicial de controvérsias.

## ABSTRACT

This thesis investigates the impact of GMC Resolution nº 37/2020 on consumer protection in MERCOSUR. It highlights that inadequate protection of consumer relations is a factor that can harm consumer confidence, discouraging the circulation of goods and services, especially in electronic commerce, undermining the objectives for which MERCOSUR was created. The study explores whether *Online Dispute Resolution* (ODR) tools could offer satisfactory answers to the composition of consumer disputes with foreign elements, whether contracted in person or electronically. It addresses the ease of access and speed in using ODR tools in resolving these types of conflicts, eliminating the need for the consumer and supplier to be physically close to the court or administrative service in charge of handling a complaint or legal action. The first chapter provides a comprehensive overview of consumer protection in the international landscape, emphasizing the pursuit of access to justice, highlighting the current trend towards dejudicialization of conflicts. It traces the historical evolution of consumer protection and the role of International Law in developing instruments to recognize rights and enhance levels of consumer protection. It addresses the asymmetries in the consumer relationship and the importance of consumer protection for economic and social development. The second chapter provides an overview of ODR, contextualizing its origin, characteristics, and the evolving landscape of potential regulation, besides its growing coexistence with justice systems around the world. Analyzes the feasibility of its use in resolving consumer conflicts. The third chapter addresses the regulatory evolution of consumer protection within the scope of MERCOSUR. It points out the existence of distinct normative and technological stages in the treatment of consumer conflicts among the bloc members, as well as the implications of this context for the eventual adoption of a platform for resolving transnational consumer conflicts. It also deals with the overview of the use of electronic platforms for registering consumer complaints in the bloc's member states. The fourth chapter focuses on the analysis of ODR as a suitable mechanism for resolving consumer disputes within MERCOSUR. By comparing the advantages and disadvantages of the

European Platform, with findings from Consumidor.gov.br Platform, it formulates a proposition for an ODR model tailored for cross-border consumer demands, as a means of resolving disputes that is appropriate and feasible to the MERCOSUR reality.

Keywords: International Civil Procedure. Online Dispute Resolution (ODR). MERCOSUR. Consumer protection. E-commerce. Extrajudicial settlement of disputes.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABA American Bar Association  
ADR Alternative Dispute Resolution  
AB2L Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs  
ASADIP Asociación Americana de Derecho Internacional Privado  
CCM Comissão de Comércio do Mercosul  
CI Consumers International  
CIDIP Conferência Especializada Interamericana sobre Direito Internacional Privado  
CMC Conselho do Mercado Comum  
CNJ Conselho Nacional de Justiça  
CPC Código de Processo Civil  
CRFB Constituição da República Federativa do Brasil  
DIPr Direito Internacional Privado  
GMC Grupo Mercado Comum  
HCCH Hague Conference on Private International Law  
ITU International Telecommunication Union  
OCDE Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico  
OEA Organização dos Estados Americanos  
ONU Organização das Nações Unidas  
RAL Resolução Alternativa de Litígios  
RLL Resolução de Litígios em Linha  
SENACON Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor  
STF Supremo Tribunal Federal  
STJ Superior Tribunal de Justiça  
TA Tratado de Assunção  
TEC Tarifa Externa Comum  
TFUE Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia  
TIC Tecnologia das Informações e Comunicações  
TJES Tribunal de Justiça do Espírito Santo  
TJDFT Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios  
TJMA Tribunal de Justiça do Maranhão  
TJMT Tribunal de Justiça do Mato Grosso  
TRF1 Tribunal Regional Federal da 1ª Região  
UE União Europeia  
UNCITRAL United Nations Commission on International Trade Law  
UNCTAD United Nations Conference on Trade and Development  
UNIDROIT International Institute for the Unification of Private Law

## SUMÁRIO

|                                                                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                                                                                                                 | <b>14</b> |
| <b>1. O CONSUMIDOR NA ORDEM INTERNACIONAL: PROTEÇÃO E ACESSO À JUSTIÇA .....</b>                                                                                        | <b>23</b> |
| 1.1. A IMPORTÂNCIA DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL .....                                                                            | 23        |
| 1.2. PANORAMA SOBRE A EVOLUÇÃO INTERNACIONAL NA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR .....                                                                                            | 26        |
| 1.3. ACESSO À JUSTIÇA E ACESSO À JURISDIÇÃO: DE QUE PROTEÇÃO NECESSITA O CONSUMIDOR?.....                                                                               | 36        |
| <b>2. <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)</i>: O IMPACTO DA TECNOLOGIA NA CRIAÇÃO DE NOVAS FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS .....</b>                                    | <b>42</b> |
| 2.1. A POPULARIZAÇÃO DA INTERNET: CONSUMO E CONFLITOS NA REDE .....                                                                                                     | 42        |
| 2.2. ASPECTOS GERAIS SOBRE ONLINE DISPUTE RESOLUTION .....                                                                                                              | 44        |
| 2.3. EXEMPLOS DE USO DE ODR PELO MUNDO .....                                                                                                                            | 52        |
| 2.4. A EXPERIÊNCIA EM ODR NO BRASIL .....                                                                                                                               | 56        |
| 2.5. A EXPERIÊNCIA BRASILEIRA COM A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR .....                                                                                                  | 59        |
| 2.6. ODR E REGULAMENTAÇÃO INTERNACIONAL .....                                                                                                                           | 63        |
| 2.7. DENTRE VANTAGENS E DESAFIOS, SERIA A ODR ADEQUADA À SOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO? .....                                                                         | 71        |
| <b>3. UM LABIRINTO PARA O CONSUMIDOR NO MERCOSUL .....</b>                                                                                                              | <b>74</b> |
| 3.1. O CONSUMIDOR NA EVOLUÇÃO NORMATIVA DO MERCOSUL .....                                                                                                               | 74        |
| 3.2. A RESOLUÇÃO GMC 37/2019 E AS DIRETRIZES AOS ESTADOS-PARTES MERCOSULINOS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR ELETRÔNICO .....                                             | 83        |
| 3.3. A VENTANILLA ÚNICA FEDERAL (VUF), NA ARGENTINA, E A PLATAFORMA URUGUAIA PARA RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES: UM PASSO ATRÁS NA ADOÇÃO DA PLATAFORMA BRASILEIRA? ..... | 88        |
| <b>4. ODR COMO MEIO ADEQUADO DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS DE CONSUMO NO MERCOSUL .....</b>                                                                             | <b>93</b> |
| 4.1. LIÇÕES DO ANTECEDENTE EUROPEU: A PLATAFORMA DE ODR DE CONSUMO NA UNIÃO EUROPEIA .....                                                                              | 93        |
| 4.2. LUZ EN EL SENDERO: UMA PROPOSTA DE ODR PARA MATÉRIA DE CONSUMO NO MERCOSUL.....                                                                                    | 101       |

|    |                  |     |
|----|------------------|-----|
| 5. | REFERÊNCIAS..... | 110 |
|----|------------------|-----|

## INTRODUÇÃO

Dados disponibilizados em pesquisas corroboram e quantificam o que o senso comum tem observado: o comércio eletrônico, que já vinha em crescimento ao longo dos últimos anos, ganhou destacada expansão com a pandemia causada pelo Covid-19<sup>1</sup>.

Em relatório divulgado pela Conferência da ONU sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD) em 3 de maio de 2021, o comércio eletrônico saltou para US\$ 26,7 trilhões com venda *online* durante o Covid-19 em 2020, chegando a representar quase um quarto do comércio varejista total em países como China, Coreia e Grã-Bretanha<sup>2</sup>. Em dados divulgados em 2022, a UNCTAD indicou que a alta significativa da compra e venda *online* se manteve mesmo após a pandemia<sup>3</sup>.

Embora o cenário nos próximos anos ainda careça de contornos definidos, é fato que as circunstâncias apontam para que o *e-commerce* continue a ocupar importante fatia das transações, sejam de empresa para empresa, entre empresas e entes públicos ou entre empresas e consumidores.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> “De acordo com a consultoria Ebit|Nielsen, em 2020, 13 milhões de pessoas aderiram às compras online. O setor teve crescimento de 83,68% em 2022, segundo avaliação divulgada em dezembro pela Câmara Brasileira da Economia Digital em parceria com a Neotrust.” (Pandemia impulsiona comércio eletrônico. Disponível em <<https://www.dw.com/pt-br/pandemia-impulsiona-com%C3%A9rcio-eletr%C3%B4nico/a-57418203>> Acesso em 12 dez. 2023). No mesmo sentido, indicam pesquisas veiculadas em outros meios: “Brasil fecha o ano com o segundo maior crescimento em comércio eletrônico” (Disponível em <<https://www.insper.edu.br/noticias/brasil-fecha-o-ano-com-o-segundo-maior-crescimento-em-comercio-eletronico/>> Acesso em 12 dez. 2023; “*e-commerce* registra alta de 20,56% nas vendas em janeiro de 2022”, disponível em <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/e-commerce-registra-alta-de-2056-nas-vendas-em-janeiro-de-2022/>> Acesso em 12 dez. 2023; “Brasil tem recorde de vendas *on line* em 2021”, aponta consultoria”, disponível em <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/brasil-tem-recorde-de-vendas-on-line-em-2021-aponta-consultoria/>> Acesso em 12 dez. 2023, dentre outros.

<sup>2</sup> UN NEWS. **Comércio eletrônico salta para US\$ 26,7 trilhões com venda online durante Covid-19**. Publicado em 3 de maio de 2021. Disponível em: <<https://news.un.org/pt/story/2021/05/1749422>>. Acesso em: 12 dez. 2023).

<sup>3</sup> UNCTAD. **COVID-19 boost to e-commerce sustained into 2021, new UNCTAD figures show**. Publicado em 22 de abril de 2022. Disponível em: <<https://unctad.org/news/covid-19-boost-e-commerce-sustained-2021-new-unctad-figures-show>>. Acesso em 12 dez. 2023.

<sup>4</sup> Segundo María Mercedes Albornoz, “El comercio electrónico podría ser entendido desde una

Amy Schimitz e Colin Rule descrevem, quanto à expectativa em torno do crescimento do *e-commerce*, que, no início do desenvolvimento da internet, muitos apostavam que a tecnologia poderia mudar o equilíbrio de poder entre comerciantes e consumidores, favorecendo estes últimos. Exemplificam que no livro “The Cluetrain Manifesto”, de 1999, Doc Searls previu que a tecnologia inauguraria uma ‘era de ouro da escolha do consumidor’, em que consumidores encontrariam defesa na ampla gama de opções oferecidas. Schimitz e Rule concluem que, de certa forma, a internet alcançou o oposto, inaugurando uma nova era de confusão e desempoderamento do consumidor<sup>5</sup>.

Os autores asseveram, assim, que os consumidores têm acesso a mais informações do que no passado, mas ainda têm dificuldade em determinar quais fornecedores são os mais confiáveis. Afirmam, também, ser ainda muito difícil, para os consumidores, aprender a solucionar problemas decorrente das transações quando estes surgem. Advertem que alguns maus fornecedores e mercados sem escrúpulos aproveitaram a natureza aberta e selvagem da Internet para semear ainda mais medo, incerteza e dúvida entre os consumidores. Apontam, também, o surgimento de uma nova geração de

---

perspectiva restringida o desde una perspectiva amplia. Si se optara por la primera, para admitir que se está ante una operación de comercio electrónico, podría exigirse que el consentimiento fuese expresado sólo por Internet –es decir, en una red abierta–, que tanto la celebración como el cumplimiento o ejecución del contrato se hicieran en línea, que el contrato fuera una compraventa y que las partes contratantes únicamente fueran particulares. En cambio, si se acogiera un enfoque amplio, el consentimiento podría ser manifestado por cualquier medio electrónico, ya sea en redes abiertas (Internet) o cerradas (intranet). Bastaría con que lo que se realizara en línea fuese la celebración del contrato –pudiendo el cumplimiento tener lugar en línea, o no–, el contrato podría ser compraventa o también prestación de servicios y las partes podrían ser particulares o el Estado. Se considera que la perspectiva amplia es más adecuada, ya que se ajusta mejor a la realidad del comercio electrónico y, especialmente, porque no excluye de la noción las transacciones de comercio electrónico indirecto –aquellas que comienzan a desarrollarse en línea, ambiente donde son celebradas, pero continúan en el mundo físico, donde tiene lugar el cumplimiento. De lo anterior se sigue que el comercio electrónico es el que utiliza las TIC como medio para la celebración y el cumplimiento del contrato, o cuando menos para su celebración” (ALBORNOZ, María Mercedes. Online Dispute Resolution (ODR) para o comércio eletrônico em termos brasileiros. **Direito. UnB - Revista de Direito da Universidade de Brasília**, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 25–51, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/28192>. Acesso em: 19 dez. 2023).

<sup>5</sup> SCHIMITZ, Amy J.; RULE, Colin (2018-02-28T22:58:59.000). **The New Handshake - Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection**. American Bar Association. Edição do Kindle. American Bar Association. Edição do Kindle. 2017, p. 165).

fraudadores, conhecedores dos caminhos da Internet e habilidosos em cobrir seus rastros online. Em retrospecto, concluem que o novo alcance e a nova escolha fornecidos pela Internet expandiram inquestionavelmente as opções de compra para os consumidores, mas as previsões utópicas sobre uma era de ouro de empoderamento do consumidor permanecem não realizadas<sup>6</sup>.

Ao lado dessa constatação se observa, igualmente, que o aumento na circulação de bens e serviços potencializa, também, o aumento de demandas, que tendem a desaguar no Judiciário, conquanto esse não devesse ser a primeira opção, tampouco a única a cargo de recompor o tecido social quando do surgimento de litígios.

Dados divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)<sup>7</sup> no Relatório Justiça em Números mostram que, em 2020, os assuntos “responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral” e “obrigações/espécies de contratos” foram “nós centrais dentro do mapa, o que significa que, em quase todos os tribunais é uma causa frequentemente acionada na Justiça”. Nos juizados especiais estaduais, o assunto “Direito do Consumidor - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral ocupou a maior fatia, com 635.296 (8,87%) novos processos em 2020<sup>8</sup>. Em 2022, essa tendência foi mantida, ficando a matéria relacionada a direito do consumidor entre os cinco maiores assuntos na Justiça Comum<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup> SCHIMITZ, Amy J.; RULE, Colin (2018-02-28T22:58:59.000). **The New Handshake - Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection**. American Bar Association. Edição do Kindle. American Bar Association. Edição do Kindle. 2017, p. 165).

<sup>7</sup> Criado pela Emenda Constitucional nº 45/2004, trata-se de órgão responsável, dentre outras funções, pelo controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário (art. 103-B, CF/88).

<sup>8</sup> Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em números. 2021**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>> Acesso em 14 fev. 2023. p. 276.

<sup>9</sup> Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em números. 2023**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>> Acesso em 12 dez. 2023. p. 274.

Paradoxalmente, esse grande número de litígios em juízo acompanha discussões acerca da necessidade de ampliar a proteção do consumidor, principalmente nas transações efetuadas pelo comércio eletrônico e com elementos de estraneidade (circunstâncias que, conjuntas ou isoladamente, tendem a agravar a situação de vulnerabilidade a que o consumidor está exposto<sup>10</sup>)<sup>11</sup>.

Igualmente, estudos ao longo das últimas décadas têm apontado as limitações, sob vários aspectos, da adjudicação (ou dos métodos tradicionais do processo judicial) na resolução de determinadas formas de conflitos, contexto do qual surgem como propostas a Justiça Multiportas<sup>12</sup> e a desjudicialização como alternativa adequada à pacificação de litígios<sup>13</sup>.

Dentre os diversos instrumentos sob as quais a Justiça Multiportas e o próprio movimento de desjudicialização podem ser apresentados e aplicados, encontra-se a ODR (*Online Dispute Resolution*). Essa forma de solução de controvérsias tem tido utilização crescente nas demandas de consumo, ganhando estudos,

---

<sup>10</sup> Conforme exposto nas Jornadas E-Asadip Jóvenes Pesquisadores 2022, “Os litígios transnacionais de consumo têm algumas características que tornam especialmente difíceis a reparação dos danos experimentados pelo consumidor. Quanto à realidade fática, o consumidor que busca a aquisição de um produto ou serviço fora de seu domicílio nacional (ou com algum outro elemento de estraneidade) se depara com diversas circunstâncias que se agregam como potenciais complicadores ao contrato a ser concretizado. O idioma, a distância entre as partes envolvidas na relação de consumo, diferenças culturais, além da própria vulnerabilidade técnica e econômica do consumidor são fatores que podem incidir nesses contratos, aumentando os embargos na resolução de problemas que por ventura venham a ser por este experimentados” (PRESCHOLDT, Gisele H. **Online Dispute Resolution (ODR) como meio adequado de resolução de conflitos em matéria de consumo no MERCOSUL**. Encuentro e-ASADIP Jóvenes Pesquisadores/as 2022. Anais de eventos. ASADIP Jóvenes Pesquisadores/as 2022. Argentina, 2022. p. 57 – 61).

<sup>11</sup> VIEIRA, Luciane Klein. El consumidor “especialmente hipervulnerable” y el derecho internacional privado. FERNÁNDEZ ARROYO, Diego P.; MORENO RODRÍGUEZ, José Antonio (Org.). **Contratos Internacionales: entre la libertad de las partes y el control de los poderes públicos** (Jornadas de la ASADIP 2016). Buenos Aires: OEA/ASADIP, 2016. p. 411-435.

<sup>12</sup> Segundo Trícia Cabral, originalmente a expressão foi concebida como “Tribunal Multiportas” (“Multidoor Courthouses”), fruto da conferência “Variedades de processamento de conflitos”, ministrada, em 1976, na Pound Conference, EUA, pelo prof. Frank Sanders (CABRAL, Trícia N. X. **Justiça Multiportas e Inovação**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia (Org.). **Tecnologia e Justiça Multiportas**. Indaiatuba: Ed. Foco. 2021. p. 263).

<sup>13</sup> HILL, Flavia Pereira. Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro. Ano 15. Volume 22. Número 1. Janeiro a Abril de 2021.

propostas de aplicação e de regulamentação em todo o mundo, embora também não esteja indene de críticas<sup>14</sup>.

No MERCOSUL, o estudo de ODR tem sua importância reforçada, no contexto do comércio eletrônico transfronteiriço regional, com o advento da Resolução nº 37/2019, do Grupo Mercado Comum (GMC). O artigo 8º dessa Resolução prevê que “*Os Estados Partes propiciarão que os fornecedores adotem mecanismos de resolução de controvérsias online ágeis, justos, transparentes, acessíveis e de baixo custo, a fim de que os consumidores possam obter satisfação às suas reclamações*”<sup>15</sup>.

Também referente à temática consumerista no bloco mercosulino, a Resolução GMC nº 36/2019 reconhece a *vulnerabilidade estrutural* do consumidor no mercado e elenca, dentre os princípios a serem alcançados, o esforço dos Estados Partes em “*fomentar a confiança no comércio eletrônico, mediante a formulação de políticas transparentes e eficazes*”. Estabelece, ainda, que “*no âmbito da contratação eletrônica, reconhece-se e garante-se um grau de proteção não inferior ao outorgado em outras modalidades de comercialização*”<sup>16</sup>.

Assim, observa-se que a tutela inadequada das relações de consumo é fator que pode prejudicar a confiança dos consumidores, desestimulando a circulação de bens e serviços, sobretudo nos contratos eletrônicos<sup>17</sup>. Ademais, em âmbito regional, considerada a redação do preâmbulo<sup>18</sup> e do art. 1º do Tratado de

---

<sup>14</sup> MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da Justiça Digital: Compreendendo a Online Dispute Resolution e os Tribunais Online**. São Paulo: Editora JusPodivm, 2022. p. 261-290 *passim*.

<sup>15</sup> MERCOSUL. Resolução GMC nº 37/2019.

<sup>16</sup> MERCOSUL. Resolução GMC nº 36/2019, art. 1º, alínea 14.

<sup>17</sup> Luciane Klein Vieira lembra que “(...) o consumo de produtos estrangeiros é uma realidade que integra o cotidiano das pessoas, em qualquer parte do mundo, e que o acesso a esses produtos está sendo cada vez mais facilitada. Assim, a única forma de promover este comércio transfronteiriço e assim oferecer segurança, previsibilidade e transparência é por meio de padrões que protegem os consumidores atuando internacionalmente de forma a gerar confiança para continuar consumindo. Essa, então, é a regra que vem sendo adotada no MERCOSUL, e que já ocorre em outros blocos econômicos, principalmente na EU” Tradução livre da autora (VIEIRA, Luciane Klein. Private International Consumer Law in MERCOSUR: The Influence of European Regulations on Its Creation. **Journal of Consumer Policy**, 45, 2022. P. 122–123).

<sup>18</sup> Dentre outros, o preâmbulo do Tratado de Assunção destaca a “necessidade de promover o

Assunção<sup>19</sup>, a permanência de circunstâncias que prejudiquem a livre circulação de bens e serviços malferem as finalidades precípuas para as quais o MERCOSUL foi criado.

Nesse cenário, a dissertação que ora se apresenta visa a responder o seguinte problema de pesquisa: *como oferecer mecanismos ágeis, menos custosos e mais acessíveis à resolução de controvérsias de consumo eletrônico transnacional no âmbito do MERCOSUL?*

Para a construção do trabalho proposto, parte-se da hipótese inicial de que as ferramentas de ODR poderiam oferecer respostas satisfatórias à composição de litígios de consumo, inclusive aqueles originados de transações com elementos de estraneidade, sejam essas físicas ou contratadas sob a forma eletrônica<sup>20</sup>. Dentre algumas das vantagens vislumbradas estaria, por exemplo, a maior facilidade de acesso e a rapidez na utilização dessas ferramentas na solução desses tipos de conflito, dispensando que o consumidor e o fornecedor estejam fisicamente próximos do tribunal ou serviço administrativo encarregado de manejar uma reclamação ou ação a ser tramitada<sup>21</sup>.

A despeito da hipótese ventilada, a realidade fática do bloco mercosulino traz elementos que merecem acurada reflexão quando se vislumbra uma proposta de ODR como política regional de solução de controvérsias de consumo.

---

desenvolvimento científico e tecnológico dos Estados partes e de modernizar suas economias para ampliar a oferta e a qualidade dos bens de serviço disponíveis, a fim de melhorar as condições de vida de seus habitantes (...)" (MERCOSUL. Tratado de Assunção. Preâmbulo).

<sup>19</sup> MERCOSUL. **Tratado de Assunção**. Artigo I. "Os Estados Partes decidem constituir um Mercado Comum, que deverá estar estabelecido a 31 de dezembro de 1994, e que se denominará "Mercado Comum do Sul" (MERCOSUL). Este Mercado Comum implica:

A livre circulação de bens, serviços e fatores produtivos entre os países entre outros, da eliminação dos direitos alfandegários, restrições não tarifárias à circulação de mercadorias de qualquer outra medida de efeito equivalente (...)"

<sup>20</sup> ALBORNOS, op. cit. p. 37.

<sup>21</sup> UNCITRAL. **Technical Notes on Online Dispute Resolution**, p. 1. Disponível em: <[https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382\\_english\\_technical\\_notes\\_on\\_odr.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf)> Acesso em: 09 fev. 2023).

Nesse aspecto, será analisada a existência de distintos estágios normativos e tecnológicos no tratamento de demandas de consumo e na proteção ao consumidor dentre os países do bloco, bem como as implicações desse contexto na eventual adoção de uma plataforma transnacional para solução de conflitos de consumo. Será abordado, também, o uso da Plataforma “*Consumidor.gov*” no Brasil e sua possível extensão a demais países componentes do bloco mercosulino.

Nesse iter, o desenvolvimento da dissertação contemplou normativas existentes sobre proteção do consumidor, em especial instrumentos jurídicos do MERCOSUL e da União Europeia – esta última em razão de sua experiência e peculiaridades na aplicação de ODR às demandas de consumo intrarregionais. Contempla a pesquisa, ainda, a contribuição de trabalhos desenvolvidos pela ONU, pela UNCITRAL, por associações privadas e pela academia na tentativa de harmonizar a proteção ao consumo transfronteiriço e eletrônico – seguindo uma tendência atual de se verificar uma multiplicidade de atores na governança de temas sensíveis a toda a comunidade internacional.

O primeiro capítulo desse trabalho traz um panorama quanto à proteção do consumidor na ordem internacional e a busca pelo acesso à justiça, mormente no contexto dos movimentos de desjudicialização. Nessa parte do trabalho, serão vistas as assimetrias havidas na relação do consumidor com o fornecedor, que tornam especialmente importantes sua proteção para o desenvolvimento econômico e social. Será abordada, também, a evolução histórica da proteção ao consumidor e o papel do direito internacional no desenvolvimento de instrumentos para reconhecimento de seus direitos e de aumento dos níveis de proteção.

No capítulo seguinte, é abordado o surgimento e desenvolvimento da resolução de controvérsias em linha (*Online Dispute Resolution* – ODR), contextualizando sua origem, suas características, bem como o estado atual de sua regulamentação. É tratado, ainda nesse bloco, como a Online Dispute Resolution se insere, de forma crescente, dentre as ferramentas para solução de controvérsias no mundo, seja a partir da implantação por particulares, seja pelo incentivo, implemento e fiscalização por Estados e outros entes públicos, e, ainda, como se projeta sua convivência com o processo judicial estatal nos próximos anos. Confrontadas suas vantagens e desvantagens, será analisada a viabilidade do seu uso na resolução de conflitos de consumo.

O terceiro capítulo desta dissertação é dedicado à análise da proteção do consumidor no MERCOSUL, sendo estudados os avanços normativos alcançados até o momento e remarcados os desafios regionais para incentivar o comércio regional e, sobretudo, oferecer ferramentas processuais para a reparação aos conflitos originados de transações transfronteiriças de consumo intrabloco. São abordados, nesse capítulo, os impactos da Resolução GMC nº 37/2019 à tutela do consumidor eletrônico no bloco sul-americano, destacando-se alguns dos fatores que antecederam a aprovação dessa Resolução, notadamente a dificuldade na aprovação e entrada em vigor de normativas capazes de assegurar maior proteção ao consumidor, sobretudo em matéria processual a contratos internacionais de consumo no bloco. Analisa-se, também, sob o contexto da Resolução GMC nº 37/2019, se existe um estímulo para que demandas consumeristas, internas e transnacionais, sejam solucionadas por plataformas digitais e quais seriam as implicações dessa abordagem. Traça-se, ainda, um panorama sobre a utilização de plataformas eletrônicas para o registro de reclamações de consumo nos Estados-partes do bloco.

Assevera-se, aqui, que não serão analisados o cenário do consumidor boliviano, chileno, nem venezuelano, ressalvadas algumas referências pontuais que se fizerem necessárias ao longo do trabalho. Isso porque a Bolívia e o Chile, a despeito da proximidade e dos diversos acordos com o MERCOSUL, ainda são

considerados Estados associados, não gozando, assim, das prerrogativas decisórias resguardadas aos Estados-Partes. Quanto à Venezuela, a despeito de integrar o bloco desde 2015, está suspensa desde 2017 “(...) de todos os direitos e obrigações inerentes à sua condição de Estado Parte do Mercosul, em conformidade com o disposto no segundo parágrafo do artigo 5º do Protocolo de Ushuaia”, por violação de cláusula democrática<sup>22</sup>.

No quarto capítulo, chega-se à análise da ODR enquanto possível meio adequado de resolução de controvérsias de consumo no âmbito do MERCOSUL. Após a análise da Plataforma ODR Europa, são confrontadas as vantagens e desvantagens do modelo utilizado na União Europeia, em face dos achados reunidos sobre a Plataforma Consumidor.gov.br. Consideradas as peculiaridades da região abrangida pelo MERCOSUL, chega-se à proposição de um modelo de ODR para demandas de transfronteiriças de consumo no bloco, como meio de resolução de controvérsias que seja adequado e factível à realidade da região.

Vinculada à área de concentração *Justiça, Processo e Constituição*, a dissertação está inserida na linha de pesquisa *Processo, Constitucionalidade e Tutela de Direitos Existenciais e Patrimoniais* do Mestrado em Direito Processual da Universidade Federal do Espírito Santo. O método de pesquisa utilizado nesse trabalho foi o hipotético-dedutivo. A partir do estabelecimento das premissas gerais, foi desenvolvido o estudo destas, seu aprofundamento, e análise das conclusões obtidas em contraponto com o problema de pesquisa levantado. Quanto à técnica, a dissertação se vale da pesquisa bibliográfica como principal ferramenta para coleta de dados. Tanto obras nacionais quanto estrangeiras foram utilizadas como fonte de conhecimento sobre o tema desenvolvido.

---

<sup>22</sup> MERCOSUL. **Decisão sobre a suspensão da Venezuela no MERCOSUL**. Disponível em: <<https://www.mercosur.int/pt-br/decisao-sobre-a-suspensao-da-republica-bolivariana-da-venezuela-no-mercosul/>>. Acesso em 16 jan. 2024.

## 1.O CONSUMIDOR NA ORDEM INTERNACIONAL: PROTEÇÃO E ACESSO À JUSTIÇA

### 1.1.A IMPORTÂNCIA DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR <sup>23</sup> PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL

Passaram-se sessenta anos desde o célebre discurso em que John F. Kennedy declarou ao Congresso norte-americano que, “por definição, somos todos consumidores” (“*consumers, by definition, include us all*”)<sup>24</sup>. Desde então, pequenas e grandes vitórias se somaram para a melhora nas relações de consumo em todo o mundo. Acesso a informações sobre os produtos adquiridos, estabelecimento de padrões de qualidade e de segurança, reconhecimento de condições de vulnerabilidade<sup>25</sup> a diferentes grupos de consumidores e

---

<sup>23</sup> O conceito de consumidor não assume contornos unívocos nos diversos ordenamentos no mundo, havendo convívio entre definições mais restritas com conceitos mais ampliados. Mesmo dentro de um país pode haver abordagem distinta quanto ao destinatário das normas de proteção consumerista, a depender, por exemplo, do tipo de contrato em questão. Klausner ilustra a situação, nos Estados Unidos, em que “o conceito de consumidor varia conforme a abrangência da lei específica, não existindo um conceito geral e uniforme. Tanto pode ser simplesmente a pessoa natural, definida no *Eletronic Fund Transfer Act*, como pode ser uma pessoa natural que busca ou adquire bens ou serviços para uso pessoal, familiar ou doméstico, como definido no *Preservation of Consumers Claims and Defense Act*, art. 433.1, ‘b’”. O autor assevera que tem predominado na doutrina e nos ordenamentos jurídicos dos povos a caracterização do consumidor como “aquele que consome bens ou serviços, públicos ou privados para atender necessidades próprias e não profissionais, caracterização na qual valoriza o consumidor como destinatário final econômico do bem”. É considerada, assim, uma interpretação teleológica ou finalística, que “restringe a figura do consumidor àquele que adquire (utiliza) um produto para uso próprio e de sua família, ou seja, não incorpora o bem ou serviço à cadeia produtiva; não o utiliza para fins profissionais” (KLAUSNER, op. cit., p. 47-48). A adoção da teoria finalística, inclusive, é majoritária no Brasil. Para a teoria maximalista, a seu turno, o destinatário final deve ser visto como o destinatário fático, pouco importando a destinação econômica que deva sofrer o bem (cf. GARCIA, Leonardo de Medeiros, **Direito do Consumidor** – Código comentado e jurisprudência, 3ª. ed., Niterói: Impetus, 2007, p. 14).

<sup>24</sup> Papers of John F. Kennedy. Presidential Papers. President's Office Files. Speech Files. **Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962**. Disponível em: <<https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>> Acesso em 14 fev. 2022.

<sup>25</sup> VIEIRA e BAROCELLI definem a vulnerabilidade como um estado inerente de risco, uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza a um dos sujeitos de direito, desequilibrando a relação. Dita vulnerabilidade não é, segundo os autores, inerente à pessoa, mas, sim ao papel que esta ocupa na sociedade de consumo, sendo uma condição jurídica que torna o vínculo intersubjetivo de maneira desequilibrada. Assim, todos os consumidores seriam vulneráveis em suas relações com os provedores de bens e serviços, em razão dos embates da sociedade de consumo e das falhas do mercado (VIEIRA, Luciane Klein; BAROCELLI, Sergio Sebastián. **El reciente reconocimiento de la categoría del consumidor hipervulnerable en la Argentina y en el MERCOSUR**. Revista de Direito do Consumidor. Vol.

proteção jurídica contra violação de direitos por parte de fornecedores são exemplos nessa marcha que passou a reconhecer, na figura do consumidor, importante papel no desenvolvimento econômico e social.

Nessa linha, a prof.<sup>a</sup> Cláudia Lima Marques defende que:

*Há um forte componente político-econômico nas regras de proteção nacional e internacional dos consumidores, pois se um país exportador mantém um alto nível de proteção de seus consumidores aumenta a qualidade de seus produtos, que encontrarão maior aceitação internacional. Se um país turístico aumenta o grau de proteção dos turistas e facilita o seu acesso à Justiça, garante melhores condições ao turismo e facilita o desenvolvimento deste importante setor econômico. Em outras palavras, regras sobre o direito do consumidor interessam a competitividade do mercado interno e a competitividade internacional, assim como contribuem à criação de um mercado interno com concorrência leal e à realização das políticas governamentais.<sup>26</sup>*

Se do ponto de vista econômico a circulação de bens e serviços exerce fundamental importância na geração de riqueza – movimento do qual o consumidor participa ativamente – não menos importante é que essa abundância seja produzida de modo que os recursos naturais sejam utilizados, nesse processo, com equilíbrio e racionalidade, resguardando um meio ambiente sadio às gerações futuras. Também é desejável, nesse cenário, que o desenvolvimento econômico seja experimentado e fruído amplamente, contemplando a melhoria nas condições de existência de tantas pessoas quanto possível. Nesse contexto, a ONU, recentemente, ao estabelecer 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para 2030, incluiu o desafio de “assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis” - ODS 12<sup>27</sup>.

---

127/2020, Jan – Fev 2020. p. 48).

<sup>26</sup>MARQUES, Cláudia Lima. **A insuficiente proteção do consumidor nas normas de Direito Internacional Privado - Da necessidade de uma Convenção Interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo**. Curso de Direito Internacional, CJI/OEA, Washington/Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <https://scm.oas.org>. Acesso em 27 mai. 2021.

<sup>27</sup> ONU. Brasil. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em:

Essa exortação, todavia, a padrões de produção e de consumo mais sustentáveis demanda esforços multifacetários e interdisciplinares. Aspectos como melhoria nos níveis de proteção e educação dos consumidores, bem como estabelecimento de políticas públicas voltadas a normatizar e fiscalizar cadeias de produção e fornecimento de produtos e serviços saem da órbita exclusiva dos Estados nacionais e passam a exigir esforços do terceiro setor e de toda a sociedade. Ademais, a ampliação dos espaços de convivência e circulação de pessoas – tanto na forma física quanto virtual – expandiu a pauta das questões consumeristas para além das fronteiras nacionais. A normatização e a proteção do consumo transfronteiriço, assim, passaram a compor as agendas de blocos regionais e organismos supranacionais<sup>28</sup>.

Paralelamente, diante da expansão de transações em ambientes virtuais, com a popularização da internet e, mais, no contexto trazido pela pandemia do Covid-19, as dificuldades para eventual reparação ao consumidor transfronteiriço ganham destaque, dadas as peculiaridades que envolvem os contratos de consumo (aquisições que envolvem pequenas montas, vulnerabilidade a que estão expostos os consumidores eletrônicos, falta de adequação dos meios tradicionais de adjudicação para tratar desses tipos de litígios, dentre outros aspectos). A certeza da dificuldade em obter reparação, nesse cenário, poderia consistir em incentivo a práticas de mercado abusivas e à produção e circulação de bens e serviços em desacordo com normativas ambientais, de saúde e de proteção ao consumidor, dentre outras.

---

<<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>>. Acesso em: 16 fev. 2023.

<sup>28</sup> Lembra Nadia de Araújo que “O consumo, antes restrito ao âmbito do direito interno, extrapolou as fronteiras nacionais, em face das movimentações turísticas, negócios realizados na internet e outras formas de relações privadas deste tipo internacional. O tema interessa ao DIPr, pois tem vocação internacional, e as normas internas, na sua maioria de caráter imperativo (*lois de police*), raramente têm disposições para os conflitos de leis” (ARAÚJO, Nadia de. **Direito Internacional Privado: Teoria e Prática Brasileira**. 9ª ed. rev. atualiz. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 75).

Desse contexto deflui que a circulação de bens e pessoas entre os Estados já não é um fenômeno raro, mas sim, uma realidade<sup>29</sup> com importantes impactos sociais e econômicos, a demandar a devida proteção na esfera internacional.

## 1.2. PANORAMA SOBRE A EVOLUÇÃO INTERNACIONAL NA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Embora existam autores que defendam a existência de normas protetivas ao consumidor na Antiguidade – a exemplo do Código de Hamurabi e de Manu – e também nas legislações europeia medieval e colonial brasileira<sup>30</sup>, concordamos com Eduardo Antonio Klausner quando este defende que tais normas distam da ideia de formar um microsistema ou corpo de regras voltado a uma filosofia e princípios especialmente destinados à proteção do consumidor. Como bem enuncia, tais normas tratavam o consumidor como outro contratante civil ou comercial, dentro dos princípios relativos à matéria a que se vinculavam<sup>31</sup> (direito civil, por exemplo).

Os primórdios de um direito do consumidor, assim, podem ser identificados, de forma ainda embrionária, a partir da Revolução Industrial, em contexto no qual o liberalismo econômico e político que permeavam a política e o Direito começam a se mostrar insuficientes para atender às necessidades da novel sociedade industrial, de forma “justa e equitativa”, num momento em que “(...) essa

---

<sup>29</sup> Nos dizeres de Luciane K. Vieira, “O consumidor, atualmente, é o símbolo da sociedade de consumo transnacional, e suas ações, nesse novo contexto, provocam, no direito, novas necessidades e fissuras que devem ser sanadas. Relações jurídicas que antes se desenvolviam exclusivamente no território de um único Estado, muitas vezes ganham elementos de extraterritorialidade. De fato, a crescente massificação dos processos produtivos, o comércio eletrônico, a abertura de mercados a produtos e serviços estrangeiros, as facilidades de transporte, somados à o crescimento das telecomunicações e do turismo internacional fazem com que a presença de elementos estrangeiros nas relações de consumo aumente a cada dia. Ou seja, a circulação de bens e pessoas entre Estados já não é um fenômeno raro, mas sim uma realidade” (VIEIRA, Luciane Klein. *El Derecho Internacional Privado del Consumidor en el MERCOSUR: La influencia de las Normativas Europeas en su construcción*. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 117, ano 27. São Paulo: Ed. RT, maio-jun., 2018. p. 398. Tradução livre da autora).

<sup>30</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito, *Manual de Direitos do Consumidor* *apud* KLAUSNER, Eduardo Antonio. **Direitos do consumidor no MERCOSUL e na União Europeia. Acesso e efetividade**. Curitiba: Juruá Editora, 2006. p. 37-38.

<sup>31</sup> Idem, *ibidem*, p. 37-38.

autonomia da vontade nos seus contornos liberais desaparecia diante do distanciamento do fornecedor e do consumidor, dos contratos formulários e de adesão, da produção em massa, e da sociedade capitalista”<sup>32</sup>.

Contextualiza, ainda, Klausner, o papel que o progresso tecnológico teve na aproximação entre nações e pessoas, encurtando-se distâncias e permitindo rápido intercâmbio de mercadorias, de informações e de negócios, de forma e velocidade nunca vistas antes. Essa massificação na produção e no consumo e o desenvolvimento da publicidade, sobretudo após a Segunda Guerra Mundial, viriam a colocar os proprietários dos meios de produção em franca superioridade aos consumidores, compelindo estes ao consumo<sup>33</sup>.

As primeiras legislações voltadas à proteção do consumidor<sup>34</sup> são verificadas nos Estados Unidos, visando à melhor aceitação da carne estadunidense no mercado europeu<sup>35</sup> e, também, a proteger a saúde das pessoas, em razão da falta de condições de higiene no manuseio de carnes e na fabricação de embutidos em matadouros. Diante disso, foram editadas pelo congresso americano, duas normas de índole administrativa: a *Pure Food and Drug Act*, de 1906 e a *Meat Inspection Act*, de 1907<sup>36</sup>.

Também é relacionada, nesse contexto de vulnerabilidade do consumidor estadunidense, a falta de segurança dos medicamentos colocados no comércio, causando graves efeitos colaterais, inclusive morte. Em 1937 ocorreu o emblemático caso em que mais de 100 pessoas, em 15 estados, foram a óbito em razão do uso de substâncias tóxicas na fabricação de Sulfanilamida,

---

<sup>32</sup> Id. Ibidem, p.38.

<sup>33</sup> Id. Ibidem, p. 39.

<sup>34</sup> Cf. KLAUSNER, op. cit., p. 39; e SQUEFF, Tatiana Cardoso; SILVA, Bianca Guimarães. O Aprimoramento da Proteção do Consumidor: o exemplo europeu da resolução alternativa de conflitos em matéria de consumo. In: **Desafios do Direito Internacional Privado na Sociedade Contemporânea**. FARIAS, Ines Lopes Matos de; MOSCHEN, Valesca Raizer Borges (org.). Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020, p. 211.

<sup>35</sup> MILL, A. R. The Federal Meat Inspection Act. In: **Food, Drug, Cosmetic Journal**, vol. 11, no. 11, November, 1956, p. 566.

<sup>36</sup> SQUEFF, Tatiana Cardoso; SILVA, Bianca Guimarães, op. cit., p. 211.

antibiótico indicado para o combate de infecções de ouvido e garganta<sup>37</sup>. O caso culminou na aprovação do *Food, Drug and Cosmetic Act*, de 1938, e no aumento da autoridade da FDA (*U. S. Food and Drug Administration*) para a regulação de medicamentos nos EUA<sup>38</sup>.

Em 15 de março de 1962, o então presidente estadunidense, John Kennedy, em discurso ao congresso intitulado *Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest* apontou importantes aspectos para a proteção e defesa dos consumidores, a exemplo do direito de consumir produtos saudáveis e seguros, a participação nos processos decisórios governamentais a respeito do controle de qualidade e de serviços colocados no mercado, bem como o direito à informação e preços justos<sup>39</sup>. A mensagem foi seguida de diversas medidas do governo voltadas à proteção consumerista e, atualmente, a data do discurso de Kennedy, 15 de março, é considerada como o dia internacional do consumidor<sup>40</sup>.

O avanço na proteção ao consumidor foi lentamente ganhando espaço em outros países do mundo. No espaço europeu, destacam-se leis na França, bem como a criação, por países nórdicos, na década de setenta, “de um sistema jurídico de proteção aos consumidores, incluindo órgãos jurisdicionais especiais, como o Juizado de Consumo e a Corte do Mercado, além do *ombudsman* dos consumidores com atribuições administrativas e processuais”.<sup>41</sup>

Em âmbito internacional, a proteção aos consumidores é reconhecida como princípio universal e direito fundamental do ser humano em 1973, na 29ª. sessão

---

<sup>37</sup> MATTLI, W.; WOODS, N. (Ed.). **Politics of Global Regulation**. Princeton: Princeton University Press, 2009, p. 23 – nota n. 65, apud SQUEFF, Tatiana Cardoso; SILVA, Bianca Guimarães, op. cit., p. 211.

<sup>38</sup> BALLENTINE, Carol. Sulfanilamide Disaster. Taste of Raspberries, Taste of Death: The 1937 Elixir Sulfanilamide Incident. FDA Consumer magazine. Jun. 1981. P. 1. Disponível em: <<https://www.fda.gov/files/about%20fda/published/The-Sulfanilamide-Disaster.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2023.

<sup>39</sup> KLAUSNER, Eduardo Antonio, op. cit., p. 40. Vide, ainda, no original: *Papers of John F. Kennedy. Presidential Papers. President's Office Files. Speech Files. Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962*. p. 2 da mensagem ao Congresso (arquivo JFKPOF-037-028-p0009.jpg).

<sup>40</sup> Idem, ibidem, nota de rodapé nº 76.

<sup>41</sup> Idem, ibidem.

da Comissão de Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas<sup>42</sup>. Essa proteção ganha instrumento com a aprovação, pela Assembleia Geral das Nações Unidas, da Resolução nº 39/248, de 16 de abril de 1985 – conhecida como Diretrizes da ONU para a Proteção do Consumidor (DNUPC)<sup>43</sup>.

Essas diretrizes posteriormente foram alteradas pelo Conselho Econômico e Social, através da Resolução 1999/7, de 26 de julho de 1999, para incluir o consumo sustentável, sendo, posteriormente, revisadas e aprovadas pela Assembleia Geral em sua Resolução 70/186, de 22 de dezembro de 2015<sup>44</sup>.

De acordo com Cláudia Lima Marques, a revisão das Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor (DNUPC) contemplou todo o conteúdo das DNUPC já existentes, bem como de algumas áreas que não haviam sido alcançadas até então, como o comércio eletrônico, serviços financeiros e de créditos, dentre outras, haja vista a “(...) necessidade de atualizar a proteção de consumidores em áreas que são, cada vez mais, uma parte essencial do consumo cotidiano”. Desse modo, a finalidade da revisão foi “alcançar uma efetiva proteção ao consumidor nos níveis nacional, regional e internacional, no tocante ao direito balanceado entre um alto nível de proteção dos consumidores e a competitividade dos negócios”.<sup>45</sup>

A revisão das DNUPC de 2015 são de especial interesse aos propósitos deste trabalho, haja vista que incorporam, dentre outras importantes atualizações, o

---

<sup>42</sup> Idem, ibidem.

<sup>43</sup> ARRIGHI, Jean Michel. La protección de los consumidores y el Mercosur. **Revista De La Facultad De Derecho** – Universidad de la República de Uruguay. Vol. 1. Jul-dez. 1991. Uruguay: 1991. p. 157. Disponível em: <<https://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/487>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

<sup>44</sup> UNCTAD. **Directrices para la Protección del Consumidor**. 2016. Disponível em: <[https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf)>. Acesso em: 11 fev. 2023. p. 3.

<sup>45</sup> UNCTAD. Informe sobre as modalidades para a revisão das Diretrizes das Nações Unidas para Proteção ao Consumidor, Reunião Preparatória para a VII Conferência de Revisão para Proteção ao Consumidor Genebra, Janeiro de 2015. *apud* Marques, Claudia Lima. **25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela Revisão de 2015 das Diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para a atualização**. Revista de Direito do Consumidor. vol. 103. ano 25. p. 55-100. São Paulo: Ed. RT, jan.-fev. 2016. p. 89.

reconhecimento da existência de diferentes níveis de vulnerabilidade do consumidor, bem como propõe, aos consumidores eletrônicos, nível de proteção que não seja inferior àquele previsto para outras formas de comércio<sup>46</sup>. Ademais, trata-se de documento que serviu de inspiração para diversos outros instrumentos normativos, influenciando, por exemplo, normas e diretrizes regionais bem como legislações internas de diversos países<sup>47</sup>.

As DNUPC constituem, assim, importante instrumento de *soft law* no direcionamento de políticas de proteção ao consumidor em todo o mundo, consistindo, segundo Claudia Lima Marques, no “único instrumento internacional realmente mundial sobre a proteção dos consumidores”.<sup>48</sup>

Em âmbito regional, a *International Organization of Consumers Union* – IOCU (atual *Consumers International* - CI) organizou, em 1986, em Montevideu, a primeira Conferência Regional para América Latina e Caribe, oportunidade em que foram convocadas as nascentes organizações de consumidores. Seguindo

---

<sup>46</sup> Assim consta do art. 5º das DNUPC: “5. As necessidades legítimas que as Diretrizes pretendem atender são as seguintes:

(a) Acesso dos consumidores a bens e serviços essenciais;  
 (b) A proteção dos consumidores vulneráveis e desfavorecidos; (...)  
 (j) Um nível de proteção para os consumidores que usam o comércio eletrônico não inferior ao oferecido em outras formas de comércio;  
 (k) A proteção da privacidade do consumidor e o livre fluxo global de informações;”. Tradução livre da autora (UNCTAD. **Op. cit.** p. 4).

<sup>47</sup> UNCTAD. TD/RBP/CONF.9/2. **Implementation of the United Nations guidelines for consumer protection. Note by the UNCTAD secretariat**. Geneva, 2020, p. 2-14 *passim*. Disponível em: <[https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf9d2\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf9d2_en.pdf)>. Acesso em: 18 de fevereiro de 2023. O relatório da UNCTAD menciona, ainda, que “A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, em sua recomendação sobre proteção do consumidor no comércio eletrônico, revisada em 2016, reconhece a necessidade de enfrentar uma série de desafios ao consumidor relacionados à divulgação de informações, práticas comerciais enganosas ou desleais, confirmação e pagamento, fraude e identidade roubo e resolução e reparação de disputas. A revisão adicionou novas questões, como transações não monetárias, produtos de conteúdo digital, dispositivos móveis, privacidade e riscos de segurança, proteção quanto ao pagamento e segurança do produto, e o escopo da recomendação foi estendido a práticas comerciais por meio das quais as empresas permitem e facilitam a transações de consumo. Além disso, orientações e exemplos relacionados ao comércio eletrônico são fornecidos no *Toolkit for Protecting Digital Consumers* da OCDE e G-20, bem como no Manual da UNCTAD sobre Proteção do consumidor” (id. *Ibid.* p. 8-9, tradução livre da autora).

<sup>48</sup> MARQUES, Claudia Lima. 25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela Revisão de 2015 das Diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para a atualização. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 103. ano 25. p. 55-100. São Paulo: Ed. RT, jan.-fev. 2016. p. 88.

as DNUPC, da ONU, o escritório regional da IOCU para a América do Sul desenvolveu em 1988 uma lei modelo sobre proteção do consumidor<sup>49</sup>.

Em 1987, as Nações Unidas, também em Montevideu, impulsionaram a realização de um encontro de autoridades governamentais com o objetivo de discutir a aplicação das suas Diretrizes no continente<sup>50</sup>.

Ainda regionalmente, a temática consumerista foi tratada na CIDIP VII, conferência especializada interamericana, realizada em 2003, convocada pela Assembleia-Geral da OEA (Organização dos Estados Americanos)<sup>51</sup>. Além da proteção ao consumidor, foi colocada em pauta também a questão dos registros eletrônicos. Destacam-se, em tal conferência, os trabalhos da profa. Claudia Lima Marques, que apresentou um projeto de Convenção de lei aplicável aos contratos internacionais de consumo, mas que não avançou. Seguiu-se adiante apenas o tópico relacionado a registros eletrônicos.

Também a ASADIP, Associação Americana de Direito Internacional Privado, possui importante papel regional na construção da defesa ao consumidor. Relata Luciane Klein Vieira que, em 2012, mais de 100 membros da ASADIP, representando 14 distintos países, expressaram o seu apoio à inclusão do tema

---

<sup>49</sup> VAUGHN, Robert. Consumer Protection Laws in South America. *Hastings International and Comparative Law Review*. No. 2, vol. 17, winter 1994. Disponível em: <[https://repository.uchastings.edu/hastings\\_international\\_comparative\\_law\\_review/vol17/iss2/2](https://repository.uchastings.edu/hastings_international_comparative_law_review/vol17/iss2/2)>. Acesso em: 18 fev. 2023. p. 285.

<sup>50</sup> ARRIGHI, Jean Michel. Op. cit. p. 157.

<sup>51</sup> Segundo Nadia de Araújo, em vista dos diversos tratados existentes na América Latina, a OEA começou a estudar, nos anos 50, a viabilidade de uma atualização jurídica para tais instrumentos. A comissão jurídica, em 1965, alertou a OEA sobre a necessidade de aprofundar a análise de aspectos jurídicos para melhor implementar a integração econômica latino-americana, sendo que os respectivos estudos apontaram para uma metodologia mais próxima da utilização pela Conferência de Haia, através de diplomas “setoriais e temáticos”. A primeira CIDIP (Conferência Especializada Interamericana sobre Direito Internacional Privado) foi convocada em 1971 pela Assembleia Geral da OEA, sendo realizada em 1975, no Panamá. Desde então, outras CIDIPs foram realizadas, sob o no. II, III, IV, V, VI e VII. Também registra a autora que “uma das vantagens das atividades das Conferências Especializadas é a aproximação dos dois sistemas jurídicos do continente, a *common law* com o sistema de Direito Civil” (ARAÚJO, Nádia. **Direito internacional privado: teoria e prática brasileira**. 9ª. ed. rev. atual. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 72-73).

da proteção internacional do turista na agenda da HCCH<sup>52</sup>, no documento conhecido como Carta do Rio de Janeiro<sup>53</sup>. Segundo Vieira,

Em abril de 2013, a partir do apoio da organização referida, o governo brasileiro apresentou a proposta de inclusão oficial do tema ao Conselho de Assuntos Gerais da HCCH, ação que contou com o apoio da Argentina, Peru, Uruguai, China, União Europeia, Estados Unidos e África do Sul. Do mesmo modo, a associação, por meio de alguns seus membros, participou da elaboração do rascunho do projeto de Convention on Co-Operation in Respect of the Protection of Tourists and Visitors Abroad, pautada na cooperação jurídica internacional, tal como referido oportunamente, que foi apresentado pelo governo brasileiro no âmbito da HCCH (...).

Quanto à Comunidade Europeia<sup>54</sup>, são escassas, em seus documentos fundacionais, as referências explícitas ao consumidor – semelhantemente ao que ocorreu no MERCOSUL. Segundo Mario Frota, as comunidades europeias<sup>55</sup>, na sua gênese, assentavam-se em uma “concepção produtivista”, a fim de, após a Segunda Guerra Mundial, “edificar um espaço econômico, um mercado susceptível de abarcar as mais poderosas economias europeias que, em lugar

---

<sup>52</sup> Hague Conference on Private International Law (Conferência de Haia sobre Direito Internacional Privado).

<sup>53</sup> VIEIRA, Luciane Klein. Governança Global e Direito do Consumidor: a multiplicidade de formas de regulação da proteção internacional da parte vulnerável. **Revista de Direito do Consumidor**. Vol. 134/2021, p. 73 – 109, Mar - Abr / 2021. p. 81.

<sup>54</sup> Ver J. M. Arrighi, que nos lembra que tanto no Tratado de Roma, de 1957, como no Ata Única, são muito escassas as referências ao consumidor (ARRIGHI, J. M., op. cit. p. 151).

<sup>55</sup> Segundo Eduardo Antonio Klausner, as origens da União Europeia remontam à formação da Comunidade Europeia do Carvão e do Aço (CECA), a partir da assinatura do Tratado de Paris, em 18.04.1951, entre a Alemanha e a França, aberto à adesão de outros países europeus e ratificado pela Itália, Bélgica, Holanda e Luxemburgo. Posteriormente, com o Tratado de Roma, firmado em 25.03.1957, duas Comunidades Europeias são criadas: a Comunidade Econômica Europeia (CEE) e a Comunidade Europeia de Energia Atômica (EURATOM). Aponta, ainda, Klausner, que “aos tratados constitutivos das Comunidades Europeias se seguiram o Ato Único Europeu (firmado em 17.02.1986 e vigência em 01.07.1987); o Tratado de Maastricht (firmado em 07.02.1992 e vigência em 01.11.1993), que instituiu a Comunidade Europeia e a União Europeia; e o Tratado de Amsterdã (firmado em 02.10.1997 e vigência em 01.05.1999), aprofundando o processo de integração econômica, e criando e aperfeiçoando uma série de instituições supranacionais dedicadas a tornar realidade os objetivos comunitários, e, por fim, o Tratado de Nice, assinado em 26.02.2001” KLAUSNER, Eduardo Antonio. Op. cit. p. 54-55.

de se digladiarem, deveriam estabelecer em comunhão de esforços vias adequadas para o desenvolvimento”<sup>56</sup>.

Remonta à década de 70 o início da atenção regional para os consumidores europeus. Em texto da Comissão, de 1975, constavam cinco categorias de direitos fundamentais que constituiriam a base da legislação comunitária: (i) direito à proteção da saúde e da segurança; (ii) à proteção dos direitos econômicos; (iii) à reparação de danos; (iv) à informação e à educação; (v) à representação. Posteriormente a essa publicação, seguiram-se diversos planos de ação, culminando numa legislação específica em segurança de produtos, publicidade enganosa, vendas em domicílio etc.<sup>57</sup>

Importante papel é atribuído à jurisprudência, na Comunidade Europeia, na evolução da proteção consumerista, assim como na própria integração regional<sup>58</sup>. Um exemplo disso ocorre com o conceito de consumidor. Apesar desse instituto ter seus contornos previstos em mais de um dispositivo legal, coube ao Tribunal de Justiça da Comunidade Europeia pacificar o entendimento acerca de sua delimitação, sob a égide da Convenção de Bruxelas de 1968 (e respectivas alterações ao longo do tempo)<sup>59</sup>.

Do ponto de vista processual, a convenção supracitada trouxe, de relevante, ainda, a questão do foro para propositura das demandas consumeristas, possibilitando a escolha pelo foro do domicílio do réu ou do consumidor. Nesse

---

<sup>56</sup> FROTA, Mario. **Direito Europeu do Consumo**: reflexo da política de consumidores da União Europeia. Curitiba: Juruá Editora, 2007. p. 14.

<sup>57</sup> KLAUSNER, Eduardo Antonio. Op. cit. p. 60.

<sup>58</sup> Segundo Luciane Klein Vieira e Elisa Arruda, “Dadas as características do sistema jurisdicional de solução de controvérsias da UE, consolidado pela atuação do TJ/UE, ressalta-se que a integração entre os Estados Membros é favorecida na medida em que a uniformização da aplicação do Direito do bloco é assegurada jurisdicionalmente, oferecendo, assim, segurança jurídica e estabilidade ao Direito referido, pois todos os órgãos jurisdicionais aplicarão o Direito da UE do mesmo modo, tal qual o entendimento expedido pelo Tribunal comunitário. Logo, quanto maior a integração entre os Estados, mais complexo será o sistema de solução de conflitos e maior será a necessidade de oferecer estabilidade jurídica aos destinatários do Direito” (VIEIRA, Luciane Klein; ARRUDA, Elisa. A relação entre o grau de integração econômica e o sistema de solução de controvérsias: um estudo comparativo entre a União Europeia e o MERCOSUL. **Revista de Direito Internacional**, Brasília, v. 15, nº 2, 2018. p. 293).

<sup>59</sup> KLAUSNER, Eduardo Antonio. Op. cit., p. 72.

mesmo sentido seguiu, posteriormente, o art. 16 do Regulamento nº 44/2001<sup>60</sup> e, após, o art. 18 do Regulamento nº 1215/2012<sup>61</sup>.

Outros pontos de destaque na evolução da proteção ao consumidor na União Europeia são a experiência comunitária na adoção de procedimentos específicos para demandas transfronteiriça de pequena monta (“small claims” ou “processo europeo de escasa cuantía”)<sup>62</sup>, a adoção de uma nova Agenda Direitos do Consumidor Europeu<sup>63</sup> – fase de expansão dos direitos já consagrados às relações de consumo – além da preocupação com a agenda ambiental, segurança de dados do consumidor e inteligência artificial, por exemplo.

No capítulo 2, será retomada a experiência europeia na proteção consumerista, ao tratar do Regulamento nº 524/2013 e da Diretiva 2013/11/UE. A primeira estabelece o fornecimento, por parte da União Europeia, de uma plataforma de resolução de litígios em linha (RLL). A segunda trata da obrigatoriedade, a fornecedores de produtos e serviços, em disponibilizar meios de resolução alternativa de litígios (RAL).

---

<sup>60</sup> Regulamento (CE) nº 44/2001 do Conselho. Art. 16º. “1. O consumidor pode intentar uma acção contra a outra parte no contrato, quer perante os tribunais do Estado-Membro em cujo território estiver domiciliada essa parte, quer perante o tribunal do lugar onde o consumidor tiver domicílio.

2. A outra parte no contrato só pode intentar uma acção contra o consumidor perante os tribunais do Estado-Membro em cujo território estiver domiciliado o consumidor.

3. O disposto no presente artigo não prejudica o direito de formular um pedido reconvenicional perante o tribunal em que tiver sido instaurada a acção principal, nos termos da presente secção”.

<sup>61</sup> Regulamento (UE) nº 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho. Artigo 18º. “1. O consumidor pode intentar uma ação contra a outra parte no contrato, quer nos tribunais do Estado-Membro onde estiver domiciliada essa parte, quer no tribunal do lugar onde o consumidor tiver domicílio, independentemente do domicílio da outra parte.

2. A outra parte no contrato só pode intentar uma ação contra o consumidor nos tribunais do Estado-Membro em cujo território estiver domiciliado o consumidor.

3. O presente artigo não prejudica o direito de formular um pedido reconvenicional no tribunal em que, nos termos da presente secção, tiver sido intentada a ação principal”.

<sup>62</sup> Disponível para simplificar e acelerar as demandas transfronteiriças de até €5000,00 (Disponível em: [https://e-justice.europa.eu/content\\_small\\_claims-42-es.do#:~:text=El%20proceso%20europeo%20de%20escasa,de%20hasta%205%20000%20EUR.&text=Pueden%20acogerse%20al%20europeo%20de,legislaci%C3%B3n%20de%20los%20Estados%20miembros](https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do#:~:text=El%20proceso%20europeo%20de%20escasa,de%20hasta%205%20000%20EUR.&text=Pueden%20acogerse%20al%20europeo%20de,legislaci%C3%B3n%20de%20los%20Estados%20miembros). Acesso em: 19 dez. 2023).

<sup>63</sup> Vide página da Comissão Europeia (Disponível em: [https://commission.europa.eu/topics/consumers\\_pt](https://commission.europa.eu/topics/consumers_pt). Acesso em: 19 dez. 2023).

Por ora, destaca-se que a aprovação do Regulamento nº 524/2013 reconhece a importância da dimensão digital nas querelas de consumo. Dentre seus considerandos, no item 6, consigna:

“O mercado interno [da União Europeia] é uma realidade para os consumidores nas suas vidas quotidianas quando viajam, quando fazem compras e quando efetuam pagamentos. Os consumidores são os principais protagonistas do mercado interno e, por isso, deverão constituir o fulcro das suas preocupações. A dimensão digital do mercado interno está a tornar-se indispensável tanto para os consumidores como para os comerciantes. São cada vez mais numerosos os consumidores que fazem compras em linha e os comerciantes que efetuam vendas em linha. Os comerciantes e os consumidores deverão poder realizar transações em linha com toda a confiança, pelo que é essencial dismantelar as barreiras existentes e aumentar a confiança dos consumidores. A disponibilidade de um sistema de resolução de litígios em linha (RLL) fiável e eficaz pode contribuir em grande medida para atingir esse objetivo”.

Voltando o foco para o Direito interno dos Estados na América do Sul, observa-se que o desenvolvimento de legislações protetivas ao consumidor somente ganhou impulso na região no final da década de 80, coincidindo com o processo de redemocratização e com o advento de políticas econômicas de abertura de mercado<sup>64</sup>.

No cone sul, dentre as legislações internas dos Estados-partes do MERCOSUL, o Brasil foi o primeiro a inserir a proteção do consumidor em sua constituição, em 1988. Também foi pioneiro, dentre os integrantes do bloco, em aprovar legislação específica dedicada à matéria, com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990 (Lei 8.078/90). Seguindo a inspiração brasileira, a Argentina aprovou sua *Ley de Defensa del Consumidor* em 1993 (Lei

---

<sup>64</sup> MOSCHEN, Valesca Raizer Borges e OLIVAR JIMENEZ, Martha L. A proteção do consumidor e a desjudicialização dos conflitos: mediação uma pauta ausente no MERCOSUL? In: **Los 30 años del MERCOSUR: avances, retrocesos y desafíos en materia de protección al consumidor** / Dora Szafir ... [et al.]; compilación de Claudia Lima Marques; Luciane Klein Vieira; Sergio Sebastián Barocelli. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: IJ Editores, 2021. Libro digital, EPUB. P. 14. Disponível em <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/231845/001133366.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 25 fev. 2023. Confira-se, também: KLAUSNER, Eduardo Antonio. **Direitos do consumidor no MERCOSUL e na União Europeia. Acesso e efetividade**. Curitiba: Juruá Editora, 2006. p. 40-41. Klausner ressalva que, em meados da década de setenta, no México, na Venezuela e na Colômbia já havia iniciado o desenvolvimento de uma legislação específica para a proteção e defesa dos consumidores.

24.240/93), sendo seguida pelo Paraguay, com sua Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario (Lei 1.334/98) e pelo Uruguai, que promulgou inicialmente a Lei 17.189/1999, a qual foi substituída pela Lei 17.250/00)<sup>65</sup>.

A despeito dos esforços por parte de diversos segmentos – academia, sociedade civil organizada, organismos públicos e privados de proteção ao consumidor e do próprio MERCOSUL – o bloco sul-americano ainda não logrou êxito em atingir uma harmonização suficiente em relação à matéria consumerista. Conforme será visto detidamente no capítulo 3, embora tenha havido avanços quanto ao direito material, os meios procedimentais – processuais ou extraprocessuais – ainda carecem de harmonização, a fim de que seja possível concretizar a proteção do consumidor em âmbito regional.

### 1.3. ACESSO À JUSTIÇA E ACESSO À JURISDIÇÃO: DE QUE PROTEÇÃO NECESSITA O CONSUMIDOR<sup>66</sup>?

Desde o surgimento dos Estados modernos, sobretudo após a Paz de Vestifália<sup>67</sup> e o fortalecimento dos Estados Nacionais, convive-se com a noção de que o Estado seria o legítimo – e praticamente exclusivo – detentor do monopólio no campo da resolução de disputas<sup>68</sup>. O paulatino protagonismo do Estado no que

---

<sup>65</sup> MOSCHEN, Valesca Raizer Borges e OLIVAR JIMENEZ, Martha L. op. cit. p. 824, nota 275.

<sup>66</sup> Parte das ideias discutidas nesse tópico foram abordadas pela mestrande e sua orientadora no artigo **“A desjudicialização dos conflitos e a tutela do consumidor eletrônico mercosulino”** (MOSCHEN, Valesca Raizer Borges; PRESCHOLDT, Gisele Holanda. A desjudicialização dos conflitos e a tutela do consumidor eletrônico mercosulino. In: SQUEFF, Tatiana Cardoso; VIEGAS-LIQUIDATO, Vera Lúcia (Org.). O Direito mais favorável ao vulnerável no Direito Internacional Privado. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023, p. 119-145).

<sup>67</sup> “A chamada paz de Vestifália se traduz em verdadeiro marco para a afirmação dos Estados nacionais e para a formação da clássica ideia de soberania. A compreensão de que cada nação deve ter respeitada, em seu território, a aplicação da sua lei, de sua língua, usos e costumes, seguiu firme nos séculos que se seguiram, até se deparar com as grandes transformações operadas com o advento das tecnologias surgidas a partir da segunda metade do século XX” (PRESCHOLDT, Gisele Holanda; SILVA, Isabella Amaral e. **A cooperação jurídica internacional no reino das blockchains – tempo de recodificar a territorialidade e a soberania?** 2023, p. 2. Pendente de publicação).

<sup>68</sup> Segundo Rosalina Freitas Martins de Sousa, “A modernidade representou a afirmação do Estado sobre outras ordens sociais. Apoiado no triunfo da razão, da ciência, da certeza e da objetividade, o ideário da modernidade traz consigo ‘o delineamento, o surgimento e a definição de um Estado centralizado e forte’. Assistiu-se a um modelo estatal em que há a institucionalização do poder. O Estado representava a totalidade coerente, a ordem, a estrutura”

se refere ao acesso à justiça acabou por superar a preferência que existia pela solução amigável de controvérsias antes do estabelecimento das Nações tal como as conhecemos na atualidade<sup>69</sup>. Mais do que isso, o fortalecimento do Estado e do poder jurisdicional foi sendo responsável pelo desenho do processo civil através dos tempos.

Após a passagem para o liberalismo, os anseios iluministas por direitos de liberdade e acesso à justiça acabaram sendo contrastados, na prática, por um conceito de igualdade meramente formal, incapaz de derrubar os sistemas de privilégios que continuaram beneficiando apenas pequena parcela da população no final do século XVIII e seguintes. Não obstante, a presença de um Estado forte, centralizador, em meio à ocorrência de duas guerras mundiais no início XX ainda se mostrou a melhor opção para garantir o acesso à justiça aos cidadãos, a despeito dos aspectos negativos que acompanhavam essa forma de realização da justiça. Segundo Espluges Mota e Barona Vilar,

Durante décadas, a situação foi sendo marcada pela expansão e fortalecimento do poder jurisdicional do Estado canalizado historicamente por meio de cortes estatais e processos civis cujos procedimentos eram concebidos pelo próprio Estado. Essa tendência se acentuou ainda mais por um longo período durante o século XX, período que, via de regra, deu origem a uma contínua valorização do papel do Estado, mesmo na medida indesejável de favorecer Estados totalitários ou autoritários. A partir desse paradigma, era lógico aceitar que a melhor solução para os conflitos que atingiam os cidadãos seria o próprio Estado. Este ofereceria “seus” tribunais e “seu” procedimento como o melhor instrumento para chegar a uma solução para qualquer conflito que pudesse surgir na sociedade.<sup>70</sup>

---

(SOUZA, Rosalina Freitas Martins de. **Por uma função jurisdicional adequada: proposta de releitura do princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional**. Curitiba: Appris editora, 2021. p. 30).

<sup>69</sup> VILAR, Silvia Barona; MOTA, Carlos Esplugues. **ADR Mechanisms and their incorporation into global justice in the twenty first century: some concepts and trends**. In: ESPLUGUES, C.; BARONA, S. [org.]. *Global Perspectives on ADR*. Cambridge: Intersentia, 2014. p. 1-52.

<sup>70</sup> Livre tradução da autora. Conforme consta, no original: “For decades, the situation has been marked by the expansion and strength of the jurisdictional power of the State channelled historically through State courts and State-designed civil procedure. This trend has been accentuated even more for a long period during the XX Century, a period that, as a general rule, gave rise to a continuous enhancing of the role of the State, even to the undesirable extent of favouring totalitarian or authoritarian States. From this paradigm it was logical to accept that the best solution for conflicts affecting citizens was the State itself. The State offered ‘its’ courts and ‘its’ procedure as the best instrument to reach a solution to any conflict that may arise in the society. It is an obligation for the State to ensure access to justice to citizens and this is done through access to State courts. This premise has been taken to its extreme in many European countries

A partir da segunda metade do século XX, os horrores das grandes guerras mundiais, as crises econômicas e a acentuação do abismo econômico e social contextualizam transformações da sociedade e da própria função do Estado. O conceito de igualdade formal perante a lei passa a dar espaço para uma atuação mais positiva do Estado, no sentido de que este também deva se ocupar das assimetrias que malferem a existência digna e a participação efetiva de distintos grupos de indivíduos na sociedade<sup>71</sup>.

Em tempos de pós modernidade, os movimentos de revalorização da justiça consensual e da própria ressignificação do acesso à justiça ganham, a partir da década de 1970, dois importantes marcos: o Projeto Florença, capitaneado por Mauro Cappelletti, juntamente com Bryan Garth e Earl Johnson Jr.; e a Pound Conference, da qual se destacam as ideias de Frank Sanders, sendo lançadas as bases para o movimento em prol dos meios alternativos<sup>72</sup> de solução de conflitos.

---

and also in Latinoamerica, where a truly 'jurisdictional power' understood beyond the specific framework of the administration of justice's system – the judiciary - is endorsed by the law, and in many cases even by the Constitution" (VILAR, S. B.; MOTA, C. E., op. cit. p. 2).

<sup>71</sup> Segundo Rosalina Freitas Martins de Sousa, ocorre, na pós-modernidade, a desconstrução do "modelo de certeza" criado na modernidade. "O sentido de solidez e a noção de permanência e razão, tão caros no passado, são substituídos pela compreensão de uma sociedade complexa, contingente e plural. O aumento das trocas humanas decorrentes da globalização, o surgimento da internet, a comunicação instantânea, a facilidade para viajar e a circulação de pessoas, bens e serviços em escala mundial, o hiperconsumismo, enfim, tudo isso é traço da modernidade tardia", impactando num redimensionamento do papel do Estado (SOUZA, Rosalina Freitas Martins de. Op. cit. Curitiba: Appris editora, 2021. p. 31-32).

<sup>72</sup> Como bem sintetiza CALMON, "Ordinariamente, os métodos de resolução consensual de conflitos são denominados de 'meios alternativos de resolução de conflitos', em razão da consagração do termo, na língua inglesa, de "alternative dispute resolution". Entretanto, talvez possa-se dizer que tal designação não é a mais apropriada para a regulamentação da matéria. Isso porque, de fato, 'esses meios alternativos são, na verdade, meios mais adequados para a solução de controvérsias', conforme pontua Maurício Morais Tonin. Este também é o posicionamento de Rodrigo Mazzei, para quem é fundamental que haja um refinamento na linguagem utilizada, entendendo, por sua vez, que o ideal deve ser a utilização da nomenclatura 'tratamento adequado de conflitos', pois 'além de contemplar os diversos mecanismos – arbitragem, mediação, conciliação, negociação - considerando suas peculiaridades, não incorre no equívoco de tentar extirpar o conflito, e também permite a conjugação dessas ferramentas" (CALMON, Patrícia N. S. **A mediação e a subtração internacional de crianças: Operacionalização, conteúdo e exequibilidade de acordos privados**. Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós Graduação em Direito Processual da Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória, 2022, p. 41).

Para Mauro Cappelletti, a ideia de acesso à justiça pode ser compreendida, nesse novo contexto, como uma resposta histórica à crítica do liberalismo e da regra de direito, em que se trata de “(...) analisar e procurar os caminhos para superar as dificuldades ou obstáculos que fazem inacessíveis para tanta gente as liberdades civis e políticas”<sup>73</sup>.

Em suas pesquisas, à frente do “Projeto Florença”, Cappelletti defende a existência, no processo civil, de três obstáculos básicos cuja superação seria necessária para o incremento do acesso à justiça. “O primeiro é o obstáculo econômico, isto é, a pobreza de muitas pessoas que, por motivos econômicos nenhum ou pouco acesso têm à informação e à representação adequada” - ponto com relação ao qual o movimento de acesso à Justiça, em sua ‘primeira onda’, apoiou recursos como a assistência gratuita e orientação jurídica. O segundo obstáculo a ser superado (ou segunda onda), é chamado pelo jurista italiano de obstáculo organizacional, do qual são exemplos os direitos difusos e coletivos, nos quais o indivíduo, isoladamente considerado, seria “titular de insignificante fragmento do dano em questão”, sendo, em regra, incapaz de vindicar efetivamente os direitos em causa – sendo, aqui, exemplo clássico a figura do consumidor. Finalmente, no terceiro obstáculo – processual –, representado pela ‘terceira onda’, se insere a busca por meios alternativos para a solução dos conflitos, considerado o fato de que o tradicional processo litigioso, em juízo, pode não ser o melhor caminho para ensejar a vindicação efetiva de determinadas áreas ou espécies de disputas<sup>74 75</sup>.

O segundo marco no movimento de acesso à justiça e desjudicialização dos conflitos veio com as contribuições de Frank Sander, a partir de sua exposição na *Pound Conference*, em 1976, que ficou conhecida como a teoria de um sistema multiportas (*multidoor courthouse system*)<sup>76</sup>. Essa teoria previa a

---

<sup>73</sup> CAPPELLETTI, Mauro. **Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça**. In: Revista de Processo, vol. 74/1994, p. 83.

<sup>74</sup> CAPPELLETTI, Mauro. Op. cit. p. 84-87.

<sup>75</sup> PRESCHOLDT, Gisele Holanda; MOSCHEN, Valesca Raizer Borges. **A desjudicialização dos conflitos e a tutela do consumidor eletrônico mercosulino**. p. 123.

<sup>76</sup> SANDER, Frank E. A. **The Multi-Door Courthouse**. Barrister, vol. 3, no. 3, 1976, pp. 18-42.

disponibilização, por parte das cortes estatais, de distintas ferramentas às partes que procurassem os tribunais para a resolução de controvérsias. Propunha a existência de um centro de resolução de disputas (*Dispute Resolution Center*), em vez de cortes estatais nos moldes tradicionalmente conhecidos, no qual potenciais litigantes seriam recepcionados por um serviço de triagem que os direcionasse para a ferramenta de resolução de controvérsia mais apropriada para o caso<sup>77</sup>.

Com base na ideias de Sanders, diversas iniciativas reformatórias foram adotadas no Poder Judiciário estadunidense, inclusive com vários Estados passando a oferecer serviços de ADR<sup>78 79</sup>.

No Brasil, diversas inovações legislativas levadas a cabo nas últimas décadas têm concorrido para que, atualmente, o país tenha um cenário favorável ao oferecimento de mecanismos adequados de resolução de disputas. Segundo Trícia Navarro Xavier Cabral, a Lei 9.099/95, por exemplo, ao criar os Juizados Especiais e instituir uma audiência de conciliação obrigatória no início do procedimento, representou grande avanço, ao aproximar a sociedade do Judiciário e apresentá-la a uma via consensual de resolução de disputas. Não obstante, apenas com o advento da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional

---

<sup>77</sup> SANDER, F. E. *op. cit.* p. 20.

<sup>78</sup> SOUZA, Rosalina Freitas Martins de. *Op. cit.*, p. 39.

<sup>79</sup> “A resolução alternativa de conflitos (ou ADR) consiste na utilização de expedientes de solução de conflitos diferentes das tradicionais ferramentas (ou processos) disponibilizadas pelo Estado-Juiz quando este exerce o monopólio do exercício da função jurisdicional. São mecanismos que não dependem da intervenção judicial – embora não excluam o Poder Judiciário, caracterizando-se pela maior celeridade, informalidade, economia e flexibilidade. Essas formas de solução de controvérsias podem ser alcançadas por ato das próprias partes (conciliação e mediação) ou através de heterocomposição privada (decisão por árbitros nomeados pelos próprios litigantes). Tais expedientes, assim, se traduzem em práticas que representam, num primeiro olhar, a desjudicialização das resoluções de conflitos, fenômeno segundo o qual litígios ou atos da vida civil que tradicionalmente dependeriam necessariamente do Estado-juiz para a sua pacificação, passam a ser resolvidos perante agentes externos ao Poder Judiciário. Esse movimento decorre, dentre outros fatores de intensificação, do acentuado crescimento dos números e da complexidade dos conflitos interpessoais; da sistematização da autonomia da vontade nos sistemas jurídicos nacionais, inclusive no campo das controvérsias; e, sem dúvida, da crise vivenciada pelos sistemas judiciários nacionais, à luz da tradicional consagração das cortes estatais como as principais protagonistas na solução de contendas e na tutela efetiva de direitos” (MOSCHEN, V. R. B.; PRESCHOLDT, G. H. **A desjudicialização dos conflitos e a tutela do consumidor eletrônico mercosulino**. p. 121).

de Justiça que se concretiza “uma verdadeira Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesse, destinada à solução adequada dos conflitos”<sup>80</sup>.

Enrique Vescovi aponta, entre os fatores que impulsionaram o reaparecimento dos meios adequados de solução dos conflitos, (i) a sobrecarga dos tribunais (sendo os métodos alternativos uma forma para que a “justiça judicial” possa se dedicar às causas de maior interesse do Estado, reduzindo a demora na tramitação dos processos); (ii) a relação que possui com o próprio acesso à justiça (ao possibilitar, por tais mecanismos, o efetivo acesso do jurisdicionado a uma forma de solução para seus problemas); e (iii) a própria qualidade da justiça que se obteria com a utilização desses meios (ao entregar respostas mais adequadas às partes do conflito)<sup>81</sup>.

Quando se trata de acesso à justiça transnacional, há que considerar a possibilidade de ter efetivo acesso a uma jurisdição, bem como a questões inerentes à lei aplicável, aos custos da movimentação judicial e da assistência judiciária gratuita, sem falar nas dificuldades comuns ao cumprimento de decisões estrangeiras, após vencidos os desafios anteriores. Tudo isso em um

---

<sup>80</sup> O contexto brasileiro é marcado, ainda, pela reforma do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15), que incorpora a política pública nacional do CNJ, a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15) e a reforma da Lei de Arbitragem (Lei 13.129/15), o que formaria, segundo Trícia Cabral, um “microssistema de métodos apropriados de resolução de disputas no Brasil” (CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Justiça Multiportas e Inovação. In: **Tecnologia e Justiça Multiportas**. FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier [Org.]. São Paulo: Ed. Foco, 2021. p. 262).

<sup>81</sup> No original: “En la época moderna la institución ha reaparecido impulsada por muy diversos motivos. Uno de ellos es el de la sobrecarga de los tribunales, por lo que se buscan estos métodos alternativos para que la justicia judicial pueda dedicarse a las causas de mayor interés para el propio Estado, facilitando la aceleración de los procesos y evitando las demoras interminables.

Inmediatamente se relaciona el tema con el del acceso a la Justicia, puesto que se señala que, a través de estos mecanismos, se puede ir hacia el justiciable, el consumidor del Servicio de Justicia, para solucionar los problemas. Dado que un estudio de la realidad demuestra las dificultades en lograr ese acceso, por una gran mayoría de la población.

Por último, y no por ello lo colocamos en tercer lugar de importancia, interesa considerar la calidad de la Justicia que se imparte a través de estos medios. Que ahora, parte de la doctrina sostiene que no son alternati[v]os, sino esenciales y lo residual (realmente alternativo) es la justicia judicial, como la llama Devis Echandía” (VESCOVI, Enrique. **Nuevas tendencias del derecho procesal civil con especial referencia al proceso latino americano**. Revista de Processo, vol. 79/1995, p. 22).

contexto em que coexistem distintos sistemas jurídicos, protegidos, de certa forma, pela soberania de cada Estado a ser envolvido na prestação jurisdicional.

Também quando se trata de consumidor estão em foco relações jurídicas com diversas peculiaridades, como já visto. Em um mundo multiconectado, cada vez mais essas relações tendem a se estabelecer com elementos de estraneidade.

Para o consumidor, seguindo a tendência do processo civil e do direito internacional contemporâneo, o acesso à justiça não necessariamente necessita passar por Cortes Estatais para que se faça existir. Deve, sim, contemplar a efetiva oportunidade de consumir produtos seguros e que não representem riscos à saúde; de ter acesso à informação e de ser ouvido e participar da formulação de políticas públicas; de ter a reparação do dano e a recomposição de seu patrimônio material e imaterial em caso de ofensa a seus direitos; isso tudo independentemente da via<sup>82</sup> – judicial ou extrajudicial – escolhida.

## **2. ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): O IMPACTO DA TECNOLOGIA NA CRIAÇÃO DE NOVAS FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

### **2.1. A POPULARIZAÇÃO DA INTERNET: CONSUMO E CONFLITOS NA REDE**

Desenvolvida inicialmente para fins militares, a *internet* foi popularizada na segunda metade da década de 1990 e revolucionou a forma de comunicação entre os indivíduos, facilitando o estabelecimento de novas formas de interação social, política e econômica em todo o mundo. A troca de informações torna-se, nessa evolução, cada vez mais rápida e acarreta efeitos em diversos aspectos da vida moderna; as necessidades humanas, desde essa ótica de um mundo

---

<sup>82</sup> Ada Pellegrini Grinover afirma que “Jurisdição, na atualidade, não é mais poder, mas apenas função, atividade e garantia. E, sobretudo, seu principal indicador é o de garantia do acesso à Justiça, estatal ou não, e seu objetivo, o de pacificar com justiça”. Nessa toada, é forçoso reconhecer que o “efetivo acesso à justiça é aquele que gera acesso à ordem jurídica justa, por intermédio de uma tutela adequada que solucione os conflitos e leve à pacificação social”, para além do simples acesso ao Judiciário (GRINOVER, Ada P., **Ensaio sobre a Processualidade: Fundamentos de uma Teoria do Processo**, Brasília: Gazeta Jurídica, 2016, p. 20 – 75, *passim*).

veloz, globalizado e pluriconectado, também absorvem feições fugazes. Os caminhos abertos com a evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) servem de passagem para novas formas de comercializar – e, claro, de consumir.

Ethan Katsh e Orna Rabinovich-Einy contextualizam que no início dos anos 90 a *internet* ainda era um espaço utilizado por militares e acadêmicos, sendo as eventuais disputas surgidas em decorrência do uso das redes resolvidas informalmente. Adicionalmente, registram que em 1992 o comércio estava banido das redes e, mesmo em 1995, não era muito fácil aos cidadãos comuns obterem acesso à *internet*<sup>83</sup>. Nesses tempos, ainda que existissem conflitos na rede – e, de fato, eles ocorriam –, estavam adstritos a uma população pequena, e com variedade e quantidade de disputas que não demandavam uma necessidade premente de desenvolvimento de um sistema de solução de controvérsias<sup>84</sup>.

O desenvolvimento do comércio eletrônico foi diretamente favorecido pela popularização do acesso à *internet* o que, por sua vez, ensejou, naturalmente, o surgimento de dúvidas, insatisfações e reclamações, gerando conflitos relacionados ao *e-commerce*, a demandar o necessário tratamento.

Feito esse recorte, será abordado, no presente capítulo, o surgimento dos sistemas de resolução de conflitos em linha (mais comumente denominados *Online Dispute Resolution* ou, simplesmente, conhecidos por sua sigla em inglês, “ODR”). Em seguida, são analisados os aspectos gerais de ferramentas de ODR, seu conceito, evolução, principais características, bem como as experiências de

---

<sup>83</sup> Segundo relatam os autores, “De 1969 a cerca de 1992, era inteiramente razoável ter como preocupação principal se a rede funcionaria ou não. Os usuários durante esse período eram principalmente acadêmicos e militares e, quando havia disputas dentre essa população relativamente pequena de indivíduos, tais querelas eram resolvidas informalmente. Durante a maior parte dessa época, poucos cidadãos conheciam a *internet* e somente no final desse período é que encontraram um provedor de serviços de internet. Ainda em 1995, não era muito fácil para os cidadãos comuns obter acesso à Internet”. KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital Justice - Technology and the internet of disputes**. Edição do Kindle. Posição 310-313. Tradução livre.

<sup>84</sup> KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Op. cit.* Posição 323.

sua utilização em diversas partes do mundo, que indicam seu potencial para a resolução de controvérsias de litígios de consumo, inclusive os transfronteiriços, a exemplo do que remarca a UNCITRAL em suas Notas Técnicas sobre ODR.

Será visto, também, como o desenvolvimento de ODR, no cenário internacional, vem demandando esforços de setores públicos e privados para sua normatização e para o estabelecimento de padrões éticos e de qualidade, no que se destaca a experiência europeia, os trabalhos da UNCITRAL e de organizações não governamentais. Também será tratado o caso da plataforma *Consumidor.gov.br*, desenvolvida no Brasil, e sua utilização como forma de resolução de controvérsias de consumo. Ao fim deste capítulo, serão feitas considerações parciais sobre a utilização da resolução *online* de disputas no tratamento de conflitos consumeristas.

## 2.2. ASPECTOS GERAIS SOBRE ONLINE DISPUTE RESOLUTION

ODR pode ser definida como qualquer ferramenta de resolução de conflitos em que se utiliza a tecnologia para “complementar, apoiar ou administrar um processo de solução de disputas”<sup>85</sup>. Essas tecnologias que propiciam a resolução *online* de controvérsias podem consistir no uso de e-mails; sítios eletrônicos e plataformas digitais; ferramentas de bate-papo (*chats*); *softwares* de diagnóstico, análise e sugestão de decisões; dentre inúmeras outras formas de TICs<sup>86</sup> que podem ser utilizadas isoladamente, combinadas entre si, ou, ainda, associadas com outras formas de solução de controvérsias – extrajudiciais ou mesmo judiciais, como se verá adiante.

---

<sup>85</sup> RULE, C., **Online dispute resolution for business**, 2002, p. 44.

<sup>86</sup> Tecnologias da Informação e Comunicação (ou, no inglês, *information and communication technology*). Trata-se de termo utilizado para se referir a “todas as tecnologias e serviços envolvidos em computação (software e hardware), gerenciamento de dados, fornecimento de telecomunicações e Internet, que permitem aos usuários acessar, recuperar, armazenar e manipular informações no formato digital” (cf. SURIANI, Fernanda M. F. **Processo, tecnologia e acesso à justiça** – Construindo o sistema de justiça digital. Salvador: Jus Podivm, 2022. p. 136).

Essa utilização de tecnologia pode compreender fases que se desenvolvem parcialmente *offline*, com a utilização, por exemplo, de um terceiro facilitador, enquanto outros meios podem requerer menor intervenção humana ou mesmo serem completamente automatizados<sup>87</sup>.

Para Fernanda Suriani, o primeiro conceito de ODR considerou a incorporação de tecnologias da informação e comunicação (TICs) aos mecanismos alternativos de solução de conflitos (ADR), sendo, portanto, chamada de ADR eletrônica ou e-ADR. Segundo a autora, com o avançar do tempo, no entanto, as TICs “passaram a ter um papel próprio, no processo de resolução de disputas, se estabelecendo como uma ‘quarta parte’<sup>88</sup> no contexto de solução de conflitos, além dos disputantes e do terceiro neutro”, modificando os ambientes e os procedimentos empregados para dirimir controvérsias<sup>89</sup>.

Nesse aspecto, embora muitos autores defendam o conceito mais amplo de ODRs<sup>90</sup> – corrente, aliás a que se adere neste trabalho, Daniel do Amaral Arbix aduz que “ODR é a resolução de controvérsias em que tecnologias da informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos”<sup>91</sup>.

---

<sup>87</sup> JUNQUILHO, Tainá Aguiar. Resolução on-line de conflitos: limites, eficácia e panorama de aplicação no Brasil. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência artificial e direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Salvador: JusPodivm, 2020, p. 265.

<sup>88</sup> O conceito de tecnologia como uma “quarta parte” foi cunhado por Ethan Katsh e Janet Rifkin, para quem “the fourth party does not, except in a few well-defined instances such as blind bidding, replace third party. But it can be considered to displace the third party in the sense that new skills, knowledge, and strategies may be needed by the third party. It may not be coequal in influence to the third party neutral, but it can be an ally, collaborator and partner. It can assume responsibilities for various communications with the parties, and the manner in which the third and fourth parties interact with each other will affect many parts of the dispute resolution process” (KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001, p. 94).

<sup>89</sup> SURIANI, Fernanda M. F., *op. cit.*, p. 198-199.

<sup>90</sup> Cf. RULE (2002, p. 43-44); CORTÉS (2007, p. 1-2); HÖRNLE (2009, p. 75); SUSSKIND (2021, p. XX) – Quanto a Susskind, adverte-se, todavia, que o autor denomina ODR apenas aqueles procedimentos e técnicas privadas, estranhos aos serviços públicos de justiça.

<sup>91</sup> ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias – tecnologia e jurisdições**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo (USP). Faculdade de Direito. São Paulo, 2015.

A despeito de sua inserção crescente nos sistemas de justiça em todo o mundo, as ODRs ainda são comumente associadas a uma abordagem privada, alternativa ao uso da jurisdição, autocompositiva, com a busca de solução construída pelas partes, de forma dialogada. A consensualidade é uma característica dessa forma de compor uma controvérsia<sup>92</sup>.

Para que as ferramentas de ODR atinjam seus propósitos de forma eficiente, estas devem ser desenvolvidas voltadas para o atendimento das necessidades dos usuários, devendo as plataformas prezar pela segurança, eficiência, flexibilidade e facilidade no uso.

Em sua origem e evolução, a ODR surgiu como forma de os próprios fornecedores de produtos e serviços em ambientes eletrônicos oferecerem soluções otimizadas, mais rápidas e eficazes aos seus usuários. Essas ferramentas buscavam, sobretudo, diminuir a participação humana nos processos de resolução de controvérsias, desburocratizando e agilizando tais meios – a princípio – extrajudiciais de solução de conflitos.

Quanto ao seu desenvolvimento, Pablo Cortés identifica quatro fases, denominando-as de *amadora*, *experimental*, *empreendedora* e *institucional*. A primeira fase, dita *amadora*, compreenderia desde a criação da rede mundial de computadores até 1995, quando a ODR ainda não existia. Durante este período surgiram as primeiras disputas a partir da Internet e foram utilizados mecanismos informais de ODR. Iniciam, aqui, as primeiras ideias quanto a diferentes métodos sobre como essas disputas poderiam ser resolvidas de forma eficaz.

---

Disponível em <[https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde-01092016-154830/publico/Simplificada\\_Doutorado\\_Arbix\\_3mar15.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde-01092016-154830/publico/Simplificada_Doutorado_Arbix_3mar15.pdf)> Acesso em: 27 dez. 2023. p. 50.

<sup>92</sup> Cabe a observação aqui, quanto à existência, em alguns ordenamentos, de etapas de mediação ou mesmo arbitragem realizadas *online*, de participação obrigatória como fase anterior à judicialização do conflito. Na Argentina, a Lei nº 26.993/2014 (que cria o “Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo”), após as alterações promovidas pelo art. 69 do Decreto N° 274/2019, prevê, no art. 1-bis, o Sistema de Resolução Eletrônica de Conflitos, de uso obrigatório aos provedores e prestadores de serviços. O uso por parte dos consumidores, no entanto, é facultativo.

A segunda fase, *experimental*, abrange o período de 1995 a 1998, quando começaram a proliferar mais litígios, sendo as primeiras iniciativas de ODR utilizadas por organizações sem fins lucrativos.

Na terceira fase, *empreendedora*, que vai de 1998 a 2002, Cortés identifica o início da indústria de ODR, surgindo iniciativas de empresas bem-sucedidas no ramo, como, por exemplo, a SquareTrade – conforme será visto a seguir – e a CyberSettle.

A quarta fase, nomeada *institucional*, iniciou-se em 2002 e continuaria até os dias atuais. Refere-se à adoção de programas de ODR por organismos públicos, v. g. Online Money Claim, na Inglaterra e País de Gales, e Online Small Claims, na Irlanda<sup>93</sup>.

Quanto à tal classificação, Fernanda Suriani defende, em tese sobre o tema, existir “uma diferença fundamental na adoção de ferramentas de ODR pelos tribunais”, o que configuraria uma fase distinta das demais, denominada pela autora de fase jurisdicional<sup>94</sup>.

Um dos casos mais citados quando se trata na origem e também no sucesso do uso de ODR diz respeito ao sistema de resolução de disputas implantado pela plataforma eBay no final dos anos 90. Trata-se, portanto, de forma de ODR privada. O site de compra e vendas foi fundado em 1995, por Pierre Omidyar, em San José, Califórnia, sob o nome de Auctionweb. Em 1997, passou a ser conhecido pelo nome atual (eBay). Comprou, além de outras empresas, o Paypal. Em seu nascedouro, suas atividades estavam relacionadas à intermediação de leilões entre potenciais compradores e vendedores que expunham os produtos na plataforma do eBay, passando, posteriormente, a intermediar vendas a preços

---

<sup>93</sup> CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. New York: Routledge, 2011, p. 56-57.

<sup>94</sup> SURIANI, Fernanda M. F. *Op. cit.* p. 184.

fixos, nos moldes atualmente conhecidos (assim como ocorreu com o Mercado Livre, outro grande representante do comércio eletrônico).

Era esperado, com o grande volume de operações intermediadas pelo eBay, que surgissem divergências e mesmo conflitos entre fornecedores e consumidores. Alguns dos pontos que geravam controvérsias envolviam problemas com cobrança, disparidades quanto às características dos bens ou serviços negociados, acionamento de garantias e não entrega de mercadorias.

Para administrar tal situação, em 1999, passou a disponibilizar um link de um projeto-piloto do prof. Ethan Katsh, encorajando os usuários a clicarem e usarem aquele canal para reportar problemas encontrados nas transações feitas pelo *site*<sup>95</sup>.

Esse projeto foi continuado por uma *startup*<sup>96</sup> iniciante, chamada Squaretrade e, anos após, o próprio eBay assumiu o controle da resolução de disputas, contratando Colin Rule para assumir tal pasta.

Dierle Nunes e Hugo Malone explicam, quanto ao passo dado com a contratação da SquareTrade, que a meta:

“[...] era desenvolver um sistema que gerenciasse um número de disputas suficientemente grande que não fosse possível de ser operacionalizado simplesmente por e-mail e por mediadores humanos. Para tanto, a Squaretrade identificou os componentes do procedimento tradicional de mediação que poderiam ser traduzidos em software e projetou um sistema de formulários pelos quais as partes poderiam trocar informações sem a necessidade de intervenção humana. Elaborou-se, assim, um procedimento de negociação assistida em

---

<sup>95</sup> RULE, COLIN. **Making peace on Ebay: Resolving disputes in the world's largest marketplace**. AC Resolution. Fall 2008. p. 8-11.

<sup>96</sup> *Startups* podem ser definidas como empresas inovadoras, com baixo custo de manutenção, que começam suas atividades em condições de extrema incerteza, por exemplo, lançando um aplicativo que pode não emplacar ou simplesmente alcançar um sucesso estratosférico. A Apple e a Microsoft, em seu início, tinham esse perfil, assim como o Picpay, no Brasil.

duas etapas: no primeiro estágio, a comunicação entre as partes era realizada por formulários online. Caso não se obtivesse solução para o conflito, passava-se ao estágio seguinte, no qual se realizava uma mediação online envolvendo um mediador humano”.<sup>97</sup>

Com Colin Rule à frente da solução de disputas do eBay, o foco foi aumentar a eficiência das transações e da resolução de conflitos, diminuindo a intervenção humana nas fases iniciais das disputas, reduzindo o tempo de tramitação das reclamações, o que aumentou a satisfação dos usuários, que, mesmo após uma controvérsia, continuavam a utilizar a plataforma. Com esse desenvolvimento de um sistema interno de solução de conflitos, o eBay chegou em 2011 à solução de cerca de 60 milhões de conflitos por ano, sendo 90% sem intervenção humana<sup>98</sup>, sendo considerado o sistema de ODR mais conhecido e “(...) com as conquistas mais impressionantes em termos de volume e design de sistema.”<sup>99</sup>

Assim, o sucesso dessas iniciativas do eBay alavancou empresas como a Modria<sup>100</sup>, da qual Rule é sócio-fundador, e que hoje – através de sua adquirente, a Tyler Technologies – é uma das maiores empresas do mundo na área, fornecendo serviços à iniciativa privada e a órgãos públicos.

Hoje, o debate e a implementação desses mecanismos de solução de conflitos

---

<sup>97</sup> MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. *Op. cit.* p. 204-205. Os autores observam, também, dentre as medidas que foram sendo implementadas pelo eBay, a criação de tribunal comunitário, no final de 2008, em que as reclamações quanto à pontuação que um usuário atribuía ao outro eram resolvidas por jurados, selecionados aleatoriamente.

<sup>98</sup> SURIANI, Fernanda M. F., *op. cit.* 189.

<sup>99</sup> MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. *Op. cit.* p. 207.

<sup>100</sup> Explicam Dierle Nunes e Hugo Malone que “Entre os fatores que explicam esse êxito do MODRIA estariam: a) a existência de módulos de diagnóstico, negociação, mediação e arbitragem; b) a utilização de negociação automatizada que incorpora premissas econômico-comportamentais, estimulando as partes a chegarem a um acordo; c) a existência de uma quantidade imensa de dados (*big data*) que alimenta e aperfeiçoa o sistema cada vez mais; d) a utilização de mediação assíncrona, em geral mais eficiente do que a mediação por vídeo; e) o fato de ser uma ferramenta altamente flexível e adaptável ao fluxo de trabalho de cada organização (tecnologia *workflow*)” (cf. *op. cit.*, p. 204-205). Ainda quanto ao sucesso do Modria, Danilo R. M. Martins defende que as funcionalidades oferecidas pela marca qualificam o Modria “(...) como a plataforma mais completa do mercado para tratamento online de conflitos(...)” MARTINS, Danilo Ribeiro Miranda; BUTORI, Carlos; REZENDE, Nelson Soares de. **A utilização do Modria pelos PROCONS**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/305005/a-utilizacao-do-modria-pelos-procons>. Acesso em 11 jul. 2022.

*online* se espalham por diversos ordenamentos jurídicos. Existem várias plataformas ODR na América do Norte, na União Europeia e em muitos outros lugares, criadas ou hospedadas não apenas por empresas privadas, mas também por órgãos públicos, entidades sem fins lucrativos e, ainda, parcerias interinstitucionais.

A ODR contribui, atualmente, com serviços como diagnóstico e gestão de problemas, identificação de gargalos no fluxo dos processos, automatização de contatos (envio de *e-mails*, mensagens a aplicativos como *Whatsapp* etc) e de decisões, possibilitando a melhoria nos procedimentos de resolução de controvérsias, utilizando-se de ferramentas em que a intervenção do judiciário não é necessária para a solução do litígio, embora não seja vedada. Muito pelo contrário, esses avanços têm tornado as ferramentas de ODR cada vez mais próximas da realidade dos tribunais, havendo o desenvolvimento e a incorporação desses mecanismos para os sistemas de justiça de todo o mundo, sobretudo, após a pandemia pelo Covid-19<sup>101</sup>.

Assim, se em seu nascedouro a solução *online* de disputas era vista como uma transposição, ao cenário virtual, eletrônico, de formas de ADR<sup>102</sup> (v.g. mediação, negociação ou arbitragem), hoje sabemos que a evolução da inteligência artificial tem lançado a ODR para um papel nunca antes pensado na resolução de conflitos <sup>103</sup>. Atualmente, os sistemas de ODR de referência podem ser

---

<sup>101</sup> Conforme introduzido *en passant* na nota de rodapé nº 90, Richard Susskind, em seu livro **Online Courts and the future of Justice** (p. 63-64) faz a distinção entre ODR (que se limitaria aos serviços privados de “*eletronic ADR*”) de cortes *online* (correspondentes à atuação de cortes estatais utilizando-se de tecnologia em seus serviços). Feita essa ressalva, faremos nossa abordagem aproximando esses dois conceitos, de modo a facilitar a exposição do tema.

<sup>102</sup> Segundo Fernanda M. F. Suriani (*op. cit.*, p. 195), os primeiros experimentos de ODR “foram inspirados nos Meios Alternativos de Solução de Controvérsias (*Alternative Dispute Resolution* -ADR), pois eram tidos como formas mais baratas e rápidas de se acessar a justiça. As ADRs que tiveram início na década de 1970 nos Estados Unidos já se encontravam em estado avançado de desenvolvimento e eram amplamente utilizadas na década de 1990. Assim, na fase amadora e na fase experimental das ODRs, tentou-se transpor para o meio digital o que se fazia analogicamente nas ADRs, como por exemplo, o *Virtual Magistrate*, que oferecia serviço de arbitragem *on-line* e o Online Ombudsman Office, que oferecia mediação *on-line*”.

<sup>103</sup> Ao se referir às etapas de implementação da tecnologia no Processo Civil, Dierle Nunes lembra que podem ser identificadas três etapas: inicialmente a **virtualização** (com a fase de digitalização dos procedimentos), seguindo-se da **automação** de atividades repetitivas e **transformação**, utilizando-se a Inteligência Artificial e dimensionamento de novas técnicas, fase

desenhados com ferramentas que permitam informar, às partes, por exemplo, (i) possíveis cenários de um não-acordo; (ii) consequências jurídico-normativas para a querela em discussão; (iii) e, inclusive, a criação de decisões, em caso de não acordo, com base nas questões que são valoradas pelas partes no conflito em análise (ex. aspectos financeiros, praticidade, expectativas de justiça nutridas pelas partes etc)<sup>104</sup>.

Dentre as inúmeras vantagens na utilização de ODR, pode-se apontar a rapidez e a agilidade na oferta de respostas para os casos; a redução de custos com a solução de litígios – custos esses, em geral, inferiores aos de um processo judicial<sup>105</sup>; a melhora na gestão organizacional para empresas a partir da análise estatística de dados, haja vista que essas ferramentas possibilitam atuar na identificação de problemas e sua correção, atuando de forma preventiva ao surgimento do conflito; o desafogamento do Poder Judiciário, ao favorecer outras formas, inclusive mais adequadas, como primeiro passos para tentar a solução do conflito antes de judicializá-lo; a melhora na transparência e na rastreabilidade quanto ao comportamento de empresas e fornecedores de serviços no mercado; maior segurança e controle emocional às partes (na medida em que há menor interação pessoal)<sup>106</sup>.

---

em que, segundo o autor, “a força de mutação da tecnologia em relação ao direito fica ainda mais evidente”. Com base na tecnologia, adverte o autor, vislumbra-se uma “virada” em que, pela primeira vez, é possível mudar a ênfase na resolução de disputas para uma ênfase na sua prevenção” (NUNES, Dierle. Virada tecnológica no direito procesual e etapas do emprego da tecnologia no direito processual. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual**. Salvador: JusPodivm, 2020, p. 17-54).

<sup>104</sup> As partes, ao iniciarem um procedimento, podem oferecer informações tais como suas expectativas em relação ao acordo (por exemplo, mas não exclusivamente, o limite que estão dispostos a pagar à outra parte para concluir a querela) e, a partir daí, o sistema vai propondo soluções até que se chegue ao consenso. A questão que aqui se destaca é que a sofisticação desses mecanismos hoje é tamanha que já existem programas capazes de arbitrar decisões que atendam não apenas as expectativas trazidas pelas partes à disputa, mas, também, interesses e valores cadastrados como sendo “preponderantes” para a solução da controvérsia (cf. EBNER, N., & ZELEZNIKOW, J. No Sheriff in Town: **Governance for Online Dispute Resolution**. Negotiation Journal, 32(4), 2016, p. 297-324).

<sup>105</sup> Deixamos a ressalva aqui, conforme também adverte Daniel Arbix, de que algumas ferramentas de ODR podem mais custosas para as partes do que mecanismos tradicionais - a exemplo dos juizados especiais cíveis no Brasil ou as *Smart Courts Claim* nos Estados Unidos (ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 127).

<sup>106</sup> JUNQUILHO, Tainá Aguiar. *op. cit.* p. 270-271.

Por outro lado, dentre algumas das preocupações que podem ser relacionadas ao uso da ODR existe (i) a preocupação com a assimetria jurídica, econômica e informacional na relação entre fornecedores e consumidores, que pode ser potencializada com o uso de ferramentas tecnológicas; (ii) a coleta, o armazenamento e o uso de dados pessoais – e do próprio comportamento humano – no decorrer das tratativas de acordo; (iii) a falta de acesso a tais formas de resolução de disputas, o que alcança notável parcela da população mundial (exclusão digital)<sup>107</sup>.

Essas possíveis vantagens e preocupações serão detidamente analisadas e confrontadas juntamente com os desafios para a implementação de ODR em matéria de consumo no MERCOSUL, no decorrer do último capítulo desta dissertação.

### 2.3. EXEMPLOS DE USO DE ODR PELO MUNDO

Nos EUA, o uso de ODR é bem extenso, alcançando matérias de consumidor, família, tributário, pequenas querelas cíveis, dentre muitos outros. Convive-se com modelos de ODR utilizados de forma privada, como serviço ofertado às partes mediante pagamento, com o cenário de ODR como auxiliar aos serviços públicos e até mesmo com plataformas integralmente absorvidas (ou desenhadas) por Cortes jurisdicionais estatais.

Em Ohio, o Tribunal do Condado de Franklin lançou, em outubro de 2016, plataforma de ODR para processar pequenas causas, decorrentes, em sua maioria, da cobrança de Impostos de Renda da cidade de Columbus. Segundo Malone e Nunes, essa inadimplência significava, geralmente, que o devedor

---

<sup>107</sup> A União Internacional de Telecomunicações (UIT) divulgou em 2021 um relatório informando que cerca de 2,9 bilhões de pessoas nunca usaram a internet. Desse contingente, 96% vivem em países em desenvolvimento (International Telecommunication Union (ITU). 2.9 billion people still offline. **New data from ITU suggest 'COVID connectivity boost' – but world's poorest being left far behind.** Disponível em: <https://www.itu.int/en/mediacentre/Pages/PR-2021-11-29-FactsFigures.aspx>. Acesso em: 22 dez. 2023).

simplesmente não havia comparecido ao tribunal na hora marcada, ao que a ODR acabou representando uma oportunidade para “tornar a participação mais fácil e flexível”<sup>108</sup>. Outro caso destacado pelos autores, também no Estado de Ohio, refere-se ao Tribunal de Pequenas Causas de Utah, que teve sua plataforma de ODR desenhada pela própria corte local, contando com participação ampla da comunidade<sup>109</sup>.

Quanto ao Canadá, tanto a Colúmbia Britânica quanto Quebec possuem plataformas ODR para certas reivindicações civis. O CRT (Tribunal de Resolução Civil) de British Columbia resolve disputas sobre contratos, dívidas, danos corporais, bens pessoais e problemas de consumidores abaixo de US \$ 5.000,00. Já em Quebec, existe o PARLe (*Plateforme d'Aide au Règlement des Litiges en ligne*) para a resolução de disputas de “baixa intensidade” entre consumidores e varejistas.”<sup>110</sup>

Outro exemplo, mais recente, no país canadense é aplicação de ODR em matéria de família não apenas na fase pré-processual, mas também após já ter havido manifestação judicial sobre alguma pendência entre as partes sobre tal matéria. Um relatório feito pela entidade FOC (*Friends of Court*) mostra a aplicação de ferramenta de ODR em demandas sobre guarda, cláusulas de visitação de menores e alimentos, com resultados interessantes. A adesão pressupõe prévia triagem de processos (analisando eventual grau de litigiosidade e eventual histórico de agressão entre as partes), sendo facultado a estas aderir ou não (ou, ainda, sair, a qualquer momento, da resolução da querela pela plataforma)<sup>111</sup>.

---

<sup>108</sup> MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. *Op. cit.* p. 208.

<sup>109</sup> MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. *Op. cit.* p. 209.

<sup>110</sup> PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; QUIRINO, Carina de Castro. **Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção.** Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: ed. Revista dos Tribunais, nov.-dez. 2017, p. 304.

<sup>111</sup> SHESTOWSKY, Donna; SHACK, Jennifer. **Online Dispute Resolution for Post-Judgment Family Law Cases.** A Report to the Ottawa County, Michigan, Friend of the Court (July 26, 2022). Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=4173424> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4173424>>. Acesso em: 16 set. 2022.

Na Europa, desde o Regulamento 2013/524<sup>112</sup> e a Diretiva 2013/11<sup>113</sup> se prevê o fornecimento de plataforma de resolução em linha de litígios (RLL) pela União Europeia, bem como a obrigatoriedade a fornecedores de produtos e serviços em disponibilizarem meios eficazes de resolução alternativa de litígios (RAL), consolidando, assim, em importante experiência para o mundo na combinação de ferramentas de ODR em matéria consumerista. Retomaremos de forma mais detida a experiência europeia no tópico a seguir, ao se tratar da regulamentação da *Online Dispute Resolution* e, ao final, no capítulo 4, ao confrontar a experiência europeia com o cenário para uma possível plataforma de consumo no MERCOSUL.

No Reino Unido foi lançado, em 2002, um sistema chamado *Money Claim Online*, com atuação suplementar aos tribunais. Tal sistema permite aos credores de quantia certa cobrar dos devedores por meio do registro de uma reclamação eletrônica, sem a necessidade de “advogado ou procedimentos complexos e formais”<sup>114</sup>. Como visto, esse sistema marca o início de uma “fase institucional” da ODR, na qual esta passa a ser utilizada em instituições públicas<sup>115</sup>.

Destaca-se, ainda no bloco europeu, a experiência recente, em Portugal, com o SISPACSE (Sistema Público de Acordo em Superendividamento)<sup>116</sup>. É fato notório que a pandemia pelo Covid-19 agravou, em todo o mundo, as inadimplências, dado o contexto de recessão e crise econômica que a paralisação de atividades econômicas gerou. Em virtude desse cenário, o

---

<sup>112</sup> UNIÃO EUROPEIA. Regulamento (UE) nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>>. Acesso em: 17 set. 2023.

<sup>113</sup> UNIÃO EUROPEIA. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL). Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>>. Acesso em: 17 set. 2023.

<sup>114</sup> SURIANI, Fernanda M. F., op. cit., p. 190-191.

<sup>115</sup> Conforme relata Fernanda Suriani, a partir do registro da reclamação, “[...] o Tribunal emite uma ordem ao devedor para pagamento; caso haja necessidade de um contraditório mais alongado por resistência do devedor, há o direcionamento para um processo tradicional. Esse sistema tem resolvido cerca de 60 mil casos ao ano” (SURIANI M. F., *id. ibid.*).

<sup>116</sup> SISPACSE. Disponível em: <<https://dgpj.justica.gov.pt/sispacse>>. Acesso em: 17 set. 2022.

SISPACSE foi lançado pelo governo português como ferramenta disponível ao devedor (pessoa física) e aos seus credores para a resolução de litígios relacionados com o descumprimento das obrigações pecuniárias. O interessado se cadastra no sistema disponível na *internet* e, com o auxílio de um conciliador habilitado, são organizadas sessões informativas e de negociação entre devedores e credores, com vistas a atingir um acordo entre as partes, evitando o recurso aos Tribunais<sup>117</sup>.

Na China, a *Internet Court*<sup>118</sup> de Hangzhou opera desde 2017. Em 2018 outras duas Internet Courts foram criadas: a de Beijing e a de Guangzhou. Esses tribunais digitais foram instituídos com competência para ações cíveis e administrativas decorrentes de comércio eletrônico e outras atividades *online*, tais como contratos de empréstimos financeiros, compra de bens e serviços *online* e atos ilícitos praticados *online*, a exemplo de violações de direitos autorais. Essas cortes são integralmente virtuais, possuem funcionalidades como um *chatbot* que ajuda as pessoas a navegar pelo sistema, permitindo ao usuário a elaboração de perguntas a fim de solucionar dúvidas sobre o problema em questão e até encontrar um advogado adequado para o caso<sup>119</sup>. Esses tribunais da Internet também aceitam o uso de *blockchain*<sup>120</sup> como método de

---

<sup>117</sup> O Sistema Público de Apoio à Conciliação no Sobre-Endividamento (SISPACSE), foi criado pelo Decreto-Lei nº 105/2020 e regulamentado pela Portaria nº 86, de 16 de abril de 2021, e funciona com base em listas públicas de conciliadores inscritos neste sistema, as quais são organizadas pela Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) em Portugal.

<sup>118</sup> "Corte de Internet".

<sup>119</sup> SURIANI, Fernanda M. *Op. cit.* p. 299-300.

<sup>120</sup> O termo "blockchain" significa, em inglês, "cadeia em bloco". Fredie Didier Jr. e Rafael Alexandria de Oliveira, citando Gabriel Aleixo, explicam que "é o nome usado, ao mesmo tempo, para (i) designar uma base de dados distribuída e também para (ii) designar a tecnologia que mantém as múltiplas cópias dessa base de dados operando em sincronia umas com as outras, de modo que estejam sempre atualizadas" (DIDIER JR., Fredie; OLIVEIRA, Rafael Alexandria. O uso da tecnologia blockchain para o arquivamento de documentos eletrônicos. In: NUNES, D.; LUCON, P.; WOLKART, E. **Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual**. p. 507-528). Remete, assim, à 'tecnologia de contabilidade distribuída' (distributed ledger technology - DLT), consistindo em um "tipo de livro-razão distribuído que é composto de dados gravados digitalmente e organizados como uma cadeia de blocos em crescimento sucessivo, com cada bloco criptograficamente vinculado e protegido contra adulteração e revisão" (International Telecommunication Union. ITU-T Focus Group on Application of Distributed Ledger Technology (FG DLT). **Technical Specification FG DLT D1.1 Distributed ledger technology terms and definitions**. Disponível em: <<https://www.itu.int/en/ITU-T/focusgroups/dlt/Documents/d11.pdf>> Acesso em: 12 jan. 2024).

proteção de provas, superando o risco de que as provas armazenadas na Internet sejam hackeadas ou falsificadas<sup>121</sup>.

As experiências em matéria de ODR no bloco econômico sul-americano ainda são recentes, se comparadas às práticas nos países já citados, havendo experiências em ODR privadas, convivendo com iniciativas públicas – inclusive com inserção em sistemas judiciais – acontecimento impulsionado pela pandemia pelo Covid-19.

## 2.4. A EXPERIÊNCIA EM ODR NO BRASIL

No Brasil, o uso de ODR tem crescido sobremaneira nos últimos anos, seja com a disponibilização de centrais próprias de resolução de conflitos por fornecedores de produtos e serviços a seus consumidores; seja pelo crescimento de *legaltechs* ou *lawtechs*<sup>122</sup> no mercado; seja por iniciativas do poder público, como se observa no executivo e no judiciário.

A AB2L (Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs) indica haver no Brasil, em janeiro de 2024, pelo menos 13 (treze) empresas privadas de Resolução de Conflitos Online<sup>123</sup>.

Dentre as iniciativas do setor privado, destaca-se o programa que o Mercado Livre iniciou em 2016 para a solução de controvérsias aos usuários de sua plataforma. O projeto Action, como foi nominado, baseou-se no uso de e-mail e aplicativo de conversa online para evitar que os problemas enfrentados pelos usuários virassem processos judiciais movidos por consumidores insatisfeitos. Segundo o site do CNJ, “com mais de 160 milhões de usuários registrados e

---

<sup>121</sup> SUNG, Huang-Chuh. Can Online Courts Promote Access to Justice? A Case Study of the Internet Courts in China. *Computer Law & Security Review*, v. 39, Elsevier, Nov. 2020. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0267364920300662>>. Acesso em: 12 jan. 2023.

<sup>122</sup> Empresas que ofertam ferramentas e serviços de TIC voltados ao diagnóstico, gestão, prevenção e resolução de litígios.

<sup>123</sup> Disponível em: <<https://ab2l.org.br/ecossistema/radar-de-lawtechs-e-legaltechs/>>. Último acesso em: 12 jan. 2024.

ritmo de seis negócios por segundo, o Mercado Livre conseguiu encerrar, focando na mediação, mais de mil processos na Justiça, com, pelo menos, duas mil pessoas envolvidas, somente em 2016”. Tal projeto rendeu, à plataforma de comércio eletrônico, em 2016, o prêmio “Conciliar é Legal”, do CNJ<sup>124</sup>.

Ainda no setor privado, mas sob a forma de empresa fornecedora de tecnologia, a MOL (Mediação On-Line) se configura igualmente como exemplo bem-sucedido de ODR, fornecendo ferramentas de prevenção, gestão e resolução *online* de conflitos, tendo alcançado a marca de 32 mil acordos em três anos. Seus produtos são fornecidos a diversas empresas e também ao setor público – inclusive a diversos órgãos do Poder Judiciário.

Inclusive, durante a pandemia pelo Covid-19, em 2020, a MOL disponibilizou gratuitamente sua plataforma para os tribunais de justiça interessados em manter, em funcionamento, suas centrais de conciliação<sup>125</sup> A plataforma foi utilizada, por exemplo, pelo Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES) para realização de sessões on-line de mediação e conciliação de demandas relacionadas ao período de pandemia do novo coronavírus (Covid-19), conforme , conforme projeto-piloto instituído pela Portaria nº 01/2020 daquele tribunal<sup>126</sup>.

Segundo Fernanda Suriani, as experiências exitosas colhidas pelos tribunais brasileiros, como a supracitada, deram origem à Resolução CNJ nº 358, de 3 de dezembro de 2020, a qual determina que os tribunais disponibilizem Sistema Informatizado para Resolução de Conflitos por meio da conciliação e da

---

<sup>124</sup> Consta do site do CNJ que “O Projeto Action concorreu com outras 20 práticas inscritas na categoria Conciliação e Mediação Extrajudicial. O Prêmio Conciliar É Legal visa identificar, disseminar e estimular a realização de ações de modernização na área da Justiça que contribuem para a pacificação de conflitos. Além do projeto do Mercado Livre, outros 13 projetos voltados à solução consensual de conflitos venceram o Prêmio, cujos critérios analisados foram: eficiência, restauração das relações sociais, criatividade, replicabilidade, alcance social, desburocratização e satisfação do usuário”. (CNJ. Agência CNJ de Notícias. Disponível em <<https://cnj.jusbrasil.com.br/noticias/439790811/cnj-premia-mercado-livre-por-conciliar-conflitos-antes-do-processo-judicial>>. Acesso em 22 dez. 2023).

<sup>125</sup> SURIANI, Fernanda M. F. *op. cit.* p. 194.

<sup>126</sup> Disponível em: <<http://www.tjes.jus.br/cejuscs-utilizam-nova-tecnologia-para-realizar-sessoes-de-mediacao-online/>>, último acesso em: 16 dez. 2023.

mediação (SIREC). Igualmente, a Resolução CNJ nº 345, de 9 de outubro de 2020 estabelece a implantação do chamado “Juízo 100% Digital”, no qual todos os atos processuais são praticados eletrônica e remotamente pela Internet, sendo a adesão por tal modalidade facultativa ao demandante e passível de oposição pelo demandado <sup>127</sup>.

Também no setor público, ferramentas de ODR vêm sendo utilizadas por algumas agências reguladoras, tais como a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) e a Agência Nacional de Saúde Complementar (ANS), como forma de fomentar a solução das demandas que lhe são submetidas e evitar a judicialização<sup>128</sup>.

Em 2020, o Decreto nº 10.197/2020 passou a prever o uso da Plataforma Consumidor.gov.br como sendo a “(...) plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo”<sup>129</sup>, favorecendo a migração para a plataforma pública criada para a defesa do consumidor, que será abordada a seguir.

---

<sup>127</sup> SURIANI, Fernanda M. F. *Ibid.* p. 194.

<sup>128</sup> BRAGANÇA, Fernanda; LOSS, Juliana; BRAGA, Renata. Plataformas de solução de conflitos nas agências reguladoras e implantação da Resolução n. 358 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Revista Eletrônica do CNJ**, v. 6, n. 1, jan. /jun. 2022, p. 49-50.

<sup>129</sup> BRASIL. PLANALTO. Decreto nº 10.197/2020. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm)> Acesso em: 17 set. 2022.

## 2.5. A EXPERIÊNCIA BRASILEIRA COM A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

A Consumidor.gov.br trata-se de plataforma desenvolvida e suportada pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor – SENACON<sup>130</sup>, lançada em 2014<sup>131</sup>. Consiste, em linhas gerais, em uma estrutura de negociação direta entre fornecedor e consumidor, sob a forma de *chat*, a fim de que estes possam, pela troca de mensagens, buscar uma solução ao impasse que deu origem àquele conflito de consumo. A plataforma não contempla módulos de diagnóstico, mediação ou arbitragem. A participação de fornecedores de produtos e serviços, no Consumidor.gov.br, é voluntária, sendo permitida somente àqueles que se cadastram no *site*, aderindo formalmente à ferramenta e se comprometendo a

---

<sup>130</sup>A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), foi criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012 e integra o Ministério da Justiça e Segurança Pública. Suas atribuições estão previstas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97. A SENACON atua “(...) no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os objetivos de: (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; (ii) promover a harmonização nas relações de consumo; (iii) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC; e (iv) participar de organismos, fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros” (BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. SENACON. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/>>. Acesso em: 23 dez. 2023). No âmbito internacional, dentre os foros multilaterais de que o Brasil participa – e que contemplam a atuação da SENACON -, destacam-se os seguintes: (i) Comitê Técnico Nº 7 “Defesa do Consumidor” (CT-7) – órgão do Mercosul que reúne os órgãos de defesa do consumidor na discussão de políticas e de ações com o objetivo de aprimorar e desenvolver a proteção e defesa dos consumidores intrabloco; (ii) Foro Ibero-americano das Agências Governamentais de Proteção ao Consumidor (FIAGC) – organismo que reúne os órgãos de defesa do consumidor da América Latina e da península Ibérica, voltado para a discussão e desenvolvimento de projetos comuns sobre a temática; (iii) Comitê de Política do Consumidor (CCP/OCDE) – Comitê que faz parte da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) em que são discutidos temas afetos à proteção e defesa dos consumidores, visando ao constante desenvolvimento de políticas efetivas em prol destes; (iv) Rede Internacional de Controle e Proteção dos Consumidores (ICPEN) – organização que reúne atores governamentais de proteção aos consumidores para o compartilhamento de informações sobre atividades comerciais transfronteiriças e para o incentivo à cooperação internacional para o *law enforcement*. (BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. A atuação internacional da SENACON. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/atuacao-internacional>> Acesso em: 23 dez. 2023).

<sup>131</sup>A Plataforma Consumidor.gov.br foi criada pela Portaria do Ministério da Justiça nº 1.184, de 1º de julho de 2014 e regulada pelo Decreto nº 8.573/2015, de 19 de novembro de 2015 (Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm)> Acesso em: 17 set. 2022).

conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados<sup>132</sup>.

A partir do momento em que o consumidor registra uma reclamação, o fornecedor deverá respondê-la em até dez dias<sup>133</sup>. Com o recebimento da resposta, o consumidor terá até 20 dias para classificar a reclamação como “resolvida” ou “não resolvida”, e comentar o retorno recebido, informando seu nível de satisfação com o atendimento prestado pelo fornecedor<sup>134</sup>. Destaca-se que não há intermediação por terceiro (humano), nem submissão da queixa a mecanismos automáticos de resolução de controvérsias.

Também não está prevista nenhuma medida ou sanção direta aos fornecedores que não resolverem a reclamação do consumidor. O papel da plataforma poderia ser visto, a princípio, apenas como um meio para facilitar a comunicação entre consumidor e fornecedor.

No entanto, segundo informado pelo sítio eletrônico da plataforma, as informações registradas no banco de dados do sistema podem subsidiar a adoção, em âmbito coletivo, de “(...) medidas necessárias à prevenção e repressão de condutas desleais e abusivas adotadas no mercado de consumo”<sup>135</sup>.

Ademais disso, a ideia de visibilidade que a plataforma traz à reputação dos fornecedores acaba se tornando fator de relevante peso para o incremento ou fracasso dos negócios, o que funciona como um incentivo para que optem pela adesão ao sistema criado pela SENACON.

---

<sup>132</sup>BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança Pública. SENACON. Plataforma Consumidor.gov.br. Conheça o Consumidor.gov.br. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> Acesso em 14 set. 2022.

<sup>133</sup> O prazo para o fornecedor oferecer resposta é contado a partir do registro da reclamação pelo consumidor, incumbindo, assim, aos reclamados o dever de conferirem diariamente as reclamações originadas pela plataforma Consumidor.gov.br.

<sup>134</sup>BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança Pública. SENACON. Plataforma Consumidor.gov.br. Conheça o Consumidor.gov.br. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> Acesso em 14 set. 2022.

<sup>135</sup> *Id. ibid.*

Remarca-se, ainda, quanto ao uso dessa Plataforma, a assinatura de acordo de cooperação técnica entre o Ministério da Justiça, por meio da SENACON, e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), visando a integrar o Consumidor.gov.br com o sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe), utilizado nacionalmente<sup>136</sup>. Quando um tribunal implementa essa integração, passa a ser ofertada, ao jurisdicionado, a opção de tentar negociar sua demanda de consumo pela Plataforma Consumidor.gov.br, mesmo após a propositura da ação, independentemente do andamento do processo judicial.

Segundo dados fornecidos pelo CNJ, 05 (cinco) tribunais brasileiros já integraram seus sistemas PJe à Plataforma Consumidor.gov.br: Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1); Tribunal Regional Federal da 6ª Região (TRF-6); Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT); Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA); e Tribunal de Justiça do Mato Grosso (TJMT).<sup>137</sup>

Na Justiça Federal da 1ª Região, por exemplo, o projeto incluiu, em sua fase-piloto, ações de consumo tramitadas nos Juizados Especiais Federais nas quais o banco Caixa Econômica Federal (CEF) figura como parte. O consumidor, quando ingressar com uma ação contra a instituição financeira, nesses Juizados Especiais, poderá optar pela negociação na plataforma Consumidor.gov.br, gerando a migração automática para tal ambiente de resolução de conflitos.<sup>138</sup>

---

<sup>136</sup>BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Acordo de Cooperação Técnica CNJ-MJ/SENACON nº 16/2019**. Disponível em: <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj\\_-\\_2019\\_1.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj_-_2019_1.pdf)>. Acesso em: 17 set. 2022.

<sup>137</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Registro Ouvidoria/CNJ: 405448**. Resposta a pedido de acesso à informação pública formulado eletronicamente em 8 jan. 2024. p. 1.

<sup>138</sup> Disponível em: Tribunal Regional Federal da 1ª Região. **Infojef**. <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj\\_-\\_2019\\_1.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj_-_2019_1.pdf)>. Acesso em: 17 set. 2022.

Formulamos pedido de acesso à informação pública aos Tribunais mencionados, solicitando esclarecimentos quanto à existência de dados estatísticos e relatórios sobre a integração do PJe à Plataforma Consumidor.gov.br. Contudo, até o fechamento deste trabalho, nem todos os tribunais solicitados retornaram com resposta.

Apesar da omissão de parte dos tribunais, uma constatação relevante veio com a resposta do CNJ: “apenas 41 reclamações foram concluídas com o resultado 'ACORDO' de um total de 1170 reclamações abertas no CONSUMIDOR.GOV.BR utilizando a integração com o PJe”<sup>139</sup>. Ou seja, dentro do universo informado<sup>140</sup>, uma vez instaurado processo judicial, apenas 3,5% dos casos encaminhados à plataforma Consumidor.gov.br chegaram a um acordo. Uma baixíssima taxa de efetividade, que contrasta com os quase 80% de resolutividade<sup>141</sup> quando a provocação à plataforma vem antes de propositura da ação judicial.

Os dados indicam uma aparente inaptidão dos instrumentos endoprocessuais eletrônicos de solução de conflitos de demover as partes de seu ímpeto litigioso, mas são necessários mais estudos para compreender a fundo o fenômeno, em especial sob a ótica da Análise Econômica do Direito Comportamental (o que foge ao objeto deste trabalho).

No ano de 2019, no contexto da aprovação da Resolução GMC nº 37/2019, foi assinado um Plano de Ação, em que o Brasil se comprometeu a disponibilizar, aos demais Estados-partes do MERCOSUL, a licença de uso da plataforma Consumidor.gov.br<sup>142</sup>. O deslinde e as consequências de tal plano de ação, e o

---

<sup>139</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Registro Ouvidoria/CNJ: 405448**. *Op.cit.* p.1.

<sup>140</sup> O universo informado pelo CNJ foi de 1170 processos oriundos de cinco tribunais, que não foram especificados.

<sup>141</sup> Segundo infográfico disponível no sítio eletrônico Consumidor.gov.br, o índice médio de solução na plataforma é de 78,87%. Disponível em: <

<sup>142</sup> MERCOSUL/CMC-DEC. N 17/19.

futuro para a adoção de um sistema de ODR no bloco serão enfrentados no capítulo 4 dessa dissertação.

## 2.6. ODR E REGULAMENTAÇÃO INTERNACIONAL

Segundo Ebner e Zeleznikow<sup>143</sup>, a ODR tem duas matrizes ou campos de origem: a ADR (*Alternative Dispute Resolution*) e a Tecnologia da Informação (TI). Devido ao seu ecossistema de origem – a internet – o desenvolvimento em uma fase inicial foi acontecendo espontaneamente, sem uma supervisão externa, seja normativa, seja de entidades fiscalizadoras de profissões<sup>144 145</sup>.

O processo de regulamentação (ou princípio de governança) acabou sendo adstrito ao próprio ecossistema de Tecnologia da Informação, envolvendo, por exemplo, a Certificação dos Profissionais envolvidos<sup>146</sup>, a vinculação a padrões éticos próprios (da empresa de tecnologia ou da profissão relacionada) e à testagem de *softwares*. Isso, porém, nunca chegou a ser prerequisite para operação de tais ferramentas<sup>147</sup>. Também as ADRs arrastaram

---

<sup>143</sup> EBNER, N.; ZELEZNIKOW, J.. *op. cit.*, p. 300.

<sup>144</sup> “A tecnologia da informação, é claro, não tem nenhuma conexão particular com os tribunais, e a governança de TI, portanto, não ocorre à sombra de nenhuma lei”. Tradução livre da autora a partir de: “Information technology, of course, has no particular connection to the courts, and IT governance, therefore, does not occur in the shadow of any laws” (EBNER, N., & ZELEZNIKOW, J.. *op. cit.*, p. 303).

<sup>145</sup> Fernanda Suriani reporta, em sua obra, que “Na primeira metade da década de 1990 nos Estados Unidos, quando se iniciou o uso da Internet e do correio eletrônico, ocorreram os primeiros conflitos *on-line*, que eram relacionados ao uso indevido de listas de e-mails na Universidade em que trabalhavam em 1994 sobre o tema de resolução de conflitos, que contava com centenas de subscritores interessados em debater o assunto. Um dos membros da lista enviou uma mensagem atacando o professor de determinada universidade por tê-lo tratado de maneira injusta, trazendo severas consequências negativas à sua carreira. A mensagem tinha tom fortemente emocional, acusatório e potencialmente difamatório. O moderador da lista poderia simplesmente excluir o subscritor acusador; entretanto, agindo desta forma, poderia ser acusado de uso abusivo de sua autoridade em relação à lista e isso não impediria que o subscritor voltasse à lista usando outro nome. A solução encontrada à época foi a utilização de técnicas de mediação por meio de mensagens privadas para resolver o conflito. Neste período, chamado de fase amadora, as disputas, portanto, surgiam e eram resolvidas de maneira informal e pontual, dentro dos contextos particulares em que ocorriam”. (SURIANI, Fernanda M. F., *op. cit.*, p.184-185).

<sup>146</sup> Podem ser citados, como exemplos dessas entidades que atuavam, nesse sentido, a Association for Computing Machinery (ACM), nos Estados Unidos, a Australian Computer Society (ACS) e a British Computer Society (BCS) (EBNER, N.; ZELEZNIKOW, J. *op. cit.* p. 303).

<sup>147</sup> Os esforços para regulamentar a ODR contemplam, adicionalmente, a contratação de outras empresas de tecnologia para fazer a acreditação e verificação das práticas (ou seja, um *compliance* externo), com o objetivo de que os fornecedores dessas ferramentas de ODR

para a ODR a contribuição da fiscalização a que são submetidos os profissionais que atuam em sua prática (advogados, psicólogos, mediadores formados, etc). Não obstante, a necessidade – e a extensão – da regulamentação e fiscalização externa das ODRs ainda são objeto de debates.

Entre 1998 e 2002, devido ao crescimento do comércio eletrônico, identifica-se o surgimento em maior escala de empresas de resolução de conflitos *online*. Conforme já visto em tópico anterior, alguns autores denominam essa fase de *empreendedora*, na qual plataformas privadas de ODR proliferaram como serviços ofertados independentes das empresas de comércio eletrônico<sup>148</sup>.

Reforça-se, nesse contexto, o caráter preponderantemente privado que – ainda hoje – envolve o fornecimento e principalmente a utilização das ferramentas de ODR pelo mundo, fomentando discussões acerca de como regulamentar ou harmonizar questões inerentes a essa matéria.

Nos Estados Unidos, em 2002, uma força tarefa sobre Comércio Eletrônico e ADR da American Bar Association publicou um relatório<sup>149</sup> no qual sugeriu um conjunto de boas práticas para provedores de ODR. Tal relatório recomendava condutas que deveriam ser adotadas pelas empresas de ODR em relação aos consumidores, bem como propunha a criação de um centro de fornecimento de informação e educação sobre ODR. Não obstante, o próprio relatório indicava especificamente que tal centro não deveria consistir em supervisão ou

---

conquistassem maior credibilidade perante seus usuários (v.g. Trustee, BBB-Better Business Bureau) (cf. EBNER, N.; ZELEZNIKOW, J. *id. ibid*).

<sup>148</sup> CORTÉS, P. *op. cit.*, p. 55; SURIANI, F., *op. cit.*, 186.

<sup>149</sup> American Bar Association's Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution in Cooperation with the Shidler Center for Law, Commerce and Technology, University of Washington School of Law. **The Business Lawyer**, Vol. 58, No. 1 (November 2002), pp. 415-477. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/40688128>. Acesso em 4 jan. 2024.

governança à ODR<sup>150</sup>. Em 2022 a mesma associação aprovou seu Guia para ODR (Guidance for Online Dispute Resolution)<sup>151 152</sup>.

No âmbito da União Europeia, o Regulamento (EU) nº 524/2013 e a Diretiva 2013/11/EU consideram os prestadores de serviços ODR como provedores de ferramentas de resolução alternativa de litígio (RAL) e delegam às leis nacionais dos respectivos países de origem o credenciamento e a regulamentação dessas entidades, observadas as prescrições estabelecidas no Regulamento e na Diretiva citadas.<sup>153</sup>

Já dentre as organizações supranacionais, observa-se que a UNCITRAL<sup>154</sup>, encarregada de harmonizar o direito comercial para incentivar o comércio internacional, começou a estudar o uso de ODR transfronteiriço em 2010 e, em 2016, lançou suas Notas Técnicas sobre solução *online* de controvérsias de consumo<sup>155</sup>.

---

<sup>150</sup> EBNER, N.; ZELEZNIKOW, J. *op. cit.* p. 307-308.

<sup>151</sup> American Bar Association Section on Dispute Resolution Guidance for Online Dispute Resolution (ODR), Aug. 6, 2022. Disponível em: [https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/dispute\\_resolution/leadership/odr-guidance.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/dispute_resolution/leadership/odr-guidance.pdf). Acesso em: 4 jan. 2024.

<sup>152</sup> Vide, ainda, pela destacada importância na área, os padrões éticos e normativos propostos por outras entidades (cf. The National Center for Technology and Dispute Resolution. **Ethical Principles for ODR Initiative**, 2016. Disponível em: <http://odr.info/ethics-and-odr/>. Acesso em 4 jan. 2024; The National Center for Technology and Dispute Resolution. **ODR Standards, Principles, & Guidelines**. Disponível em: <http://odr.info/standards/>. Acesso em 4 jan. 2024.; International Council for Online Dispute Resolution. **ICODR Standards**. Disponível em: <https://icodr.org/standards/>. Acesso em 4 jan. 2024).

<sup>153</sup> UNIÃO EUROPEIA. Regulamento (UE) nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>>. Acesso em: 29 dez. 2023; UNIÃO EUROPEIA. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL). Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>>. Acesso em: 29 dez. 2023.

<sup>154</sup> UNCITRAL, sigla para *United Nations Commission On International Trade Law*. Trata-se de comissão das Nações Unidas para o Direito do Comércio Internacional, tendo, como objetivo fomentar a harmonização progressiva nessa área. Para alcançar seus objetivos, a UNCITRAL prepara e promove a utilização e incorporação de instrumentos legislativos e não legislativos em vários âmbitos fundamentais do Direito Mercantil (cf. UNCITRAL. *Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional*. Disponível em: <<https://uncitral.un.org/es>>. Acesso em: 12 jan. 2024).

<sup>155</sup> As notas técnicas foram aprovadas pela Assembleia Geral, na 49ª sessão, em 13 de dezembro de 2016. (cf. UNCITRAL. *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. Disponível

Como destaca o texto aprovado, as notas técnicas traduzem um instrumento descritivo, não vinculante, que refletem elementos de um processo de solução *online* de disputas. Segundo a UNCITRAL, as notas não têm a pretensão de serem exclusivas ou exaustivas, mas, é esperado que possam contribuir para o desenvolvimento de sistemas de ODR e assistir administradores, plataformas, neutros e partes, pelo que se “recomenda que todos os Estados e outras partes interessadas utilizem as Notas Técnicas sobre Resolução de Disputas Online na concepção e implementação de sistemas ODR para transações comerciais transfronteiriças”<sup>156</sup>.

Quanto ao escopo de aplicação, a Seção IV, 22, estabelece que “um processo de ODR pode ser particularmente útil para disputas originadas de transações transfronteiriças, de baixo valor, realizadas por comércio eletrônico”. Prevê, também, que o processo pode ser aplicado a disputas decorrentes de transações entre empresas (B2B) ou entre empresas e consumidores (B2C)<sup>157</sup>.

Na resolução que aprova as notas técnicas, se reconhece a importância da *Online Dispute Resolution* como mecanismo de solução de disputas “simples, rápido, flexível e seguro”, e que representa, segundo indica, significativa oportunidade para o acesso à resolução de litígios em que são partes compradores e vendedores em transações comerciais transfronteiriças, tanto nos países desenvolvidos, como naqueles em vias de desenvolvimento<sup>158</sup>.

Além do incentivo à aplicação de ODR nos contratos transfronteiriços e eletrônicos de consumo, destaca-se que as notas aprovadas propõem os

---

em: <[https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382\\_english\\_technical\\_notes\\_on\\_odr.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf)> Acesso em: 26 dez. 2023).

<sup>156</sup> UNCITRAL. Op. cit. p. ix-x, *passim*.

<sup>157</sup> No original: “An ODR process may be particularly useful for disputes arising out of cross-border, low-value e-commerce transactions. An ODR process may apply to disputes arising out of both a business-to business as well as business-to-consumer transactions” (UNCITRAL. Technical Notes on ODR. Section IV. Scope of ODR process. 22. *Op. cit.*, p. 3).

<sup>158</sup> UNCITRAL. Op. cit. p. VII-X, *passim*.

seguintes princípios a serem observados: imparcialidade, independência, eficiência, eficácia, devido processo legal, justiça, responsabilidade e transparência.

Apesar do grande avanço que as notas técnicas da UNCITRAL representam para o desenvolvimento e a aplicação de boas práticas em ODR, o texto final aprovado não foi acolhido indene de críticas. Segundo Nadine Lederer<sup>159</sup>, o Grupo de Trabalho responsável previa um procedimento ODR de três níveis, que começaria com negociações entre as partes e, se malsucedido, seria seguido de um processo visando a um acordo facilitado (um terceiro neutro mediaría as partes para se chegar a um acordo). A terceira e última fase envolveria arbitragem.

O Grupo de Trabalho, no entanto, enfrentou dificuldades para chegar a um consenso quanto à natureza dessa fase final. Em particular, surgiu um desacordo sobre a questão de saber se deveria ser vinculativo para as partes, haja vista a divergência quanto à validade jurídica das convenções de arbitragem de consumo pré-contencioso nas diversas jurisdições. A União Europeia, por exemplo, restringe a validade de tais acordos na Diretiva 93/13/EEC sobre cláusulas abusivas em contratos de consumo e na Diretiva 2013/11/EU sobre resolução alternativa de disputas de consumo. Para lidar com essa questão, o Grupo de Trabalho considerou desenvolver duas vias diferentes, uma terminando em uma fase de arbitragem vinculante (proposta I) e a outra concluindo com uma recomendação não vinculante do neutro (proposta II).

---

<sup>159</sup> LEDERER, Nadine (Hogan Lovells). **The UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution – Paper Tiger or Game Changer?** Disponível em: <<http://arbitrationblog.kluwerarbitration.com/2018/01/11/new-found-emphasis-institutional-arbitration-india/>> Acesso em 16 fev. 2023. p. 2.

Todavia, no final, não foi possível chegar a um consenso sobre essa questão e o texto aprovado deixou de detalhar essa fase<sup>160 161</sup>.

Para Pablo Cortés, a maturidade legal da ODR depende de um equilíbrio entre a “regulação e a autorregulação”. É preciso, para o autor, que exista certeza jurídica, qualidade e imparcialidade na oferta e uso dessas ferramentas; igualmente, é necessário flexibilidade e inovação para garantir o progresso nessa área<sup>162</sup>.

A par desse equilíbrio entre regulação externa e autorregulação, destaca-se a importância quanto aos *atores* envolvidos nesse processo normativo. Dado o papel central da Internet nessas ferramentas de resolução de conflitos, é natural

---

<sup>160</sup> Explica Nadine que “As a consequence of the lack of progress in developing a set of procedural rules, UNCITRAL eventually redefined the mandate of the Working Group. On this basis, it had to develop “a non-binding descriptive document reflecting elements of an ODR process, on which elements the Working Group had previously reached consensus, excluding the question of the nature of the final stage of the ODR process (arbitration/non-arbitration)” (UN Doc A/70/17, para. 352). The Technical Notes, which UNCITRAL adopted at its 49th session in 2016, were born as a result of the redefined mandate”. Op. cit. p. 2.

<sup>161</sup> Esclarecemos que, atualmente, outro projeto da UNICITRAL relacionado à ODR se encontra em curso, no âmbito do WG II (Working Group II – Dispute settlement). Em novembro de 2020, o Departamento de Justiça de Hong Kong criou um Escritório de Projetos em colaboração com a UNCITRAL, cuja primeira iniciativa foi estabelecer a Plataforma de Inovação Legal Global Inclusiva sobre Resolução de Disputas em Linha (*Inclusive Global Legal Innovation Platform on Online Dispute Resolution* - “iGLIP on ODR”, com o objetivo de acompanhar os desenvolvimentos recentes em relação à resolução de disputas em linha e identificar possíveis trabalhos futuros que sejam relevantes. O iGLIP-ODR é composto por 26 especialistas de todo o mundo, com diferentes tradições jurídicas, incluindo acadêmicos, profissionais e outros profissionais na resolução de disputas com uma ampla gama de experiência e conhecimento. No âmbito de tal grupo, vem sendo discutida a possibilidade de um instrumento jurídico internacional sobre “Acesso à Justiça e a função da ODR” (cf. UNCITRAL. Grupo de Trabajo II – Solución de Controversias. 75º período de Sesiones. Coloquio de la CNUDMI sobre posible labor futura en solución de controversias. Documento A/CN.9/WG.II/WP.223 – El acceso a la justicia y la función de la solución de controversias en línea: Comunicación de la Plataforma Mundial Inclusiva de Innovación Jurídica en materia de Solución de Controversias em Línea. Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V22/003/03/PDF/V2200303.pdf?OpenElement>>. Acesso em: 18 jan. 2024).

<sup>162</sup> No original, “The legal maturity of ODR depends on a balance between regulation and selfregulation. In other words, there is a need for legal certainty, quality and impartiality on the one hand; and there is a need for flexibility and innovation on the other hand. Accordingly, a legal framework for ODR may encourage the appearance of quality ODR services as well as the creation of awareness and the increment of trust amongst consumers. However, if a regulation is too intrusive, it may hinder the progress of the ODR industry because the law in this area could be technologically exclusive and could rapidly become outdated” (CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. New York: Routledge, 2011. p. 184).

que características da rede mundial de computadores reflitam no modo como as ODRs interajam com distintos sistemas normativos – inclusive simultaneamente, para além das tradicionais fronteiras físicas, trazendo à tona a importância de outras fontes produtoras de normas, *pari passu* àquelas estatais.

Quanto a isso, Fabricio Polido afirma que:

As estruturas e a função dos regimes normativos do direito internacional para a sociedade da informação e suas relações com a governança global têm sido revisitados de modo a contemplar os desafios emergentes das interações entre políticas e direito, sobretudo como demonstram os recentes avanços nas negociações multilaterais entre os Estados em vários *fora* e agendas e as múltiplas interações com atores não-estatais.[...] A Internet, como a conhecemos nas últimas duas décadas, rompeu com a racionalidade política da diplomacia interestatal, outrora determinante para as funções executivas e legislativas do direito internacional, e proporciona os arranjos para dinâmica inovadora de negociações orientadas pelo caráter representativo e decisório multissetorial. Esse aspecto, igualmente, representa o apelo transnacional dos processos de elaboração normativa, e de decisão/adjudicação e influentes para soluções de conflitos envolvendo a sociedade da informação<sup>163</sup>.

Sob a perspectiva do Direito Internacional Privado, a pluralidade normativa e os arranjos multissetoriais na definição de temas sensíveis como os relacionados às novas tecnologias evidenciam a “fragmentação e multifacetação da governança”<sup>164</sup> – que passa a ser global, em evolução ao modelo estado-centrista de discussão de assuntos que afetam uma diversidade de espaços jurídicos<sup>165</sup>.

---

<sup>163</sup> POLIDO. Fabrício Bertini Pasquot. Sociedade da Informação e Internet: Novas Tecnologias e Governança Global. In: RIBEIRO, M. R.; COSTA, J. A. F.; ARROYO, D. P. F. (Coord.). **Governança Global**, vol. II. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023. p. 725-726.

<sup>164</sup> MOSCHEN, Valesca Raizer Borges; BARBOSA, Luiza Nogueira. As iniciativas de atores não-estatais na promoção dos direitos fundamentais do processo civil (transnacional). In: RIBEIRO, M. R.; COSTA, J. A. F.; ARROYO, D. P. F. (Coord.). **Governança Global**, vol. II. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023. p. 641.

<sup>165</sup> Para Arroyo, “(...) a *internet* é um campo de discussões rico para o debate da governança global e do papel do DIPr. Ao mesmo tempo em que a ubiquidade e a virtualidade (...) são desafios para os métodos tradicionais da disciplina, a dimensão global da *internet* faz com que a ponderação entre liberdade de expressão e direitos da personalidade realizada por cada ordem jurídica interna tenha potencialmente efeitos sobre outras jurisdições, um dilema típico de bens comuns globais”. Adverte, no entanto, que “a influência do Estado na governança global não pode ser subestimada” e que não se está diante do fim do Estado-Nação ou de sua jurisdição,

Lodder e Zeleznikow<sup>166</sup> advertem, ademais, que muito há a se avançar sobre a temática, com o que se concorda. Em ensaio produzido em 2016, os autores lançaram considerações que ainda se fazem atuais, mesmo após o contexto da pandemia pelo Covid-19 e o repentino salto de digitalização da justiça:

Na prática, os *players* privados ainda dirigem a ODR [...] a maioria das ODR é atualmente implementada por empresas privadas com fins lucrativos, operando no contexto de mercados abertos e não de restrições institucionalizadas. Enquanto alguns dos processos oferecidos pela área (que se espelham em seus correspondentes presenciais, como a arbitragem *online*) prometem um certo grau de justiça processual, isso ainda não foi formalizado de forma alguma, e as partes à distância podem não experimentar um senso de justiça processual como o fariam numa sala [física]. O campo ODR também é um pouco distanciado das bases ideológicas do movimento ADR, o que pode ter servido para autorregular a forma como os atores se comportavam. Participantes no campo estão dispersos geograficamente e estão operando em diferentes sistemas e jurisdições - fazendo com que qualquer organização ou supervisão geral seja mais desafiadora.

Essas considerações corroboram a importância de que as ferramentas de ODR sejam tratadas pelas políticas públicas dos Estados nacionais, de forma multidisciplinar e colaborativa por distintos atores (sociedade, academia, entidades privadas). Mas não é só. Considerando a vocação da tecnologia em gerar impactos para além das fronteiras territoriais<sup>167</sup>, se faz necessário que o

---

mas que “(...) o sistema de produção normativa em que se fundamentava o DIPr (legislações domésticas e tratados internacionais não atende completamente aos anseios regulatórios contemporâneos o que torna essas fontes alternativas de normatividade cada vez mais necessárias” (ARROYO, Diego P. Fernández. *In*: RIBEIRO, M. R.; COSTA, J. A. F.; ARROYO, D. P. F. (Coord.). Governança Global, vol. II. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023. p. 309-311, *passim*).

<sup>166</sup> EBNER, N; ZELEZNIKOW, J. *op. cit.* p. 307.

<sup>167</sup> Segundo Perrone, a existência de um mundo virtual subverte a lógica de um território perfeitamente delimitado, trazendo dificuldades para se definir o “território *online* de um Estado” ou os limites de alcance de sua jurisdição. Soluções de conexão, segundo afirma, “parecem não estar plenamente capacitadas para dar conta do fenômeno”, pelo que “os autores tendem a focar principalmente em quatro elementos: i) onde estão os usuários de dispositivos (ou a sua

desenvolvimento de uma pauta de ODR tenha seu enfoque também sob a perspectiva da governança global, em sintonia com a compreensão hodierna do Direito Internacional Privado enquanto instrumento de efetivação do acesso à justiça<sup>168</sup>.

## 2.7. DENTRE VANTAGENS E DESAFIOS, SERIA A ODR ADEQUADA À SOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO?

A resolução *online* de disputas, ao surgir de forma espontânea como meio de solução de controvérsias trazida com o desenvolvimento tecnológico, pode configurar poderoso instrumento de ampliação do acesso à justiça, especialmente para conflitos relacionados ao *e-commerce*<sup>169</sup>, que não encontrariam viabilidade para adentrar o judiciário nos moldes tradicionalmente concebidos, seja pelo baixo valor que tais demandas costumam ostentar, seja por outras barreiras econômicas, informacionais e físicas, sobretudo verificadas em litígios transnacionais.

---

nacionalidade); ii) localização dos servidores onde estão guardados os dados; iii) local onde a empresa está registrada; e iv) onde está o registro do nome de domínio (o endereço virtual da aplicação). Estes são os fatores mais usados para estabelecer uma relação entre o 'mundo online' e o 'mundo físico'. Eles, todavia, são fugidios, mutáveis e nenhum deles efetivamente consegue abranger completamente a ação; até porque esta não efetivamente ocorre em um espaço físico delimitado, mas sim no 'mundo virtual'. (PERRONE, Christian. Guerras de Jurisdição: Efeitos Extraterritoriais e Governança da Internet. In: RIBEIRO, M. R.; COSTA, J. A. F.; ARROYO, D. P. F. (Coord.). **Governança Global**, vol. II. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023, 783-785, *passim*).

<sup>168</sup> "O reconhecimento do direito de acesso à justiça como direito fundamental encontra-se em pleno processo de expansão, tendo por principal vetor de desenvolvimento a constante atividade dos tribunais internacionais de direitos humanos. Por evidente, as relações privadas transfronteiriças não poderiam escapar a essa tendência, de modo que a questão se tornou um elemento central da teoria e da prática do DIPr. Assim, há um impulso no sentido de se promover a facilitação do acesso à justiça, especialmente no que tange às questões de competência judiciária, de reconhecimento e execução de decisões e de cooperação entre autoridades" (ARROYO, Diego P. Fernández. In: RIBEIRO, M. R.; COSTA, J. A. F.; ARROYO, D. P. F. (Coord.). **Governança Global**, vol. II. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023. p. 324-325).

<sup>169</sup> "Tais reclamações online podem surgir em B2B (Business to Business), B2C (Business to Consumer) ou mesmo C2C (Consumidor para Consumidor) e-contratos. Portanto, parece natural que todos sejam resolvidos em ambiente online. Ao falar de disputas resolvidas no ciberespaço, estamos na terra da ODR" (cf. ALBORNOZ, Maria Mercedes; MARTÍN, Nuria González. **Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries**, 44 U. Miami Inter-Am. L. Rev. 39, 2012. Disponível em: <<http://repository.law.miami.edu/umialr/vol44/iss1/4>>. Acesso em: 18 set. 2022. p. 43".

Desde o seu nascedouro, a ODR é percebida como ferramenta natural e adequada à resposta aos consumidores e à composição dos conflitos de consumo *online*, em razão de características como rapidez, acessibilidade, alcance dos atores envolvidos – a despeito da distância de suas localizações. Também observamos que os métodos consensuais de resolução de litígios, de que podem ser exemplo as ODRs, podem evitar a ruptura entre as partes, possibilitando e.g. a continuidade das relações de consumo em curso e favorecendo o desenvolvimento do comércio.

Tanto é assim que a UNCITRAL a reconhece dessa forma, destaca sua importância e define em notas técnicas contornos a fim de incentivar e auxiliar os Estados e demais *stakeholders* na sua adoção.

Diante da evolução tecnológica desde o surgimento das ODRs e dado o atual cenário de digitalização das Cortes, sobretudo após a pandemia do Covid-19 –, parece não mais haver sentido em obstar a utilização dessas ferramentas também nos conflitos originados fora de ambientes virtuais<sup>170</sup>.

Esse mesmo cenário tecnológico permite concluir pela viabilidade na aplicação, em tese, de ferramentas de ODR a demandas entre consumidor e fornecedor localizados em distintas jurisdições. O reconhecimento e a execução de acordos ou mesmo decisões<sup>171</sup> advindas dessas ferramentas podem buscar nos instrumentos de cooperação jurídica internacional os meios necessários à sua efetivação.

Considera-se, assim, que a utilização da tecnologia na solução de conflitos de consumo originados *online* ou *offline* – inclusive aqueles transnacionais – é um

---

<sup>170</sup> Nesse sentido: “Apesar de inicialmente desenvolvidas para conflitos advindos de relações online, os mecanismos utilizados em ODRs também podem ser metodologicamente adequadas para a solução de conflitos off-line. Aliás, com o aumento gradual do uso da tecnologia pela população, e o advento da internet das coisas, está cada dia mais difícil separar o mundo real do mundo virtual” (SURIANI, Fernanda M. F. *op. cit.*, p. 182).

<sup>171</sup> Utiliza-se, aqui, o termo “decisão” em sua acepção mais ampla possível, de modo a contemplar, em cenário hipotético, eventuais laudos arbitrais ou mesmo sentenças, atendida a premissa, deste trabalho, de uma abordagem mais ampla do conceito de ODR.

caminho promissor, mas que deve ser acompanhado, regulamentado e submetido a uma governança plural – da qual distintos segmentos, públicos, privados e sociais devem fazer parte, como já dito – objetivando seu uso virtuoso. Também são necessários o desenvolvimento e a implementação de políticas públicas nacionais e comunitárias que estejam em consonância com os instrumentos regulatórios e de *soft law* já existentes em ODR, com vistas a atenuar a assimetria jurídica, tecnológica e informacional do consumidor, – de modo que tais ferramentas se firmem como viáveis e adequadas ao incremento no acesso à justiça do consumidor.

### 3. UM LABIRINTO PARA O CONSUMIDOR NO MERCOSUL

#### 3.1. O CONSUMIDOR NA EVOLUÇÃO NORMATIVA DO MERCOSUL<sup>172</sup>

O MERCOSUL possui como instrumento fundacional o Tratado de Assunção, assinado em 26 de março de 1991 por Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai. Trata-se de bloco econômico que teve como principal escopo, em seu nascedouro, a criação de uma área de mercado comum, ensejando a livre circulação de bens, serviços e fatores produtivos entre seus Estados-Partes<sup>173</sup>. Para o atingimento de suas finalidades, o Tratado previu um período de transição, com a adoção de um programa de reduções tarifárias progressivas, lineares e automáticas, visando a estabelecer uma tarifa externa comum<sup>174</sup>. Não obstante, a eliminação de barreiras alfandegárias ainda hoje não foi integralmente alcançada, tratando-se de um dos temas sensíveis no caminho para a integração econômica desenhada pelo Tratado firmado.

Outra característica marcante do bloco mercosulino é a sua intergovernabilidade; ou seja, os Estados-membros conservaram suas personalidades jurídicas, suas soberanias, sem que tivesse havido cessão de parcela de seus poderes à nova personalidade de direito internacional criada, sendo as decisões no bloco alcançadas através do consenso<sup>175 176</sup>.

---

<sup>172</sup> Algumas reflexões deste capítulo foram tratadas no artigo “Para uma nova tutela do consumidor transfronteiriço no MERCOSUL: considerações sobre a Resolução GMC nº 37/2019”, a ser publicado na obra “Diálogos Hermenêuticos entre o Direito Internacional Privado e o Direito Internacional Público – Volume 2, Editora Tirant Lo Blanch, atualmente no prelo.

<sup>173</sup> Tratado de Assunção. Art. 1º.

<sup>174</sup> Tratado de Assunção. Art. 5º.

<sup>175</sup> Tratado de Assunção. Art. 16. “Durante o período de transição, as decisões do Conselho do Mercado Comum e do Grupo Mercado Comum serão adotadas por consenso e com a presença de todos os Estados Partes”. Vide, também, art. 37 do Protocolo de Ouro Preto: “As decisões dos órgãos do Mercosul serão tomadas por consenso e com a presença de todos os Estados Partes”.

<sup>176</sup> Segundo Jânia Saldanha, citada por Luciane Klein Vieira e Elisa Arruda, em um contexto de intergovernamentalidade, “(...) o interesse predominante é resultado da vontade individual de cada Estado Membro, não de estrutura institucional independente destes, e as normas jurídicas devem ser submetidas aos processos de internalização previstos nos textos legislativos de cada País, em geral, suas Constituições Federais. Não se fala em aplicabilidade imediata das normas emanadas das instituições e tampouco em primazia frente aos ordenamentos jurídicos nacionais”. SALDANHA, Jânia Maria Lopes *apud* VIEIRA, Luciane Klein; ARRUDA, Elisa. **A relação entre o grau de integração econômica e o sistema de solução de controvérsias: um estudo**

Quanto à administração e à execução do Tratado de Assunção e dos acordos e decisões deste decorrentes, tais ficaram a cargo do Conselho do Mercado Comum – órgão superior, composto pelos Ministros de Relações Exteriores e Ministros de Economia dos Estados-partes, e do Grupo Mercado Comum – órgão executivo, coordenado pelos Ministérios de Relações Exteriores dos Estados-partes<sup>177</sup>. Esses órgãos ainda hoje compõem o MERCOSUL, consistindo nos principais elementos da estrutura decisional, administrativa e organizacional do bloco.

Para o caso de controvérsias, o Tratado previu uma forma simplificada e provisória para a resolução dos conflitos relacionados à integração. Esse Sistema de Solução de Controvérsias provisório contemplava a negociação direta entre os Estados-Partes. Caso não se chegasse a um consenso, era prevista a elaboração de recomendações pelo Grupo Mercado Comum e, persistindo o imbróglio, a controvérsia era levada ao Conselho do Mercado Comum<sup>178</sup>.

De acordo com VIEIRA e ARRUDA<sup>179</sup>, o Protocolo de Brasília<sup>180</sup>, de 1991, a par de manter as negociações diretas entre os Estados-partes e o recurso ao Grupo

---

**comparativo entre a União Europeia e o Mercosul.** Revista de Direito Internacional, Brasília, v. 15, n. 2, 2018. p. 291.

<sup>177</sup> Tratado de Assunção. Arts. 10 a 13.

<sup>178</sup> Tratado de Assunção. Anexo III.

<sup>179</sup> Destacam Luciane Klein Vieira e Elisa Arruda que “(...) o Protocolo de Brasília sobre solução de controvérsias, firmado ainda em 1991, manteve as negociações diplomáticas diretas e o recurso ao GMC, mas introduziu uma importante alteração no método a ser utilizado pelos Estados, para obter a pacificação do conflito. Nesse sentido, passou a prever a formação de tribunais arbitrais ad hoc, compostos por 3 árbitros, utilizados, apenas, em caso de insuficiência da negociação e mediação anteriormente reportadas, inexistindo uma instituição arbitral com carácter permanente. Pela norma em comento, foi eliminada a participação do CMC como última instância responsável pela solução do conflito, na medida em que foi substituída pela participação dos tribunais ad hoc, cujas decisões, chamadas de laudos arbitrais, passaram a ser obrigatórias e vinculantes. Em 2002, com a assinatura do Protocolo de Olivos, o sistema de solução de controvérsias avançou por meio da criação de um órgão de carácter não provisório: o Tribunal Permanente de Revisão (TPR), que se instalou na cidade de Assunção, no Paraguai, em 2005. Ainda, o tratado passou a possibilitar às partes litigantes que fossem das negociações diplomáticas diretamente à instância arbitral, seja por meio do recurso aos tribunais arbitrais ad hoc ou diretamente ao TPR, obviando, se assim quisessem, a mediação pelo GMC” (VIEIRA, Luciane Klein; ARRUDA, Elisa. Op. Cit. p. 290).

<sup>180</sup> O Protocolo de Brasília foi derogado pelo Protocolo de Olivos, em 2002.

Mercado Comum (GMC), passou a prever a formação de tribunais arbitrais *ad-hoc*, cujas decisões, chamadas laudos arbitrais, eram obrigatórias e vinculantes.

Posteriormente, com o advento do Protocolo de Ouro Preto, em 1994, foi estabelecida a estrutura institucional definitiva do MERCOSUL, que passou a contar com seis órgãos principais: (i) o Conselho do Mercado Comum (CMC); (ii) o Grupo Mercado Comum (GMC); (iii) a Comissão de Comércio do Mercosul (CCM); (iv) a Comissão Parlamentar Conjunta (CPC); (v) o Foro Consultivo Econômico-Social (FCES); e (vi) a Secretaria Administrativa do Mercosul (SAM)<sup>181</sup>.

A despeito do amadurecimento na estruturação do bloco, observa-se que o acesso direto do cidadão a um sistema de resolução de controvérsias não foi priorizado – nem nos textos fundacionais, nem mesmo nos moldes atuais do MERCOSUL. Apesar da posterior criação do Tribunal Permanente de Revisão, pelo Protocolo de Olivos, em 2002, o acesso dos particulares continua restrito, mantendo-se uma estrutura voltada precipuamente ao atendimento das querelas envolvendo Estados-Partes<sup>182</sup>.

Também com relação ao consumidor e à sua proteção no MERCOSUL, é possível observar a ausência de sua menção no direito originário do bloco. Nem o Tratado de Assunção nem o Protocolo de Ouro Preto fazem alusão expressa à temática do consumidor e de sua proteção<sup>183</sup>, cabendo à atuação “lateral e

---

<sup>181</sup> Vide Protocolo de Ouro Preto, Art. 1º. Lembramos que o parágrafo único de referido artigo possibilita a criação de órgãos auxiliares àqueles previstos no *caput*, se necessários à consecução dos objetivos do processo de integração.

<sup>182</sup> Segundo Luciane Klein e Elisa Arruda, “Há autores que defendem existir acesso direto do particular ao TPR. Nesse sentido, ver: GOMES, Eduardo Biacchi. La democratización del acceso al Tribunal Permanente de Revisión del MERCOSUR a través de las opiniones consultivas. Revista da Secretaria do Tribunal Permanente de Revisão, Assunção, n. 4, p. 49-63, ago. 2014. Entretanto, apesar do alargamento da legitimidade ativa para solicitação de opiniões consultivas, trazido pela normatização procedimental interna (no caso brasileiro, pela Emenda Regimental nº 48 de 2012, do STF), o particular permanece com o acesso restrito ao sistema de solução de conflitos do MERCOSUL, voltado essencialmente para os Estados Partes.” (*In*: VIEIRA, Luciane Klein; ARRUDA, Elisa. Op. Cit. p. 297).

<sup>183</sup> Joséli Fiorin Gomes remarca que “(...) a Declaração Conjunta de Iguazu (1985), a Ata para Integração entre Brasil e Argentina (Programa de Integração e Cooperação Econômica – 1986) e a Ata Buenos Aires (1990), documentos que iniciaram o processo de aproximação entre Brasil

derivada” de órgãos de decisão do bloco a inserção da matéria na pauta regulatória deste<sup>184</sup>.

O Tratado de Assunção previu, em seu Anexo V, a existência inicial de 10 Subgrupos de Trabalho (ST) vinculados ao Grupo Mercado Comum (GMC)<sup>185</sup>, ficando a cargo do subgrupo de n.º 10 a Coordenação de Políticas Macroeconômicas. Essa previsão possibilitou, posteriormente, a criação de uma comissão de estudos sobre Direito do Consumidor do âmbito daquele

---

e Argentina para a posterior fundação do MERCOSUL, não contemplam qualquer menção ao consumidor, fazendo com que uma política consumerista não fosse vista como questão prioritária. Ademais, ao se verificar a estrutura institucional inicial do MERCOSUL, de cunho provisório, percebe-se que sua conformação minimalista e calcada em decisões por consenso não auxiliou a inserção da proteção do consumidor no bloco regional (GOMES, Joséli Fiorin. **Uma análise da proteção do consumidor no mercosul: “la trama y el desenlace”**, Revista de Direito do Consumidor, vol. 82/2012, p. 218). Também é de ser destacar a posição de Tatiana Squeff e Vanessa Garbini, para quem “talvez o processo de inclusão do tema na pauta do MERCOSUL tenha tardado porque os próprios países-membros estavam apenas começando a voltar-se internamente, em âmbito político e legislativo, à causa consumerista. À época da formação do bloco, de todos os membros do MERCOSUL, apenas o Brasil dispunha de uma legislação interna consumerista – o Código de Defesa do Consumidor” (SQUEFF, Tatiana de A. F. R. Cardoso; GARBINI, Vanessa Gischkow. Por uma tutela efetiva do consumidor no MERCOSUL: a necessária aprovação do Protocolo de Santa Maria para a realização da cooperação jurídica internacional do Novo CPC. In: LIMA MARQUES, Claudia; REICHELDT (Coord.). **Diálogos entre o Direito do Consumidor e o Novo CPC. São Paulo: Revista dos Tribunais**, 2017. p. 352).

<sup>184</sup> MOSCHEN, Valesca Raizer Borges e OLIVAR JIMENEZ, Martha L. A proteção do consumidor e a desjudicialização dos conflitos: mediação uma pauta ausente no Mercosul? In: **Los 30 años del MERCOSUR: avances, retrocesos y desafíos en materia de protección al consumidor**. p. 210.

<sup>185</sup> Tratado de Assunção. Art. 13. “O Grupo Mercado Comum é órgão executivo do Mercado Comum e será coordenado pelos Ministérios das Relações Exteriores.

O Grupo Mercado Comum terá faculdade de iniciativa. Suas funções serão as seguintes:

- velar pelo cumprimento do Tratado;
- tomar as providências necessárias ao cumprimento das decisões adotadas pelo Conselho;
- propor medidas concretas tendentes à aplicação do Programa de Liberação Comercial, à coordenação de políticas macroeconômicas e à negociação de Acordos frente a terceiros;
- fixar programas de trabalho que assegurem avanços para o estabelecimento do Mercado Comum.

O Grupo Mercado Comum poderá constituir os Subgrupos de Trabalho que forem necessários para o cumprimento de seus objetivos.

Contará inicialmente com os Subgrupos mencionados no Anexo V.

Grupo Mercado Comum estabelecerá seu regime interno no prazo de 60 dias a partir de sua instalação”.

subgrupo<sup>186 187</sup>. Em 1993 foi editada, pelo Grupo Mercado Comum (GMC) a Resolução nº 05/93, formalizando a existência, dentre outras, da Comissão de Defesa do Consumidor no ST nº 10<sup>188</sup>.

Com a formação da Comissão de Comércio do MERCOSUL (CCM), subordinada ao Grupo Mercado Comum, foram criados comitês temáticos voltados à atividade de assessoramento técnico<sup>189</sup>. Assim a defesa do consumidor deixou o ST nº 10 e migrou para a CCM, com a formalização de um Comitê Técnico específico para essa temática. Era o início do chamado Comitê Técnico 7 (CT-7).

A despeito da criação do CT-7 e dos esforços de tal comissão, a regulamentação sobre a defesa do consumidor no bloco seguiu lentamente. No âmbito do CT-7 foi dada continuidade aos estudos iniciados pela comissão quando esta ainda

---

<sup>186</sup> Lembramos que “Os marcos iniciais para a harmonização normativa da defesa do consumidor no Mercosul remontam-se à Decisão Conselho Mercado Comum (CMC) (...), na qual se constatou a relevância de sua proteção, inclusive para o fortalecimento do próprio projeto de integração. A partir desta Decisão se institui, em 1993, pelo Subgrupo de Trabalho nº. 10 do Grupo Mercado Comum (GMC), a Comissão de Estudos do Direito do Consumidor. Os estudos e as propostas travadas pela Comissão de Estudos inspiraram os primeiros instrumentos destinados à proteção do consumidor no Mercosul.” (MOSCHEN, Valesca Raizer Borges e OLIVAR JIMENEZ, Martha L. A proteção do consumidor e a desjudicialização dos conflitos: mediação uma pauta ausente no mercosul? In: **Los 30 años del MERCOSUR: avances, retrocesos y desafíos en materia de protección al consumidor**. Op. Cit. p. 210.

<sup>187</sup> É possível observar na Decisão CMC N.º 13/93, a qual aprova a “Consolidação da União Aduaneira e Trânsito do Mercado Comum” o reconhecimento da necessidade de se estabelecer um regime de defesa do consumidor”. O anexo aprovado assim dispõe:

“III. REQUISITOS MÍNIMOS PARA A COLOCAÇÃO EM FUNCIONAMENTO DA UNIÃO ADUANEIRA

A colocação em andamento da União Aduaneira pressupõe que os Estados Partes definam e coloquem em vigor, antes de 1/1/95, uma série de medidas fundamentais para garantir um funcionamento adequado da mesma.

Este conjunto de temas abrange:

[...]

REGIME DE DEFESA DO CONSUMIDOR”.

<sup>188</sup> Resolução GMC nº 05/93. Art. 2º - Formalizar a criação das seguintes Comissões no âmbito do SGT Nº 10:

A - Serviços no MERCOSUL

B - Aspectos Tributários

C - Defesa do Consumidor

D - Defesa da Concorrência e Tratamentos de Monopólios Estatais no MERCOSUL.

<sup>189</sup> Decisão CMC nº 9/94. Art. 10. “Os Comitês Técnicos que se constituam em virtude do disposto no artigo 4º C) terão, entre outras, as seguintes funções:

A) Desenvolver atividades de assessoramento técnico.

B) Colher dados para elaborar relatórios referentes à administração e à aplicação dos instrumentos e políticas comuns.

C) Elaborar ditames técnicos de caráter não vinculatório, a pedido da CCM”.

estava submetida ao ST nº 10<sup>190</sup>, culminando na produção de diversas propostas de instrumentos normativos. Todavia, por distintos fatores, boa parte dessas propostas não tiveram o acolhimento esperado e não puderam avançar.

Emblemático caso envolveu as Resoluções GMC n.º 123, 124, 125, 126 e 127/96, aprovadas em dezembro de 1996, e a subsequente tentativa de aprovação do Regulamento Comum de Defesa do Consumidor no bloco. Essas cinco Resoluções, cujos anexos posteriormente serviram de base ao projeto de regulamento comum proposto, diziam respeito a conceitos, direitos básicos do consumidor, proteção à saúde e segurança, qualidade de produtos e serviços, dever de informação do fornecedor, publicidade e garantia contratual. Todas as cinco resoluções continham, em seu texto, a previsão de que somente seriam incorporadas aos ordenamentos jurídicos dos Estados-partes e entrariam em vigor após a conclusão do Regulamento Comum sobre Defesa do Consumidor e de seu respectivo Glossário<sup>191</sup>. Todavia, grandes assimetrias nas legislações internas dos Estados-partes naquele momento histórico tornaram inviável a adoção de um regulamento comum que contemplasse os anseios de todos os países do bloco<sup>192</sup>.

Segundo Joséli Fiorin Gomes, quando o projeto de Regulamento Comum sobre Defesa do Consumidor foi posto em discussão, em 1997, <sup>193</sup>

“[...] o referido Projeto, apesar de sinalizada pelos Estados-partes uma inicial possibilidade de aprovação, foi rejeitado. Isso porque, sua

---

<sup>190</sup> Em 1994, quando a comissão de defesa do consumidor ainda estava atrelada ao ST nº 10, foi editada a Resolução GMC nº 126/1994. Seu objetivo era, segundo seu art. 1º, “instruir a Comissão de Defesa do Consumidor a prosseguir em seus trabalhos destinados à elaboração de um regulamento comum para a defesa do consumidor no MERCOSUL e apresentar um projeto de regulamento ao GMC, em sua XVIII reunião ordinária, em meados do ano de 1995”. Referida Resolução dispunha de um anexo contendo, de forma simplificada, o programa de trabalho que deveria ser desenvolvido pela Comissão, com vistas à elaboração do Regulamento Comum.

<sup>191</sup> Dispositivo corresponde, respectivamente, aos arts. 4º da Res. GMC nº 123/96; art. 5º da Res. GMC nº 124/96; Art. 3º da Res. GMC nº 125/96; Art. 5º da Res. GMC nº 126/96; e Art. 4º da Res. GMC nº 127/96.

<sup>192</sup> Para Joséli Fiorin Gomes, “(...) pela sua extensão e ambição, o referido Projeto [de Regulamento Comum de Defesa do Consumidor] ultrapassava o escopo de harmonização, revestindo-se de caráter de norma de unificação” (GOMES, Joséli F., *op. cit.*, p. 9).

<sup>193</sup> *Id ibid*, p. 9.

adoção representaria diminuição ou retrocesso no nível de proteção das legislações brasileira e argentina, já que trazia definições superficiais e não trazia determinações quanto à responsabilização dos fornecedores, entre outros aspectos. Assim, em função de pressões lideradas pelo Brasilcon e por diversos setores sociopolíticos mobilizados, a delegação brasileira acabou rejeitando, na CCM, o referido Projeto. A rejeição do Projeto trouxe à cena a diversidade dos níveis de proteção ao consumidor nos Estados-partes do MERCOSUL. Pôde-se verificar que, neste momento, no final da década de 1990, apenas Brasil e Argentina contavam com legislação interna específica e que Paraguai e Uruguai ainda se restringiam a aplicar seus Códigos Civis.”

Afirma, ainda, a autora, como ponto positivo da proposta de regulamento rechaçada, que Paraguai e Uruguai, utilizando-a como base, e inspirados nas leis brasileira e argentina, puderam, àquele tempo, promulgar suas leis específicas sobre proteção ao consumidor, quais sejam, respectivamente, a Lei 1.334/1998 (modificada depois pela Lei 2.340/2003) e a Lei 17.189/1999 (substituída, posteriormente, pela Lei 17.250/2000)<sup>194</sup>.

No mesmo contexto, mas cronologicamente anterior à apreciação da proposta de Regulamento Comum, foi aprovado o Protocolo de Santa Maria sobre Jurisdição Internacional em matéria de consumo, através da Decisão CMC nº 10/1996, em 22 de novembro de 1996. Trata-se de instrumento normativo com disposições sobretudo processuais, contemplando aspectos como jurisdição internacional em matéria de consumo (art. 3º); previsão explícita quanto à possibilidade de reconvenção (art. 8º); possibilidade de realização de atos processuais à distância (art. 4º, §1º e §2º); adoção da *lex fori* do processo principal para atos realizados à distância (art. 10); reconhecimento ou execução facilitados de sentenças proferidas (art. 11); afastamento da aplicação de cláusula de eleição de foro (art. 5º)<sup>195</sup>.

---

<sup>194</sup> *Id ibid*, p. 9.

<sup>195</sup> A redação do Protocolo de Santa Maria não é indene de críticas por parte da doutrina. Joséli F. Gomes pondera, por exemplo, que referido protocolo tem âmbito de aplicação restrito. Contempla, por exemplo, previsões como a que “Exclui de sua aplicação, as relações de consumo decorrentes de contratos de transporte”, bem como as relações de consumo do turista adquirente de produtos e serviços no exterior e a proteção extra, pré e pós-contratual. No que tange à definição de consumidor, esta é restrita, incluindo apenas quem seja parte de relação contratual em que produto ou serviço é adquirido para finalidade privada. No mais, o Protocolo de Santa Maria contempla importantes avanços, como, por exemplo o âmbito de aplicação a relações de consumo que vinculem fornecedores e consumidores: “1) com domicílio em diferentes Estados-partes do bloco; 2) com domicílio em um mesmo Estado-parte, mas em que

Embora tenha sido aprovado, o Protocolo de Santa Maria acabou tendo sua vigência obstada em razão de previsão contida em seu próprio texto, mais precisamente em seu art. 18<sup>196</sup>. Tal dispositivo condicionou a tramitação de sua internalização nos ordenamentos jurídicos internos dos Estados-partes, à aprovação do Regulamento Comum de Defesa do Consumidor, o que como já visto, fora rechaçado.

O que se observou, desde então, segundo aponta a doutrina, foi a mudança na forma de conduzir os trabalhos de produção normativa na área de defesa do consumidor no bloco, passando o CT-7 a priorizar a harmonização mínima e pontual dos temas afetos à proteção consumerista, em vez de buscar a unificação das normas sobre a matéria<sup>197</sup>.

Em 2010, no contexto de proximidade do 20º aniversário do bloco mercosulino, a Decisão CMC nº 64/2010 estabeleceu um plano de ação voltado à

---

a prestação característica tenha ocorrido em outro. Ainda, define domicílio, referindo-se à residência habitual e ao centro principal de negócios da pessoa física, bem como à sede principal ou o local das filiais, agências, sucursais, estabelecimentos e representações de pessoas jurídicas. Estabelece como foro privilegiado do consumidor o de seu domicílio, facultando-lhe, excepcionalmente, por manifestação expressa e exclusiva, demandar perante o foro do local da celebração do contrato ou da execução ou, ainda, do domicílio do réu, referindo que, quando se tratar de filial, sucursal, agência ou representação em Estado-parte diferente da sede, poderá escolher o foro de qualquer um destes, o mesmo ocorrendo quando houver pluralidade de demandados. Também, refere que se aplica aos atos processuais a lei do foro. Permite ao fornecedor contestar a demanda perante os juízes do foro de seu domicílio, que remeterão a documentação ao juízo requerente, o que não poderá ocorrer se tiver filial, sucursal, etc., no foro em que tramita o processo. Remete, para tanto, ao mecanismo de autoridade central previsto no Protocolo de Las Leñas. E, permite o reconhecimento de decisões estrangeiras por carta rogatória, via autoridade central. Traz anexo, no qual estabelece definições de consumidor e fornecedor, relação de consumo, produto e serviço. " (*op. cit.* p. 13).

<sup>196</sup> Protocolo de Santa Maria sobre Jurisdição em Matéria de Consumo. Art. 18. "A tramitação da aprovação do presente Protocolo no âmbito de cada um dos Estados Partes, com as adequações que forem necessárias somente terá início após a aprovação do "Regulamento Comum MERCOSUL de Defesa do Consumidor" em sua totalidade, inclusive eventuais anexos, pelo Conselho do Mercado Comum".

<sup>197</sup> Ver, a propósito, as considerações de Alberto do Amaral Jr. e Luciane Klein Vieira (AMARAL JÚNIOR, Alberto do; VIEIRA, Luciane Klein. A proteção Internacional do Consumidor no Mercosul. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 106, julho-agosto 2016, XIII Congresso de Direito do Consumidor, Foz do Iguaçu, 1 a 4 de maio de 2016, p. 4) e Cláudia Lima Marques (MARQUES, Cláudia Lima. Direitos do Consumidor no MERCOSUL: Algumas sugestões frente ao impasse. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 32, out.-dez. 1999, São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, pp. 19-20).

conformação progressiva de um Estatuto da Cidadania do MERCOSUL. Reconhecendo a necessidade de um *aprofundamento da dimensão social e cidadã do processo de integração*<sup>198</sup>, esse fato impulsionou a adoção de medidas voltadas à criação de um *Sistema MERCOSUL de Defesa do Consumidor*, composto por: (i) Sistema MERCOSUL de Informações de Defesa do Consumidor; (ii) Ação regional de capacitação – através da Escola MERCOSUL de Defesa do Consumidor; e (iii) elaboração de uma norma MERCOSUL aplicável a contratos internacionais de consumo.

No ano seguinte, o Grupo Mercado Comum aprovou a Resolução nº 34/2011, que versa sobre Conceitos Básicos em matéria de Direito do Consumidor. Tal resolução previa um conceito mais amplo sobre consumidor (teoria finalística), definindo-o como “*toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços de forma gratuita ou onerosa como destinatário final, em uma relação de consumo ou como consequência ou em função dela*” (art. 1º, “a”). Também contemplou conceitos sobre fornecedor, relação de consumo, produto e serviço, dever de informação e oferta vinculante. Novamente se depara, aqui, com uma norma sobre definições – ainda que pontuais – sobre direito do consumidor, mas que fora incorporada apenas pelo Brasil, não entrando em vigor.

Já em 2017, o Acordo sobre Direito Aplicável em Matéria de Contratos Internacionais de Consumo foi finalmente aprovado, na LI Reunião do CMC e da Cúpula dos Chefes de Estado do MERCOSUL e Estados Associados. Não obstante, conforme lembram MOSCHEN e OLIVAR, a despeito da “importância do consenso logrado para uma política protetiva do consumidor no MERCOSUL,

---

<sup>198</sup> A exposição de motivos da Decisão CMC nº 64/2010 relata que “(...) os Estados Partes do MERCOSUL implementaram uma estratégia regional de avanço progressivo e um enfoque multidimensional da integração, que contempla ações e medidas em matéria política, econômica, comercial, social, educativa, cultural, de cooperação judicial e em temas de segurança”. Menciona, também, ser “(...) fundamental avançar, no marco do vigésimo aniversário da assinatura do Tratado de Assunção, no aprofundamento da dimensão social e cidadã do processo de integração, com vistas a alcançar um desenvolvimento sustentável, com justiça e inclusão social em benefício dos nacionais dos Estados Partes do MERCOSUL”. De se notar, em tal marco, a expansão do escopo finalístico do bloco, assumindo, para além da criação de uma união aduaneira, a constatação de que o MERCOSUL de hoje é, também, um fato humano e social.

tal acordo não está vigente, uma vez que ainda se aguardam as devidas incorporações da legislação regional nos ordenamentos dos Estados Partes do MERCOSUL”<sup>199</sup>.

### 3.2.A RESOLUÇÃO GMC 37/2019 E AS DIRETRIZES AOS ESTADOS-PARTES MERCOSULINOS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR ELETRÔNICO

Em 2019, ganham destaque três instrumentos voltados à proteção do consumidor no bloco. No âmbito do Grupo Mercado Comum foram aprovadas, em 15 de julho daquele ano, as Resoluções GMC nºs 36 e 37/2019. O Conselho do Mercado Comum, por sua vez, foi responsável pela aprovação, em 04 de dezembro de 2019, do Plano de Ação para Desenvolvimento e Convergência de Plataformas Digitais para Solução de Conflitos de Consumo nos Estados-Partes.

Desses três instrumentos, a Resolução GMC nº 36/2019 ainda está pendente de internalização no Brasil e no Uruguai<sup>200</sup>. Trata-se de normativa que veicula, em seu art. 1º, catorze princípios fundamentais de defesa do consumidor: Princípios da progressividade e da não regressão; Princípio da ordem pública de proteção; Princípio de acesso ao consumo; Princípio de transparência dos mercados; Princípio do consumo sustentável; Princípio de proteção especial para consumidores em situação vulnerável e de desvantagem; Princípio de respeito à dignidade da pessoa humana; Princípio de prevenção de riscos; Princípio anti-discriminatório; Princípio de boa-fé; Princípio de Informação; Princípio de harmonização; Princípio de reparação integral; e Princípio de equiparação de direitos.

---

<sup>199</sup> MOSCHEN, Valesca Raizer Borges e OLIVAR JIMENEZ, Martha L. O. A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E A DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS: mediação uma pauta ausente no MERCOSUL? In: **Los 30 años del MERCOSUR: avances, retrocesos y desafíos en materia de protección al consumidor** / Dora Szafir ... [et al.]; compilación de Claudia Lima Marques; Luciane Klein Vieira; Sergio Sebastián Barocelli. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: IJ Editores, 2021. Libro digital, EPUB. Disponível em <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/231845/001133366.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 8 Jan. 2023. p. 15.

<sup>200</sup> Conforme disponível no sítio eletrônico do MERCOSUL (Disponível em: <<https://normas.mercosur.int/public/normativas/3767>>. Acesso em: 12 jan. 2024).

A Resolução GMC nº 37/2019, de 15 de julho de 2019, por sua vez, se encontra vigente no bloco e devidamente internalizada pelos Estados-partes.<sup>201</sup> Trata-se de norma de grande relevo, na medida em que coloca em vigência disposições protetivas importantes ao consumidor eletrônico no MERCOSUL. Direitos como o acesso à informação “clara, suficiente, verídica e de fácil acesso” sobre o fornecedor ou produto, serviço e transação realizada (art. 1º); disponibilidade de informações de interesse à transação no sítio eletrônico do fornecedor (arts. 2º e 3º)<sup>202</sup>; possibilidade, ao consumidor, de exercer direito de arrependimento ou retratação (art. 6º); disponibilização, pelos fornecedores, de serviço de atendimento para consultas e reclamações dos consumidores (art. 7º) e a cooperação entre as agências de proteção ao consumidor ou equivalentes localizadas nos Estados-partes (art. 9º) estão dentre os destaques a serem feitos quanto à novel Resolução.

---

<sup>201</sup> A Res. GMC nº 37/2019 foi incorporada ao ordenamento interno dos Estados-partes do MERCOSUL, pelos seguintes instrumentos: na Argentina, pela Resolução da Secretaría de Comércio Interior do Ministério de Desenvolvimento Produtivo N° 270/2020 de 04/09/20, publicada no BO em 08/09/20; no Brasil, pelo Decreto N° 10.271 de 06/03/20, publicado no DOU em 09/03/20; no Paraguai, pelo Decreto da Presidência da República N° 4053 de 15/09/20; e no Uruguai, incorporada pelo Decreto do PE N° 167/021 de 02/06/21, publicado no DO em 08/06/21.

<sup>202</sup> “Art. 2º - O fornecedor deve colocar à disposição dos consumidores, em seu sítio na Internet e demais meios eletrônicos, em localização de fácil visualização e previamente à formalização do contrato, a seguinte informação:

- I. nome comercial e social do fornecedor;
- II. endereço físico e eletrônico do fornecedor;
- III. endereço de correio eletrônico de serviço de atendimento ao consumidor;
- IV. número de identificação tributária do fornecedor;
- V. identificação do fabricante, se corresponder;
- VI. identificação de registros dos produtos sujeitos a regimes de autorização prévia, se corresponder;
- VII. as características essenciais do produto ou serviço, incluídos os riscos para a saúde e a segurança dos consumidores;
- VIII. o preço, incluídos os impostos e a discriminação de qualquer custo adicional ou acessório, tais como custos de entrega ou seguro;
- IX. as modalidades de pagamento, detalhando a quantidade de parcelas, sua periodicidade e o custo financeiro total da operação, para o caso de vendas a prazo;
- X. os termos, condições e/ou limitações da oferta e disponibilidade do produto ou serviço;
- XI. as condições a que se sujeitam a garantia legal e/ou contratual do produto ou serviço; e
- XII. qualquer outra condição ou característica relevante do produto ou serviço que deva ser de conhecimento dos consumidores”.

“Art. 3º - O fornecedor deve assegurar um acesso fácil e de clara visibilidade aos termos da contratação, assegurando que esses possam ser lidos, guardados e/ou armazenados pelo consumidor, de maneira inalterável”.

Nota-se que tanto as Resoluções GMC nº 36 e 37/2019, quanto o Plano de Ação para Desenvolvimento e Convergência de Plataformas Digitais receberam influência pela revisão das Diretrizes da ONU para a Proteção do Consumidor (DNUPC), ocorrida em 2015<sup>203 204</sup>. Conforme visto no capítulo 1.2 desse trabalho, essa atualização, aprovada pela Resolução A/RES/70/186, cobriu todo o conteúdo das DNUPC já existentes, além de outros temas que não haviam sido tratados até então, a exemplo do comércio eletrônico, dos serviços financeiros e de créditos, dentre outros, bem como o reconhecimento de diferentes níveis de vulnerabilidade a que o consumidor pode estar submetido<sup>205 206</sup>.

Quanto ao comércio eletrônico, especificamente, essas DNUPC estabeleceram, em sua revisão, a igualdade de tratamento entre consumidores *offline* e *on-line*, de modo que a proteção destes “*não seja menor do que o oferecido em outras formas de comércio*” (art. 5, “j”), sendo aplicável, também, a disposição quanto à necessidade de proteção da privacidade do consumidor (art. 5, “k”)<sup>207</sup>. Tal

---

<sup>203</sup> A Assembleia Geral da ONU aprovou, no ano de 1985, as Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor, por meio da Resolução A/RES/39/2481. Essas diretrizes têm se mostrado, desde então, importante instrumento de *soft law* para a orientação dos Estados na adoção de políticas públicas e de instrumentos normativos voltados à proteção e defesa do consumidor ao redor do mundo (MOSCHEN, Valesca Raizer Borges; PRESCHOLDT, Gisele Holanda. **A desjudicialização dos conflitos e a tutela do consumidor eletrônico mercosulino**. p. 10).

<sup>204</sup> A influência da revisão das DNUPC também pode ser observada na Resolução GMC nº 36/2019, que trata de princípios fundamentais (Resolução GMC nº 36/2019. “Art. 1º - Reconhece-se a vulnerabilidade estrutural dos consumidores no mercado. O sistema de proteção ao consumidor integra-se com as normas internacionais e nacionais e tem o objetivo de proteger o consumidor, regendo-se pelos seguintes princípios [...]. Princípio de proteção especial para consumidores em situação vulnerável e de desvantagem. O sistema de proteção ao consumidor protege especialmente os grupos sociais afetados por uma vulnerabilidade agravada, derivada de circunstâncias especiais, particularmente crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com problemas de saúde ou com deficiência, entre outras; [...]).

<sup>205</sup> MARQUES, Claudia Lima. 25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela Revisão de 2015 das Diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para a atualização. p. 88.

<sup>206</sup> Vieira e Barocelli lembram que “Además de reconocer la situación de vulnerabilidad a que está expuesto el consumidor, las Directrices hacen especial hincapié a los consumidores pobres, analfabetos y residentes en la zona rural, en los artículos 8, 11 apartado “a”, 42, 47, 76 y 77, a los cuales podemos considerar consumidores especialmente hipervulnerables VIEIRA, Luciane Klein; BAROCELLI, Sergio Sebastián. O recente reconhecimento da categoria de consumidor hipervulnerável na Argentina e no MERCOSUL. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 127/2020. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, Jan - Fev / 2020, p. 48).

<sup>207</sup> UNCTAD. **Revisão das Diretrizes da ONU para a Proteção do Consumidor**, 2015, p. 4. Disponível em: <[https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf8d11add1\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf8d11add1_en.pdf)>. Acesso em: 8 jan. 2023.

previsão pode ser observada no princípio nº 14, elencado no art. 1º da Resolução GMC nº 36/2019, quando estabelece que *“Os Estados Partes devem esforçar-se para fomentar a confiança no comércio eletrônico, mediante a formulação de políticas transparentes e eficazes. No âmbito da contratação eletrônica, reconhece-se e garante-se um grau de proteção não inferior ao outorgado em outras modalidades de comercialização”*.

Observa-se que os instrumentos para esse incremento na proteção e na confiança do comércio eletrônico mercosulino são exatamente aqueles trazidos pela Resolução GMC nº 37/2019, acima explanados. Não obstante, especial referência merece ser feita ao art. 8º de referida resolução, haja vista as interessantes medidas que este vem favorecendo no bloco:

“Art. 8º - Os Estados Partes propiciarão que os fornecedores adotem mecanismos de resolução de controvérsias online ágeis, justos, transparentes, acessíveis e de baixo custo, a fim de que os consumidores possam obter satisfação às suas reclamações. Deverão considerar-se, especialmente, os casos de reclamação por parte de consumidores em situação vulnerável e de desvantagem<sup>208</sup>”.

A redação do dispositivo supracitado é clara na determinação de que devem ser ofertados, ou *“propiciados”* aos fornecedores, mecanismos **online** para a resolução de controvérsias de consumo, devendo tais instrumentos serem *“ágeis, justos, transparentes, acessíveis e de baixo custo”*, de modo que constituam, de fato, um meio hábil a resolver reclamações de consumidores.

Pouco antes da aprovação das Resoluções GMC nº 36 e 37/2019, entre 25 e 26 de junho de 2019, foi realizada a 89ª reunião ordinária do CT-7, em San Juan, Argentina. No anexo II da Ata da reunião realizada, item 4.1, consta, dentre as ações de integração regional em pauta, a alusão à *“exposição sobre o estado do trabalho do Grupo Agenda Digital MERCOSUL (GAD) no referente ao desenvolvimento da plataforma web ‘consumidor.gov.br’*”<sup>209</sup>. Também na 89ª

<sup>208</sup> A questão da hipervulnerabilidade do consumidor, a que faz menção a parte final do dispositivo acima, foi tratada de modo específico pela Res. GMC nº 11/2021.

<sup>209</sup> Tradução livre da autora a partir do original em espanhol: “4.1 Exposición sobre estado trabajo del Grupo Agenda Digital MERCOSUR (GAD) en lo referente al desarrollo de la plataforma web

reunião foram aprovados os projetos que deram origem, em 15/07/2019, às Resoluções GMC nº 36 e 37/2019, conforme consta dos anexos V e VI da Ata nº 2/2019<sup>210</sup>.

A partir de 4 de dezembro de 2019, com o Plano de convergência de plataformas digitais para solução de conflitos de consumo nos Estados parte, foram estabelecidos prazos e modalidades para “(...) implementação de canais digitais de solução de conflitos de consumo em todos os Estados Partes, bem como para sua futura convergência, com vistas ao atendimento aos cidadãos do MERCOSUL, inclusive em referência a conflitos transfronteiriços de consumo, incluídos aqueles relacionados ao turismo”. O objetivo traçado pela Decisão do CMC vai além, como se vê, a redação do art. 8º da Res. GMC 37/2019, ao prever, de forma expressa, uma convergência de plataformas para atender, futuramente, conflitos transfronteiriços e também demandas relacionadas ao consumidor turista.

O plano prevê, ainda, a cooperação com o Brasil, para a transferência de tecnologia e cessão do código fonte da plataforma Consumidor.gov.br aos demais Estados-partes do bloco, a fim de que estes possam adaptar a ferramenta e utilizá-la em cada órgão nacional de proteção do consumidor.

Como se observa dos documentos analisados, a inspiração regional para a concretização dos mecanismos previstos no disposto no art. 8º da Resolução GMC/2019 veio com a experiência brasileira obtida com a Plataforma *Consumidor.gov.br*, da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor - SENACON, abordada no item 2.5 deste trabalho.

---

‘consumidor.gov.br’ (MERCOSUL. CT Nº 7. Acta de la “LXXXIX reunión del CT Nº 7 ‘Defensa del Consumidor MERCOSUR’”, Anexo II. Agenda. Disponível em: <[https://documentos.mercosur.int/simfiles/docreunionanexos/74152\\_CT7\\_2019\\_ACTA02\\_ANE02\\_ES\\_Agenda.pdf](https://documentos.mercosur.int/simfiles/docreunionanexos/74152_CT7_2019_ACTA02_ANE02_ES_Agenda.pdf)>. Acesso em 8 jan. 2023).

<sup>210</sup> Vide Ata e anexos respectivos disponibilizados em <<https://documentos.mercosur.int/public/reuniones/doc/7153>>. Acesso em 8 jan. 2023.

### 3.3.A VENTANILLA ÚNICA FEDERAL (VUF), NA ARGENTINA, E A PLATAFORMA URUGUAIA PARA RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES: UM PASSO ATRÁS NA ADOÇÃO DA PLATAFORMA BRASILEIRA?

Desde maio de 2021 está em uso, na Argentina, a “Ventanilla Única Federal” (VUF), uma ferramenta *online*, gratuita, disponibilizada pelo governo daquele país, para o registro de reclamações de consumidores<sup>211</sup>.

A VUF foi inicialmente estabelecida em 2019 pela Disposição 663/2019 da então Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, sendo, posteriormente, incorporada de forma definitiva e regulamentada pela Resolución 274/2001<sup>212</sup> da Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo.<sup>213</sup>

Por meio da plataforma, os consumidores podem apresentar sua reclamação contra o fornecedor, registrando seu relato e anexando eventuais documentos que entender pertinentes. Depois de notificado, o reclamado terá 10 (dez) dias para constituir um “domicílio eletrônico”<sup>214</sup> a fim de receber as notificações relacionadas a procedimentos administrativos decorrentes da Lei nº 24.240 (Lei de Defesa do Consumidor).

A Resolución 274/2001 estabeleceu também, em seu art. 6º, que, após 60 (sessenta) dias de sua publicação, todos os fornecedores que possuem páginas ou aplicativos *web* deverão disponibilizar um *link* para que consumidores possam

---

<sup>211</sup> Formulario de denuncias Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor. Disponível em: <<https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensadelconsumidor/formulario%20>> Acesso em: 10 jan. 2023.

<sup>212</sup> ARGENTINA. MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO. SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR. Resolución 274/2021. Disponível em: <<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-274-2021-348345/texto>>. Acesso em 8 jan. 2024.

<sup>213</sup> No contexto da pandemia pelo COVID-19, foram editadas as resoluções 98 e 137/2020 e depois a Resolución 616/2020, todas da Secretaría de Comercio Interior Ministério de Desarrollo Productivo. Essas Resoluções pavimentaram o caminho para o estabelecimento da plataforma online argentina de resolução de litígios de consumo.

<sup>214</sup> O domicílio eletrônico é um ambiente criado e fornecido pela própria plataforma para recebimento das notificações por parte dos fornecedores (art. 3º, “e” e art. 4º da Resolución 271/2021), não se confundindo com um endereço eletrônico (email).

clicar e ter acesso direto ao formulário de reclamações da VUF. Trata-se de medida que guarda similitude ao previsto no regulamento da União Europeia sobre Resolução de Litígios em Linha – RLL (Regulamento Nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia)<sup>215</sup>.

Diferentemente da plataforma brasileira, a VUF não contempla a interação direta entre consumidor e empresa, mas sim o encaminhamento e a tentativa de resolução do conflito por meio de conciliadores ou árbitros<sup>216</sup>. Também nesse aspecto a VUF se aproxima do modelo europeu de ODR, eis que a plataforma europeia, conforme será visto adiante, também direciona as reclamações a uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL).

Para o cumprimento dos objetivos da plataforma é fundamental que a autoridade nacional argentina realize acordos com as jurisdições locais competentes (províncias<sup>217</sup> e CABA<sup>218</sup>), para possibilitar a adesão ao regime da VUF e a remessa eletrônica das reclamações efetuadas pelos consumidores de todo o país. Esse entendimento entre autoridades é necessário também para que haja concordância quanto à jurisdição que deva intervir<sup>219</sup>, a fim de conferir a devida recepção e tratamento das reclamações.

---

<sup>215</sup> Regulamento (UE) nº 524/2013. Artigo 14. 1. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e os mercados em linha estabelecidos na União devem disponibilizar nos seus sítios web uma ligação eletrónica à plataforma de ODR. Essa ligação deve ser facilmente acessível aos consumidores. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha devem comunicar igualmente o seu endereço de correio eletrónico.

<sup>216</sup> Convivem, no sistema de proteção ao consumidor argentino, o COPREC (Conciliación Previa em las Relaciones de Consumo), previsto na Resolución 616/2020, e o SNAC (Sistema Nacional de Arbitraje del Consumo), estabelecido na Resolución 65/2018 (cf. disponível em <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/reolucion-616-2020-344599> e <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-65-2018-315023/texto>).

<sup>217</sup> A República Argentina está dividida atualmente em 23 provincias e um distrito federal (Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

<sup>218</sup> Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

<sup>219</sup> República Argentina. Defensa del Consumidor. Ley n. 24.240. Artículo 41. — Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción. Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales.

Destaca-se que com o desenvolvimento e início da utilização da VUF, no contexto da pandemia pelo Covid-19 e sua incorporação definitiva com a Resolução 274/2021, a perspectiva de utilização da plataforma brasileira Consumidor.gov.br acabou não avançando<sup>220</sup>. Nota-se, ademais, que o papel da tecnologia na plataforma em questão, não promove *de per se* uma transformação na forma como as partes conduzirão sua controvérsia e chegarão à solução da contenda – frisa-se: a plataforma não compreende ferramenta de negociação direta entre as partes. Essa característica, para muitos autores, afastaria a concepção de tal plataforma como uma ferramenta de ODR segundo um conceito mais estrito desse termo<sup>221</sup>.

De semelhante modo, o Uruguai também utiliza plataforma eletrônica para o registro de demandas relacionadas a consumo<sup>222</sup>. Ao acessar o formulário disponível no sítio eletrônico do governo uruguaio, o consumidor tem a opção de registrar uma dúvida – a respeito de direitos e obrigações enquanto consumidor, ou abrir uma reclamação – disponível apenas para tentar resolver, através de mediação remota, o problema de consumo havido com o fornecedor (v. g. entrega do produto, cancelamento de contrato, cancelamento de dívida financeira etc<sup>223</sup>).

---

<sup>220</sup> Em pedido de acesso à informação formulado à SENACON em 2022 (protocolo 08198.026771/2022-92), foi recebido, dentre os esclarecimentos, que “Em setembro de 2019, foi firmado o Acordo de Cooperação Técnica com a Argentina que permitiu a transferência da tecnologia do Consumidor.gov.br. Um dos principais objetivos desta cooperação bilateral foi o compartilhamento da plataforma brasileira para a utilização pelo órgão nacional argentino de proteção e defesa do consumidor. Este foi o primeiro acordo internacional bilateral para compartilhamento do conhecimento e tecnologia. Em 2020 também foi firmado esse mesmo acordo com o Uruguai para compartilhamento do código fonte do Consumidor.gov.br” (BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. **Informação nº 14/2022/CGSINDEC/DPDC/SENACON**. 2022. p. 1).

<sup>221</sup> Veja-se a análise quanto a diferentes níveis de utilização de tecnologia na conceituação de ODR no documento “Framing the Parameters of Online Dispute Resolution 2022”, elaborado pelo National Center for Technology and Dispute Resolution. Disponível em: <https://odr.info/>. Acesso em: 10 jan. 2024.

<sup>222</sup> URUGUAY. Ministério de Economía y Finanzas. Dirección General de Secretaría. **Consulta y/o reclamo em materia de defensa del consumidor**. Disponível em: <<https://www.gub.uy/tramites/consulta-yo-reclamo-materia-defensa-consumidor>>. Acesso em: 10 jan. 2024.

<sup>223</sup> *id. ibid.*

Para o registro, o consumidor deve selecionar, dentre as opções, se a demanda versa sobre “serviços financeiros” ou “produtos e serviços não financeiros” e seguir as instruções, informando dados como Documento pessoal, nome, endereço no Uruguai, telefone e e-mail.

Após 15 (quinze) dias úteis, contados do envio da reclamação ao fornecedor, o cidadão deverá ligar para o telefone indicado no *site* onde consta o acesso à plataforma, a fim de obter informações sobre o andamento de seu registro. Caso esse contato não seja feito, o caso é cancelado.<sup>224</sup> Segundo a página *web* do governo, não há custos para o registro da consulta ou reclamação.

Assim como na plataforma Argentina, não existe espaço virtual para troca de mensagens diretas entre o consumidor e o fornecedor (negociação direta). A finalidade do sítio eletrônico é o registro da manifestação do usuário e seu encaminhamento para as unidades responsáveis pela gestão administrativa de tal registro <sup>225</sup>. Por consequência, também não foram observadas, nas

---

<sup>224</sup> id. *ibid.*

<sup>225</sup> Segundo informações prestadas pela Unidad Defensa del Consumidor, vinculada ao Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay, “Existem dois tipos de formulários online para Consultas/Reclamações, um para o Departamento de Serviços Financeiros e outro para o Departamento de Produtos e Serviços não financeiros. Cada departamento de atendimento receberá em sua ‘bandeja’ os formulários que lhe corresponder. Uma vez recebida a Consulta/Reclamação, um consultor contacta o consumidor, a fim de investigar seu caso, solicitar mais informações e avaliar se é adequado realizar uma gestão de mediação com o fornecedor envolvido. Este procedimento não tem custo para o cidadão e é possível fazê-lo de qualquer lugar do mundo, desde que se trate de uma empresa domiciliada em nosso país. Essa prática é realizada da mesma forma para gerenciamento de Denúncias. O procedimento para os casos em que corresponda uma gestão de Reclamações, consiste em que o consumidor deverá fornecer os dados de contato do fornecedor (àquele) órgão para que possa ser contactado explicando-lhe o problema e solicitando uma solução através de uma Carta de Informação Preliminar. Após concessão de prazo para resposta, no caso se for negativa, poderá ser avaliada uma segunda instância de mediação, na qual será possível a convocação para Audiência Administrativa. Essa instância consiste em um encontro entre consumidor e fornecedor com a mediação de um funcionário d(aquele) órgão, e seu objetivo é garantir que as partes consigam resolver o conflito para chegar um acordo. Quanto à gestão de Denúncia, é o mecanismo pelo qual o cidadão notifica a Administração de uma suposta violação da normativa de proteção ao consumidor. As Denúncias podem ser processadas a pedido do consumidor que faz parte de uma relação de consumo, a pedido de terceiro ou de ofício. As mesmas podem surgir no decorrer da mediação ou audiência, independentemente do resultado do processo, ou sem necessidade de ter havido mediação ou qualquer audiência. Quando o consumidor conclui esse procedimento, um consultor é contactado para identificar se a situação corresponde a uma possível infração normativa. Neste caso, é gerado um expediente, que será encaminhado ao Departamento Jurídico para sua avaliação e estudo correspondente” (REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY. Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay. Unidad Defensa del Consumidor. Respuesta a

plataformas argentina e uruguaia, o *ranking*<sup>226</sup> das empresas reclamadas a partir da experiência e nota atribuída pelos consumidores após o trâmite da reclamação, tal como aparece na proposta da plataforma brasileira.

Nas três plataformas consultadas, brasileira, argentina e uruguaia, não se observou campo específico ou mesmo possibilidade de registro de reclamações de consumidores domiciliados fora dos respectivos países, desestimulando que a reclamação seja feita por consumidores estrangeiros – por exemplo, turistas ou em aquisições transnacionais feitas pelo *e-commerce*. No caso da plataforma brasileira e da plataforma argentina, sequer é possível o registro da reclamação sem que o cidadão esteja previamente cadastrado em conta de acesso a serviços governamentais oferecidos por esses países (v. g. “Gov.br” e “MiArgentina”).

Quanto ao Paraguai<sup>227</sup>, referido país ainda não dispõe de plataforma em linha para registro de reclamações de consumo. Na página do governo paraguaio, são oferecidas orientações aos consumidores, bem como instruções sobre como registrar reclamações pessoalmente ou através de endereço eletrônico que indica. Todavia, não se denota a existência de ambiente *online* destinado ao registro e gerenciamento de reclamações, envio automatizado de mensagens às partes, dentre outras atividades em que seja possível constatar o uso das ferramentas de TIC como preponderantes na resolução de disputas de consumo.

Assim, em conclusão aos pontos examinados nesse tópico, é possível constatar uma lacuna na oferta de ferramentas públicas *online* que facilitem a resolução (extrajudicial e judicial) de conflitos de consumo com elementos de estrangeiria nos países integrantes do MERCOSUL.

---

Consulta sobre la Plataforma de Resolución de Controversias en Línea en Uruguay. Mensagem recebida por correio eletrônico em 19 fev. 2024).

<sup>226</sup> Esse *ranking* a partir de notas atribuídas pelos usuários é inexistente, em verdade,

<sup>227</sup> PARAGUAY. SEDECO. **Reclamos.** Disponível em: <  
<https://www.paraguay.gov.py/oe/sedeco/1171>>. Acesso em: 10 jan. 2024.

## 4. ODR COMO MEIO ADEQUADO DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS DE CONSUMO NO MERCOSUL

### 4.1. LIÇÕES DO ANTECEDENTE EUROPEU: A PLATAFORMA DE ODR DE CONSUMO NA UNIÃO EUROPEIA

O estabelecimento de um ambiente para a resolução de disputas sobre comércio eletrônico encontra na União Europeia <sup>228</sup> um antecedente importante. O contexto de integração do espaço europeu demandou o desenvolvimento de formas de soluções a problemas que viriam a ser comuns a todo o espaço integrado.

Luciane Klein Vieira, referindo-se à solução de controvérsias no bloco europeu, afirma que o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) teve imprescindível papel na integração, uma vez que “por meio de sua jurisprudência, consolidaram-se princípios essenciais ao Direito da União, como a própria noção de

---

<sup>228</sup> A União Europeia é composta atualmente por Áustria, Bélgica, Bulgária, Croácia, Chipre, Dinamarca, Estônia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Países Baixos, Polônia, Portugal, República Tcheca, Roménia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha e Suécia. O processo de integração iniciou-se após a II Guerra Mundial, como necessidade de reconstruir o continente devastado pelo conflito mundial. Em 1951, com a assinatura do Tratado de Paris, é criada a CEE (Comunidade Europeia do Carvão e do Aço), por meio do qual França, Alemanha, Itália, Bélgica, Holanda e Luxemburgo colocam a produção de carvão e aço sob um sistema de gestão comum. Posteriormente, o êxito desse tratado leva à assinatura de outros dois tratados em 1957 (Tratados de Roma), criando a CEE (Comunidade Econômica Europeia) e a EURATOM (Comunidade Europeia de Energia Atômica). A evolução desses organismos e a adesão paulatina de outros países configura o que hoje é a União Europeia. Segundo Klausner, a esses tratados constitutivos das Comunidades Europeias, se seguiram o Ato Único Europeu (firmado em 17.02.1986); o Tratado de Maastrich (firmado em 07.02.1992), que instituiu a Comunidade Europeia e a União Europeia; e o Tratado de Amsterdã (firmado em 02.10.1997), aprofundando o processo de integração econômica e criando e aperfeiçoando diversas instituições supranacionais dedicadas a tornar realidade os objetivos comunitários (KLAUSNER, Eduardo Antônio. **Op. Cit.**, p. 55). Em 2001, com o Tratado de Nice, a estrutura institucional da União Europeia é reformada, alterando-se o Tratado da União Europeia, os Tratados que instituem as Comunidades Europeias, bem como alguns atos relativos a esses tratados. Poderes legislativos e de supervisão do Parlamento europeu são aumentados e a votação por maioria qualificada no Conselho é ampliada para mais áreas. (UNIÃO EUROPEIA. Sobre o Parlamento. Tratado de Nice. Disponível em: <<https://www.europarl.europa.eu/about-parliament/pt/in-the-past/the-parliament-and-the-treaties/treaty-of-nice>> Acesso em: 15 jan. 2024).

supranacionalidade<sup>229</sup>, o princípio da supremacia do Direito da UE, do efeito direto e da aplicabilidade imediata de suas normas”<sup>230</sup>.

Nesse espaço de integração, destacam-se, também, as normas voltadas à proteção do consumidor<sup>231</sup> e o incentivo ao comércio eletrônico, temas esses reconhecidos como valiosas pautas para a integração e o desenvolvimento regional.

Desde 1998, a Recomendação 98/257/CE, da Comissão trata de sete princípios aplicáveis para a resolução extrajudicial de disputas de consumo: (i) independência, (ii) transparência, (iii) contraditório, (iv) eficácia, (v) legalidade, (vi) liberdade; (vii) representação. A recomendação exorta, também, que, em relação aos conflitos transfronteiriços, a definição desses princípios “aumentaria a confiança recíproca dos organismos extrajudiciais existentes nos diferentes Estados-membros bem como a confiança dos consumidores nos diferentes procedimentos nacionais existentes”, e “que estes critérios podem facilitar aos prestadores de serviços extrajudiciais estabelecidos num Estado-membro a prestação de serviços noutro Estado-membro”.

Apesar de os princípios citados serem passíveis de aplicação em ODR, tal Recomendação não faz alusão à Internet ou ao *e-commerce*, o que ocorrerá

---

<sup>229</sup> A União Europeia é concebida de acordo com o que se chama de supranacionalidade. Por essa forma de integração, cada Estado-membro cede parcela de sua soberania ao ente a ser criado e às respectivas instituições deste, passando a se obrigar ao Direito criado pelo bloco. O novo ente internacional criado possui existência jurídica própria e distinta de seus Estados-membros. Citando Campos e Campos, Vieira e Arruda recordam que “o conceito de supranacionalidade reside a meio caminho entre o individualismo internacional (que tem a soberania estatal como intangível) e uma federação de Estados (subordinação a um superestado)” (VIEIRA, L. K.; ARRUDA, E. *op. cit.*, p. 288).

<sup>230</sup> VIEIRA, Luciane Klein; ARRUDA, Elisa. *Op. cit.*, p. 289.

<sup>231</sup> No Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), é previsto, no art. 169(1) que “a fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a União contribuirá para a proteção da saúde, da segurança e dos interesses econômicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização para a defesa dos seus interesses”. Esse elevado nível de defesa também deverá ser assegurado pelas políticas da União, conforme prevê a Carta dos Direitos Fundamentais, em seu art. 38: “As políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores”.

apenas a partir do ano 2000, com a Resolução do Conselho, de 25 de Maio<sup>232</sup>, e também com a Diretiva 2000/31/CE sobre comércio eletrônico.<sup>233 234</sup>

Em 2001 a Recomendação em Mediação (2001/31/EC), destinada a terceiros neutros envolvidos na resolução de disputas de consumo, estabeleceu os princípios da imparcialidade, efetividade, transparência e equidade, sobrepondo, em parte, os princípios trazidos pela Recomendação 98/257/CE<sup>235</sup>.

Posteriormente, em 2008, a Diretiva 2008/52/EC (Diretiva sobre mediação civil e comercial em disputas transnacionais), trouxe os princípios da confidencialidade (art. 7º), da ausência de prescrição durante o processo de mediação (art. 8º)<sup>236</sup> e da executoriedade<sup>237</sup> dos acordos obtidos pela via da mediação (art. 6º). Segundo Cortés e Lodder, a meta dessa Diretiva foi encorajar o uso da mediação para a resolução de disputas civis e comerciais transfronteiriças, sendo a

---

<sup>232</sup> UNIÃO EUROPEIA. Resolução do Conselho de 25 de Maio de 2000 relativa a uma rede comunitária de organismos nacionais responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios em matéria de consumo. Disponível em: <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000Y0606\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000Y0606(01))>. Acesso em: 15 jan. 2024.

<sup>233</sup> UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 8 de Junho de 2000 relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno (Diretiva sobre o comércio electrónico)**. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32000L0031&qid=1666966532464>>. Acesso em: 15 jan. 2024.

<sup>234</sup> CORTÉS, Pablo; LODDER, Arno. R. **Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflexions on the Evolution of European Law for Out-of-Courts Redress**. Maastricht Journal of European and Comparative Law, 21(1), 2014, p. 20.

<sup>235</sup> CORTÉS, Pablo; LODDER, Arno. *Op. Cit.* p. 21.

<sup>236</sup> Diretiva 2008/52/EC. “Artigo 8º. Efeitos da mediação nos prazos de prescrição e caducidade. 1. Os Estados-Membros devem assegurar que as partes que optarem pela mediação numa tentativa de resolver um litígio não fiquem impedidas de, posteriormente, instaurarem um processo judicial ou iniciarem um processo de arbitragem relativo a esse litígio por terem expirado os prazos de prescrição ou de caducidade durante o processo de mediação. 2. O nº 1 não prejudica as disposições relativas aos prazos de prescrição e caducidade em acordos internacionais em que os Estados-Membros sejam partes.

<sup>237</sup> Diretiva 2008/52/EC. “Artigo 6º. Executoriedade dos acordos obtidos por via de mediação. 1. Os Estados-Membros devem assegurar que as partes, ou uma das partes com o consentimento expresso das outras, tenham a possibilidade de requerer que o conteúdo de um acordo escrito, obtido por via de mediação, seja declarado executório. O conteúdo de tal acordo deve ser declarado executório salvo se, no caso em questão, o conteúdo desse acordo for contrário ao direito do Estado-Membro onde é feito o pedido ou se o direito desse Estado-Membro não prever a sua executoriedade. 2. O conteúdo de um acordo pode ser dotado de força executória mediante sentença, decisão ou acto autêntico de um tribunal ou de outra autoridade competente, de acordo com o direito do Estado-Membro em que o pedido é apresentado”.

executoriedade (*enforceability*) uma das principais conquistas desse documento<sup>238</sup>.

Após diversas normativas, a aprovação do Regulamento (UE) 524/2013 e da Diretiva 2013/11/EU<sup>239</sup> trouxeram uma nova perspectiva para a resolução extrajudicial de litígios transfronteiriços de consumo na União Europeia. Desses instrumentos, a Diretiva 2013/11/EU (também conhecida como Diretiva RAL<sup>240</sup>), fornece um quadro normativo para assegurar a consumidores o acesso a procedimentos de resolução alternativa de litígios de *elevada qualidade*<sup>241</sup> voltados à resolução de litígios com os fornecedores.

O Regulamento (UE) 524/2013 (ou Regulamento ODR), a seu turno, prevê o fornecimento de uma infraestrutura digital – a plataforma europeia de ODR – na qual consumidores podem efetuar um registro e tentar resolver disputas resultantes de contratos de fornecimento de produtos e serviços em linha por meio da intermediação de uma entidade ADR (a qual deve estar inserida numa lista, nos termos do art. 20, nº 2, da Diretiva EU 2013/11)<sup>242</sup>.

---

<sup>238</sup> CORTÉS, Pablo; LODDER, Arno. *Op. Cit.* p. 22. É válido lembrar, como também o faz os autores, que a Diretiva 2008/52 não é aplicável à Dinamarca (cf. art. 1º, nº 3 da Diretiva).

<sup>239</sup> Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. Versão Consolidada. “Art. 288º. Para exercerem as competências da União, as instituições adotam regulamentos, diretivas, decisões, recomendações e pareceres.

O regulamento tem caráter geral. É obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

A diretiva vincula o Estado-Membro destinatário quanto ao resultado a alcançar, deixando, no entanto, às instâncias nacionais a competência quanto à forma e aos meios.

A decisão é obrigatória em todos os seus elementos. Quando designa destinatários, só é obrigatória para estes.

As recomendações e os pareceres não são vinculativos”.

<sup>240</sup> RAL: sigla, em português, para Resolução Alternativa de Litígios (ou ADR, do inglês Alternative Dispute Resolution).

<sup>241</sup> Diretiva (EU) 2013/11. Art. 2º, nº 3. “A presente diretiva estabelece requisitos de qualidade harmonizados para entidades de RAL e para procedimentos de RAL a fim de assegurar que, após a sua aplicação, os consumidores tenham acesso a mecanismos extrajudiciais de reparação de elevada qualidade, transparentes, eficazes e equitativos, independentemente do lugar da União em que residam. Os Estados-Membros podem manter ou aprovar regras que vão além das previstas na presente diretiva, a fim de assegurar um nível mais elevado de defesa dos consumidores.”

<sup>242</sup> Regulamento (EU) nº 524/2013, art. 1º.

Para iniciar o procedimento junto à plataforma europeia, o consumidor deve acessar o sítio eletrônico disponibilizado (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>) e inserir os dados solicitados relativos ao fornecedor, à compra ou ao serviço contratado, detalhes sobre o problema encontrado, dados pessoais do consumidor e anexar eventuais documentos relativos à reclamação. Por ocasião do registro, é dada a opção de selecionar o idioma através do qual o consumidor deseja receber o retorno da mensagem, sendo também facultado escolher entre (i) enviar a reclamação inicialmente ao comerciante, para tentar um acordo diretamente; ou (2) o envio a uma entidade de resolução alternativa de litígio (RAL)<sup>243</sup>.

Fornecedores também podem se valer da plataforma para o registro de reclamação, se assim o permitir a legislação do Estado-membro onde o consumidor tenha sua residência habitual<sup>244</sup>, o que não ocorre na plataforma brasileira.

Em contraponto à plataforma brasileira também existe o fato de que a ODR Europa apenas registra reclamações referentes a bem ou serviço adquirido em linha. Ou seja, caso o produto ou serviço sobre o qual se reclama tiver sido adquirido em uma loja física, eventuais disputas decorrentes desse contrato não serão elegíveis para resolução por meio da plataforma europeia. Embora tal característica tenha sua explicação no objetivo inicial para o qual a plataforma foi criada – estimular o desenvolvimento do comércio eletrônico e aumentar o nível de proteção ao consumidor transfronteiriço<sup>245</sup>, fato é que a disponibilização

---

<sup>243</sup> Caso seja feita a escolha pelo envio da reclamação diretamente ao fornecedor, este e o consumidor terão o prazo de 90 dias para negociarem diretamente a solução de um acordo. Em sendo feita a opção por enviar a reclamação a uma entidade RAL, esta terá o prazo para atingimento de um acordo é de 30 dias.

<sup>244</sup> Regulamento (EU) nº 524/2013, art. 2º. (2). O presente regulamento é aplicável à resolução extrajudicial de litígios referidos no nº 1, iniciados por um comerciante contra um consumidor, na medida em que a legislação do Estado-Membro em que o consumidor tem a sua residência habitual permita que esses litígios sejam resolvidos através da intervenção de uma entidade de RAL.

<sup>245</sup> Regulamento 524/2013. “Art. 1º. O presente regulamento tem por objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, em particular do mercado interno digital, através da

de tal ferramenta também para o comércio ‘físico’ transfronteiriço abriria uma excelente oportunidade de reparação ao consumidor – sobretudo ao turista<sup>246</sup>, que ainda não goza de ferramentas similares para a resolução de problemas de consumo havidos fora de seu domicílio.

Outros pontos que a doutrina levanta ao analisar a plataforma europeia se referem<sup>247</sup> (i) à ausência de uma ferramenta de negociação automatizada entre as partes, (ii) à ausência de função preditiva e gerenciadora de conflitos, (iii) à possibilidade de imposição de custos ao consumidor, aplicáveis pela utilização dos serviços de mediação ou arbitragem oferecidos pelas entidades de RAL conectadas à plataforma; e (iv) a possibilidade de não haver sanção caso a empresa não responda à reclamação ou não aceite aderir ao procedimento ou, ainda, como abordaremos adiante, a ausência de incentivo à participação das empresas. Também a multiplicidade de idiomas no espaço europeu pode ser citado como um fator complicador ao processo de resolução extrajudicial por meio da mediação ou arbitragem de consumo, a exemplo da escolha do neutro (humano) a atuar numa reclamação entre dois países de idiomas distintos, dada a diversidade de idiomas que o espaço europeu comporta.

Pablo Cortés, ao analisar o desenvolvimento do sistema ODR Europa, defende que uma plataforma de ODR eficaz deve incluir uma ferramenta de negociação que propõe acordos gerados por computador que são adaptados às reclamações ocorridas dentro do escopo de aplicação<sup>248</sup>. Lembra Cortés que esse papel é o

---

consecução de um elevado nível de proteção dos consumidores, proporcionando uma plataforma europeia de RLL ("plataforma de RLL") que facilite a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes, em linha e por via extrajudicial, de forma independente, imparcial, transparente, eficaz, célere e justa".

<sup>246</sup> No caso europeu, tanto os nacionais de cada Estado-parte quanto os domiciliados em Estado-membro distinto do local onde está sediado o fornecedor estão fora do âmbito da plataforma se a aquisição não tiver sido feita *online*. Ressalta-se, ainda, que a plataforma apenas se aplica a consumidores e fornecedores na União Europeia, Noruega, Islândia e Liechtenstein, excluindo-se, assim, os estrangeiros, sejam turistas ou não.

<sup>247</sup> CORTÉS, Pablo; LODDER, Arno. *Op. Cit.* p. 29-35 *passim*.

<sup>248</sup> O autor defende, ainda, em artigo sobre o tema, que uma plataforma de ODR bem-sucedida deve incluir incentivos a ela integrados que incentivem as partes a: (i) participar em processos ADR aprovados; (ii) resolver reclamações com pouca ou nenhuma intervenção de terceiros neutros; e (iii) garantir o cumprimento voluntário dos resultados finais (CORTÉS, Pablo. A new

que Ethan Katsh denomina de “a tecnologia como a ‘*quarta parte*’ – isto é, quando a tecnologia compartilha (e, às vezes, até assume) o papel do terceiro neutro, parte no processo de resolução de disputas<sup>249</sup>. Quanto à atuação dessa ferramenta de negociação *online*, explica o professor que:

É possível distinguir dois modelos básicos de negociação online: negociação assistida e negociação automatizada ou lance às cegas. O eBay e os modelos do PayPal empregam negociação assistida, categorizando disputas e combinando-as com soluções adotadas pelas partes em disputas anteriores semelhantes. Por exemplo, quando um comprador estiver insatisfeito com a compra de um aparelho, as soluções oferecidas serão limitadas à devolução do objeto comprado (com ou sem pagamento do frete), à obtenção de reembolso parcial ou ao envio de um novo aparelho pelo vendedor. Essas três possibilidades são apresentadas automaticamente pela plataforma ODR do eBay. O outro modelo de negociação é conhecido como negociação automatizada ou lance às cegas (*blind-bidding*). Essa técnica pode ser usada para chegar a acordos quando a responsabilidade não for contestada; em outras palavras, em situações em que ambas as partes concordam sobre os fatos e responsabilidades discutidas, mas discordam sobre o cálculo da perda ou o tipo de solução. A negociação automatizada utiliza software que permite aos usuários analisar as suas posições negociais; oferece um espaço para avaliar e priorizar ofertas e contra-ofertas. Tais ofertas são mantidas ocultas durante a negociação e são divulgadas apenas quando se correspondem ou entram num intervalo pré-estabelecido entre as partes – daí o nome “lance às cegas”. [...]

Se essas técnicas de ODR não forem empregadas, exigindo que cada disputa seja resolvida *ad hoc* por um terceiro neutro [humano], estaremos apenas reproduzindo processos de ADR. Este tipo de sistema de reparação é inevitavelmente mais dispendioso e menos eficaz. Na verdade, o custo da resolução de um litígio de consumo, em média, através das RALs é, atualmente, bem elevado. Esses custos são insustentáveis para a maioria das reclamações dos consumidores, especialmente para as decorrentes do comércio eletrônico.

Os pontos citados acima, em especial as considerações sobre os custos envolvidos na utilização das entidades de RAL, podem ser indicadores dos motivos pelos quais plataformas como a Consumidor.gov.br vêm obtendo números mais expressivos em sua utilização.

---

regulatory framework for extra-judicial consumer redress: where we are and how to move forward. **Legal Studies**, Vol. 35, No. 1, 2015, p. 114–141, DOI: 10.1111/lest.12048. p. 114).

<sup>249</sup> CORTÉS, Pablo. Op. cit. p. 128.

Além disso, a atribuição de nota ao fornecedor (feita pelo consumidor após o encerramento da reclamação) também é apontado como fator que reforça o interesse do comerciante em tentar solucionar as reclamações.

Destacando essas nuances, diversos trabalhos têm indicado o sucesso da plataforma brasileira mesmo diante da aparente simplicidade de seu de funcionamento<sup>250</sup>.

Dadas as características inerentes ao bloco econômico sul-americano, observa-se que a adaptação da plataforma Consumidor.gov.br pode configurar um modelo viável e adequado ao registro de reclamações transfronteiriças de consumo no MERCOSUL. É o que se desenvolverá a seguir.

---

<sup>250</sup> Segundo Ricardo Marques, “Em 2018, indica-se que 99,3% das reclamações feitas por consumidores foram respondidas, em um prazo médio de 6,4 dias, conforme estudos realizados a partir da base pública da plataforma (que permite, assim, “extrair informações importantes sobre o perfil dos consumidores, as causas das reclamações, a eficiência do serviço”). E em comparação com a plataforma de proposta semelhante criada na União Europeia (embora ambas possuam características e escopos diversos), a brasileira tem demonstrado números bastante mais expressivos até o momento, além de ser dedicada também a conflitos do mundo off-line” (MARQUES, Ricardo. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, vol. 5/2019, Out – Dez, 2019 DTR\2019\42405, p. 15). Vejam-se, também, as conclusões de Bolívar e Rúa: “En muchas oportunidades se puede llegar a pensar que, si la plataforma tuviese un nivel más avanzado, sería más popular y tendría más usuarios por su alta funcionalidad; sin embargo, las experiencias de la Unión Europea (UE), Brasil (Consumidor.gov.br) y Colombia (SICFacilita) han mostrado que el tema puede ser mucho más complejo de lo que parece. Si bien las plataformas de la Unión Europea y Colombia han avanzado más por acercar a las partes con un tercero que hace las veces de mediador/conciliador, la realidad muestra que la plataforma más sencilla e intuitiva de Brasil tiene un uso más frecuente y un porcentaje de éxito más alto entre sus usuarios” (BOLÍVAR, Sebastián Díaz; RÚA, Mónica María Bustamante. Análisis de los sistemas de solución de conflictos en línea en el mundo y propuesta para su implementación en Colombia. **Revista Chilena de Derecho y Tecnología**, Vol. 11, Núm. 2 (2022): Segundo semestre 2022, p. 245-276. Disponível em: <<https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/66688/72682#citations>>. Acesso em: 9 jan. 2023. p. 246).

#### 4.2. LUZ EN EL SENDERO: UMA PROPOSTA DE ODR PARA MATÉRIA DE CONSUMO NO MERCOSUL

Como já introduzido em tópico anterior, remanescem obstáculos à adequada resolução de conflitos de consumo transfronteiriço no MERCOSUL. Dentre as dificuldades que podem ser enumeradas, encontram-se as seguintes: (i) considerado o baixo valor envolvido na maior parte das demandas de consumo, existe desproporcionalidade frente aos custos envolvidos com deslocamento de partes, despesas processuais, gastos com advogados e acompanhamento de processos – mesmo se aventada a possibilidade da aplicação, em tese, da assistência judiciária gratuita ou a elegibilidade de procedimentos como o previsto, no Brasil, pela Lei 9.099/1995<sup>251</sup>; (ii) distância da população até escritórios de atendimento ao consumidor ou a Cortes judiciais; (iii) procedimentos administrativos e jurídicos burocráticos e pouco assimiláveis por grande parcela da população; iv) demora na tramitação dos processos judiciais tradicionais; v) dificuldades inerentes à tramitação e à execução de sentenças estrangeiras.

Para essa realidade, conforme já aventado no decorrer deste trabalho, observa-se que a ODR pode trazer bons resultados para o comércio e a integração no MERCOSUL.

O que se propõe, para esse contingente de conflitos, é a adaptação da plataforma utilizada pelo Brasil para atender ao registro de reclamações transfronteiriças de consumo intrabloco e servir de ambiente de negociação direta entre consumidores e fornecedores mercosulinos. O caminho traçado pela Resolução GMC nº 37/2019 já indica essa perspectiva, assim como as reuniões

---

<sup>251</sup> Segundo o Relatório Justiça em Números 2023, do Conselho Nacional de Justiça, “Em 2022, o custo pelo serviço de Justiça foi de R\$ 540,06 por habitante, R\$ 24,7 a mais, por pessoa, do que no último ano, o que representa aumento de 4,8%”, quanto ao tempo de tramitação, verifica-se que os processos que tramitaram na justiça estadual brasileira e que foram baixados em 2022 levaram, em média, 2 anos e 7 meses para serem solucionados (CNJ. **Justiça em números 2023**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>> Acesso em 16 jan. 2024 p. 57-213, *passim*).

que continuam sendo estabelecidas nos órgãos do MERCOSUL, em especial pelo CT-7 e o GAD (Grupo Agenda Digital), como visto no item 3.2.

Tal como ocorre na plataforma brasileira Consumidor.gov.br, o cidadão mercosulino<sup>252</sup>, ao acessar a plataforma unificada, aferirá se o fornecedor contra o qual deseja reclamar está cadastrado no *site*. Caso positivo, fará sua reclamação e, a partir da data do registro, o reclamado teria até 10 dias para se manifestar. Caso o fornecedor não estiver cadastrado no sistema, poderá ser disponibilizada a opção de envio automático de uma mensagem convidando o fornecedor a aderir à plataforma, a partir do e-mail de contato ofertado pelo consumidor no ato de registro da reclamação.

Decorrido o prazo para resposta do fornecedor, o consumidor poderá comentar a resposta recebida e classificá-la como resolvida (sim/sí) ou não (não/no<sup>253</sup>), indicando, também, a nota quanto à satisfação com o atendimento recebido.

O cadastro e a participação dos fornecedores seriam igualmente facultativos, sendo, no entanto, incentivados com a atribuição das notas pelos usuários, visíveis ao público que acessa a plataforma. Além disso, em se tratando de um mercado comum, outras políticas poderiam ser estudadas, incentivos de alíquotas diferenciadas (quando aplicáveis) ou outros incentivos aduaneiros, mediante estudo e consenso entre os países. Outrossim, o próprio fato de as empresas figurarem numa plataforma transfronteiriça traz visibilidade, o que pode repercutir no aumento das vendas, sobretudo diante de elevadas

---

<sup>252</sup> Quanto à aferição da identidade do reclamante, conforme já abordado no item 3.3 deste trabalho, Estados-partes como Brasil e Argentina já dispõem de meios informatizados de aferir a validade do acesso de seus cidadãos a suas plataformas. No Brasil, segundo informações da SENACON, a Plataforma foi desenvolvida para utilização do cidadão brasileiro, portador de CPF válido, residente no Brasil ou no Exterior. Essa forma de acesso pode ser utilizada de forma integrada pelos Estados-partes, a fim de conferir maior segurança quanto à identidade dos registros lançados e processados na plataforma.

<sup>253</sup> São idiomas oficiais do MERCOSUL o espanhol, o português e o guarani. Os vocábulos “sim” e “não” também devem ser traduzidos do idioma espanhol (“sí”/ “no”) para o guarani. Vide ferramenta disponibilizada pelo governo paraguaio em seu sítio eletrônico oficial (Governo do Paraguai. Tradutor guarani-espanhol-ínglês. Disponível em < <https://www.mre.gov.py/consulpar-rio-de-janeiro/index.php/visite-o-paraguai/Aplicaivo-tradutor-guarani-espanhol-ingles> > Acesso em: 21 jan. 2023).

reputações.

Segundo dados disponibilizados pela plataforma brasileira<sup>254</sup>, em 2022 foram finalizadas 1.293.096 reclamações. Conforme o Boletim relativo ao ano de 2022, “(...) 77% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias”<sup>255</sup>. Atualmente, a plataforma conta com 5.448.707 usuários, 1.378 empresas cadastradas e totaliza 7.761.870 reclamações finalizadas.

Como vantagens para a adoção da plataforma brasileira, menciona-se o fato de ser uma ferramenta gratuita, de operação simples, já conhecida e consolidada por um grande público (brasileiro) e que dispensa a representação das partes por advogados ou o auxílio ou a intermediação por terceiros. Além disso, a pequena quantidade de idiomas oficiais do MERCOSUL (espanhol, português e guarani) também é fator que tende a tornar mais fácil a operacionalização e gestão do serviço e a própria experiência do usuário. Outra vantagem que não pode deixar de ser citada reside na compatibilidade desse modelo de ferramenta aos distintos ordenamentos do bloco mercosulino, o que facilitaria sua implementação no bloco.

Por evidente, existem limitações na escolha pela plataforma tal como sugerida. Boa parte das críticas feitas por estudiosos em ODR à plataforma europeia também cabem aqui. A principal delas reside na ausência de ferramentas automatizadas para a fase de negociação direta e para as fases de mediação e ou arbitragem, o que, de fato, reduz o leque de serviços a serem oferecidos. Não obstante, características do MERCOSUL acenam, por ora, pela maior dificuldade em se estabelecer ferramentas de ODR de três níveis e com uso de Inteligência Artificial em auxílio às partes. Explica-se.

---

<sup>254</sup> BRASIL. SENACON. Boletim Consumidor.gov.br 2022. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>> Acesso em: 21 jan. 2021.

<sup>255</sup> *Op. cit.* p. 6.

Conforme mencionado no capítulo 3.1, a intergovernabilidade é uma característica marcante do MERCOSUL, sendo as decisões no bloco tomadas através do consenso, com ausência de um direito com primazia frente os ordenamentos nacionais e com necessidade de que as normas jurídicas aprovadas pelo bloco sejam submetidas aos processos de internalização em cada Estado-parte. Não existe, no MERCOSUL, um tribunal com competência para a uniformização do direito 'comunitário', como ocorre na União Europeia, capaz de vincular os Estados membros. Como explica VIEIRA<sup>256</sup>, ao se referir ao Tribunal Permanente de Revisão (TPR) existente no MERCOSUL:

[...] a harmonização da interpretação e da aplicação das normas do MERCOSUL é, de certa forma, favorecida pela criação do TPR, instituição de caráter permanente. Entretanto, o texto normativo do Protocolo de Olivos não aborda a questão dos efeitos de tais decisões consultivas, o que minimiza sua eficiência no desempenho de sua função harmonizadora, já que o órgão consultante não tem a obrigatoriedade de adotar a interpretação expedida pelo TPR.

Lembra, ademais, que a própria solicitação da opinião consultiva não é obrigatória às jurisdições nacionais, sendo que a resposta emitida pelo TPR não também não vincula os Estados-partes (art. 11 da Decisão CMC nº 37/2011)<sup>257</sup>.

Essa digressão se justifica, pois a elevação da complexidade do sistema de resolução de conflitos também potencializa o surgimento de questões que deverão ser tratadas e uniformizadas no âmbito do MERCOSUL. Imagine-se o cenário hipotético de utilização de ferramenta automatizada para se chegar à mediação entre as partes. Eventual acordo mediado por inteligência artificial seria válido em todos os Estados-partes? Quais situações fáticas caracterizariam uma violação ao devido processo legal um ambiente de arbitragem? Veja-se que essas questões, potencializadas com a sofisticação do sistema de ODR demandariam, em um cenário ideal, pronunciamento de um tribunal comunitário,

---

<sup>256</sup> VIEIRA, Luciane K.; ARRUDA, Elisa. A relação entre o grau de integração econômica e o sistema de solução de controvérsias: um estudo comparativo entre a União Europeia e o Mercosul. p. 296.

<sup>257</sup> *id. ibid.*

com competência própria para decidir sobre o Direito do MERCOSUL. Do contrário, a decisão de tais questões pelos juízes nacionais dos Estados-membros acabaria por inviabilizar a aplicação uniforme da plataforma, malferindo, outrossim, com o próprio ideal de simplificar e dar celeridade ao que pode ser tratado e resolvido entre as próprias partes, como é o objetivo da Plataforma proposta.

Dentro do exposto e considerando os achados obtidos em relação às plataformas brasileira e europeia para solução de conflitos de consumo, conclui-se pela adequação da plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) para a resolução de conflitos de consumo *online* e também *off-line*, incluindo, em ambas hipóteses, os casos de aquisições feitas por consumidor turista. Considera-se que a ferramenta proposta tem potencial relevante em termos de custo, rapidez, mas também de viabilidade jurídica e de experiência a ser oferecida ao usuário, não como solução definitiva, mas como um marco regional de incentivo à integração, ao comércio e a soluções digitais de pacificação social.

## CONCLUSÕES

O desenvolvimento desta pesquisa conduz às conclusões a seguir relacionadas:

1. A melhoria nos níveis de proteção ao consumidor é componente importante para o desenvolvimento social e econômico não apenas de países isoladamente considerados, mas também de espaços regionais em que se busca a integração.

2. Com a ampliação dos espaços de convivência e de circulação de pessoas – tanto na forma física quanto virtual – alavancada com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, expandiu-se a pauta de questões consumeristas para além das fronteiras nacionais. A normatização e a proteção do consumo transfronteiriço, assim, passaram a compor as agendas de blocos regionais e organismos supranacionais.

3. Apesar dos esforços por parte de diversos segmentos – academia, sociedade civil organizada, organismos públicos e privados de proteção ao consumidor e do próprio MERCOSUL – o bloco sul-americano ainda não logrou êxito em atingir uma harmonização suficiente, em relação à matéria consumerista, que seja capaz de tornar viável o acesso à justiça e a reparação ao consumidor na aquisição transfronteiriça de bens e serviços intrabloco. Além de assimetrias entre as legislações internas dos Estados-partes, documentos importantes, como o Protocolo de Santa Maria sobre jurisdição em matéria de consumo e o Acordo sobre Direito aplicável em matéria de contratos internacionais de consumo seguem pendentes de internalização.

4. Do ponto de vista processual, a via extrajudicial e a propositura de ações para resolução de controvérsias de consumo ainda oferecem obstáculos como (i) custos envolvidos com o deslocamento das partes, despesas processuais, gastos com advogados e com o acompanhamento dos processos – apesar da possibilidade da aplicação, em tese, da assistência judiciária gratuita ou a elegibilidade de procedimentos como o previsto pela Lei 9.099/1995 no Brasil; (ii)

distância da população até escritórios de atendimento ao consumidor ou a Cortes judiciais; (iii) procedimentos administrativos e jurídicos burocráticos e pouco assimiláveis por grande parcela da população mercosulina; iv) demora na tramitação dos processos judiciais tradicionais; v) embaraços próprios à execução de sentenças estrangeiras. Tais elementos, aos serem confrontados com o baixo valor ostentado por grande parte das querelas relacionadas a consumo, fazem concluir pela inexistência atual de mecanismo adequado para a solução de controvérsias de consumo transfronteiriço no MERCOSUL.

5. Segundo a tendência do processo civil e do direito internacional contemporâneo, o acesso à justiça não se adstringe ao acesso e à adjudicação por Cortes Estatais. Compreende a efetiva oportunidade de consumir produtos seguros e que não representem riscos à saúde, o acesso à informação, ser ouvido e participar da formulação de políticas públicas, ter a reparação do dano e/ou a recomposição de seu patrimônio – independentemente da via – judicial ou extrajudicial por meio da qual o Direito é concretizado.

6. O desenvolvimento do comércio eletrônico foi diretamente favorecido pela popularização do acesso à *internet* o que, por sua vez, ensejou, naturalmente, o surgimento de dúvidas, insatisfações e reclamações, gerando conflitos relacionados ao *e-commerce*, a demandar adequado tratamento. Pesquisas e práticas mundiais demonstram que as ferramentas de ODR se mostram eficazes para lidar com tais tipos de conflitos. Não obstante, para que essas ferramentas atinjam seus propósitos de forma eficiente, deverão ser desenvolvidas levando em consideração o atendimento das necessidades dos usuários, devendo prezar pela segurança, eficiência, flexibilidade e facilidade no uso.

7. As experiências em matéria de ODR no bloco econômico sul-americano ainda são recentes, se comparadas às práticas em outros países mais desenvolvidos e na China; convivem, na América do Sul, experiências em ODR privadas e iniciativas públicas – inclusive com a inserção de ODR em sistemas judiciais, fato impulsionado pela pandemia pelo Covid-19.

8. Em que pese a assinatura, em 2019, pelos Estados-Membros do MERCOSUL, em que o Brasil se comprometeu a disponibilizar a licença de uso da plataforma Consumidor.gov.br, até o momento a plataforma brasileira não foi adotada pelos outros países do bloco.

9. Na resolução que aprova o texto das Notas Técnicas da UNCITRAL, se reconhece a importância da *Online Dispute Resolution* como mecanismo de solução de disputas “simples, rápido, flexível e seguro”. O texto aprovado propõe, como princípios, a imparcialidade, a independência, a eficiência, a eficácia, o devido processo legal, a justiça, a responsabilidade e a transparência. O formato aprovado para as Notas Técnicas da UNCITRAL traz flexibilidade e equilíbrio em sua proposta regulatória e se compatibiliza com diversas tradições e ordenamentos jurídicos.

10. Sob a perspectiva do Direito Internacional Privado, a pluralidade normativa e os arranjos multissetoriais na definição de temas sensíveis como os relacionados às novas tecnologias evidenciam a *fragmentação e multifacetação* da governança – que passa a ser global, em evolução ao modelo estado-centrista de discussão de assuntos que afetam uma diversidade de espaços jurídicos. Nesse contexto, faz-se importante que as ferramentas de ODR sejam incluídas nas pautas dos Estados nacionais, mas debatidas de forma multidisciplinar e colaborativa por distintos atores (sociedade, academia, entidades privadas).

11. Entendidas as facilidades e a redução de custos que podem advir do uso de ODR; compreendido, nesse aspecto, que sua utilização evita deslocamentos das partes para participarem de reuniões, audiências e outras diligências; compreendido, também, que uma solução por meio de ODR (assim como demais meios autocompositivos) pode contribuir para a manutenção dos vínculos entre as partes; considerando a gama de funcionalidades automatizadas que vem acompanhando a resolução de conflitos em linha, propiciado pelo uso de

*blockchains* e IA, o uso de ODR é considerado adequado para o manejo de conflitos relacionados a consumo, tanto eletrônico quanto físico, inclusive para contratos transnacionais. Incluem-se, aqui, as demandas de que são parte os consumidores turistas.

## 5. REFERÊNCIAS

AB2L – Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs. Radar. Disponível em: <<https://ab2l.org.br/ecossistema/radar-de-lawtechs-e-legaltechs/>>. Último acesso em: 12 jan. 2024.

ALBORNOZ, Maria Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries, 44 U. **Miami Inter-Am. L. Rev.** **39**, 2012. Disponível em: <<http://repository.law.miami.edu/umialr/vol44/iss1/4>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

\_\_\_\_\_. Online Dispute Resolution (ODR) para o comércio eletrônico em termos brasileiros. **Direito. UnB - Revista de Direito da Universidade de Brasília**, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 25–51, 2019. Disponível em: <<https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/28192>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

AMARAL JUNIOR, Alberto do. **Proteção do consumidor no contrato de compra e venda**. Vol. 2. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1993.

\_\_\_\_\_; VIEIRA, Luciane Klein. **A proteção Internacional do Consumidor no Mercosul**. Revista de Direito do Consumidor 2016, RDC VOL. 106 (Julho – Agosto 2016), XIII Congresso de Direito do Consumidor, Foz do Iguaçu, 1 a 4 de maio de 2016.

AMERICAN BAR ASSOCIATION. American Bar Association's Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution in Cooperation with the Shidler Center for Law, Commerce and Technology, University of Washington School of Law. **The Business Lawyer**, Vol. 58, No. 1 (November 2002), pp. 415-477. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/40688128>. Acesso em 4 jan. 2024.

\_\_\_\_\_. **American Bar Association Section on Dispute Resolution Guidance for Online Dispute Resolution (ODR), Aug. 6, 2022**. Disponível em: [https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/dispute\\_resolution/leadership/odr-guidance.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/dispute_resolution/leadership/odr-guidance.pdf). Acesso em: 4 jan. 2024.

ARAÚJO, Nadia de; JACQUES, Daniela Côrrea. **Contratos internacionais no Brasil: posição atual da jurisprudência no Brasil**. Revista Trimestral de Direito Civil, v. 34, 2008, p. 267-280.

\_\_\_\_\_. **Direito Internacional Privado: Teoria e Prática Brasileira**. 9ª ed. rev. atualiz. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias – tecnologia e jurisdições**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo (USP). Faculdade

de Direito. São Paulo, 2015. Disponível em <[https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde-01092016-154830/publico/Simplificada\\_Doutorado\\_Arbix\\_3mar15.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde-01092016-154830/publico/Simplificada_Doutorado_Arbix_3mar15.pdf)> Acesso em: 27 dez. 2023.

\_\_\_\_\_. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017.

ARGENTINA. Formulario de denuncias Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor. Disponível em: <<https://www.argentina.gob.ar/produccion/defensa-delconsumidor/formulario%20>> Acesso em: 10 jan. 2023.

ARGENTINA. Ley n.º 24.240. **Ley de Defensa del Consumidor**. 1993.

ARGENTINA. MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO. SECRETARÍA DE COMERCIO. **Resolución 65/2018**. Disponível em: <<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-65-2018-315023/texto>>. Acesso em: 08 jan. 2024.

ARGENTINA. MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO. **Resolución 616/2020**. SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR. Disponível em <<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/reolucion-616-2020-344599>>. Acesso em: 08 jan. 2024.

ARGENTINA. MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO. SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR. **Resolución 274/2021**. Disponível em: <<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-274-2021-348345/texto>>. Acesso em 8 jan. 2024.

ARRIGHI, Jean Michel. **La protección de los consumidores y el Mercosur**. Revista De La Facultad De Derecho – Universidad de la República de Uruguay. Vol. 1. Jul-dez. 1991. Uruguay: 1991. p. 149-160. Disponível em: <<https://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/487>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

BALLENTINE, Carol. Sulfanilamide Disaster. Taste of Raspberries, Taste of Death: The 1937 Elixir Sulfanilamide Incident. **FDA Consumer magazine**. Jun. 1981. P. 1. Disponível em: <<https://www.fda.gov/files/about%20fda/published/The-Sulfanilamide-Disaster.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2023.

BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas. In: **Direito e Inteligência Artificial**. Disponível em: <[https://direitodainteligenciaartificial.wordpress.com/2017/08/22/online-dispute-resolutionodr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/#\\_ftn5](https://direitodainteligenciaartificial.wordpress.com/2017/08/22/online-dispute-resolutionodr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/#_ftn5)>. Acesso em: 14 fev. 2023.

BOLÍVAR, Sebastián Díaz; RÚA, Mónica María Bustamante. Análisis de los sistemas de solución de conflictos en línea en el mundo y propuesta para su implementación en Colombia. **Revista Chilena de Derecho y Tecnología**, Vol. 11, Núm. 2 (2022): Segundo semestre 2022, p. 245-276. Disponível em: <<https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/66688/72682#citations>>. Acesso em: 9 jan. 2023.

BRAGANÇA, Fernanda; LOSS, Juliana; BRAGA, Renata. Plataformas de solução de conflitos nas agências reguladoras e implantação da Resolução n. 358 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Revista Eletrônica do CNJ**, v. 6, n. 1, jan. /jun. 2022, p. 49-50.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Agência CNJ de Notícias. **CNJ premia mercado livre por conciliar conflitos antes do processo judicial**. Disponível em: <<https://cnj.jusbrasil.com.br/noticias/439790811/cnj-premia-mercado-livre-por-conciliar-conflitos-antes-do-processo-judicial>>. Último acesso em 14 fev. 2023.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório Justiça em Números 2021**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>> Acesso em 14 fev. 2023.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório Justiça em números 2023**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>> Acesso em 16 jan. 2024.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Registro Ouvidoria/CNJ: 405448. Resposta a pedido de acesso à informação pública formulado eletronicamente em 8 jan. 2024.

BRASIL. **Decreto 2067/1996**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1996/D2067.htm#:~:text=Promulg a%20o%20Protocolo%20de%20Coopera%C3%A7%C3%A3o,%2C%20Comercial%2C%20Trabalhista%20e%20Administrativa](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1996/D2067.htm#:~:text=Promulg%20o%20Protocolo%20de%20Coopera%C3%A7%C3%A3o,%2C%20Comercial%2C%20Trabalhista%20e%20Administrativa)>. Acesso em 15 jan. 2023.

BRASIL. **Mercosul e o Comitê Técnico nº 7**. Disponível em: <<https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/Anexos/mercosul-1/mercosul>> Acesso em 14 fev. 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. SENACON. **Seus Direitos – Consumidor**. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA. SENACON –

Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Plataforma Consumidor.gov.br. **Sobre o serviço.** Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>> Acesso em: 14 fev. 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. **A atuação internacional da SENACON.** Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/atuacao-internacional>> Acesso em: 14 fev. 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Acordo de Cooperação Técnica CNJ-MJ/SENACON nº 16/2019.** Disponível em: <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj\\_-\\_2019\\_1.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj_-_2019_1.pdf)>. Acesso em: 14 fev. 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. **Informação nº 14/2022/CGSINDEC/DPDC/SENACON.** 2022.

BRASIL. PLANALTO. **Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm)> Acesso em: 17 set. 2022.

BRASIL. PLANALTO. **Lei 8.078/1990.** Código de Defesa do Consumidor, 1990.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. **CE-JUSCS utilizam nova tecnologia para realizar sessões de mediação online.** Disponível em: <<http://www.tjes.jus.br/cejuscs-utilizam-nova-tecnologia-para-realizar-sessoes-de-mediacao-online/>>. Acesso em: 16 set. 2022.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO. **Infojef.** Disponível em: <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj\\_-\\_2019\\_1.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj_-_2019_1.pdf)>. Acesso em: 14 fev. 2023.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Justiça Multiportas e Inovação. *In: Tecnologia e Justiça Multiportas.* FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier [Org.]. Indaiatuba: Ed. Foco, 2021. p. 261-274.

CALMON, Patricia Novais. S. O. **A mediação e a subtração internacional de crianças:** Operacionalização, conteúdo e exequibilidade de acordos privados. Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós Graduação em Direito Processual da Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória, 2022, p. 41).

CAPELLETTI, Mauro. **Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça**. In: Revista de Processo, vol. 74/1994, p. 82 – 97, Abr - Jun / 1994. Doutrinas Essenciais Arbitragem e Mediação, vol. 6/2014, p. 281- 302, Set / 2014, DTR\1994\179.

CNN BRASIL. **E-commerce registra alta de 20,56% nas vendas em janeiro de 2022**. Disponível em <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/e-commerce-registra-alta-de-2056-nas-vendas-em-janeiro-de-2022/>> Acesso em 12 dez. 2023.

CNN BRASIL. **Brasil tem recorde de vendas on-line em 2021, aponta consultoria**. Disponível em <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/brasil-tem-recorde-de-vendas-on-line-em-2021-aponta-consultoria/>> Acesso em 12 dez. 2023.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. New York: Routledge, 2011.

\_\_\_\_\_. A new regulatory framework for extra-judicial consumer redress: where we are and how to move forward. **Legal Studies**, Vol. 35, No. 1, 2015, p. 114–141, DOI: 10.1111/lest.12048. p. 128.

\_\_\_\_\_; LODDER, A. R. **Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflexions on the Evolution of European Law for Out-of-Courts Redress**. Maastricht Journal of European and Comparative Law, 21(1), 2014, p. 14-38.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. Papers of John F. Kennedy. Presidential Papers. President's Office Files. Speech Files. **Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 March 1962**. Disponível em <<https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>> Acesso em 14 fev. 2022.

DE PINHO, Humberto Dalla Bernardina. **A mediação online e as novas tendências em tempos de virtualização por força da pandemia de Covid-19**. Disponível em: <<http://conhecimento.tjrj.jus.br/documents/5736540/7186707/AMEDIACCAOONLINEEASNOVASTENDENCIASEMTEMPOSDEVIRTUALIZACAOPORFORCADAPANDEMIADCOVID19>>. Acesso em: 14 fev. 2022.

DIDIER JR., Fredie; OLIVEIRA, Rafael Alexandria. O uso da tecnologia *blockchain* para o arquivamento de documentos eletrônicos. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual**. Salvador: JusPodivm, 2020, p. 507-528.

DW. Economia. **Pandemia impulsiona comércio eletrônico**. Disponível em <<https://www.dw.com/pt-br/pandemia-impulsiona-com%C3%A9rcio-eletr%C3%B4nico/a-57418203>> Acesso em 12 dez. 2023.

EBNER, N., & ZELEZNIKOW, J. **No Sheriff in Town: Governance for Online Dispute Resolution**. *Negotiation Journal*, 32(4), 2016, p. 297-324.

FELDENSTEIN DE CÁRDENAS, Sara Lidia; VIEIRA, Luciane Klein. **La Noción de Consumidor en el MERCOSUR**. *Cuadernos de Derecho Transnacional* (Octubre 2011), Vol. 3, Nº 2, pp. 71-84 - ISSN 1989-4570. Disponível em: <<https://e-revistas.uc3m.es/index.php/CDT/article/view/1325/548>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

FIGUEIREDO; Bianca Fernandes. **Consumidor.gov.br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do Direito**. *Revista CNJ*, Brasília, v 4, n. 1, jan/jun 2020. ISSN 2525-4502, P. 19-36.

FREIRE, Ramile Taguatinga. **Consumidor Internacional no Mercosul: A Necessidade de Harmonização Mínima a partir do Paradigma da União Europeia**. Disponível em <<https://bdm.unb.br>>. Acesso em 4 jan. 2023.

FROTA, Mario. **Direito Europeu do Consumo: reflexo da política de consumidores da União Europeia**. Curitiba: Juruá Editora, 2007. p. 14.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor – Código comentado e jurisprudência**. 3ª. ed., Niteroi: Impetus, 2007, p. 14.

GRINOVER, Ada. **Ensaio sobre a processualidade. Fundamentos para uma nova teoria geral do processo**. 1ª. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2016.

HILL, Flavia Pereira. **Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial**. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Rio de Janeiro. Ano 15. Volume 22. Número 1. Janeiro a Abril de 2021.

HÖRNLE, Julia. **Cross-border internet dispute resolution**. New York: Cambridge University Press, 2009 [eBook].

INSPER. Notícias. **Brasil fecha o ano com o segundo maior crescimento em comércio eletrônico**. Disponível em <<https://www.insper.edu.br/noticias/brasil-fecha-o-ano-com-o-segundo-maior-crescimento-em-comercio-eletronico/>> Acesso em 12 dez. 2023.

International Council for Online Dispute Resolution. **ICODR Standards**. Disponível em: <https://icodr.org/standards/>. Acesso em 4 jan. 2024.

International Telecommunication Union (ITU). **2.9 billion people still offline. New data from ITU suggest ‘COVID connectivity boost’ – but world’s**

**poorest being left far behind.** Disponível em: <https://www.itu.int/en/mediacentre/Pages/PR-2021-11-29-FactsFigures.aspx>. Acesso em: 22 dez. 2023.

\_\_\_\_\_. ITU-T Focus Group on Application of Distributed Ledger Technology (FG DLT). **Technical Specification FG DLT D1.1 Distributed ledger technology terms and definitions.** Disponível em: <https://www.itu.int/en/ITU-T/focus-groups/dlt/Documents/d11.pdf> Acesso em: 12 jan. 2024.

JUNQUILHO, Tainá Aguiar. Resolução on-line de conflitos: limites, eficácia e panorama de aplicação no Brasil. *In*: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual.** Salvador: JusPodivm, 2020, p. 189-190.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace.** San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

\_\_\_\_\_; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice: Technology and the internet of disputes.** New York, NY: Oxford University Press. 2017.

KLAUSNER, Eduardo Antonio. **Jurisdição Internacional em Matéria de Relações de Consumo no MERCOSUL – Sugestões para a Reedição do Protocolo de Santa Maria.** Revista da EMERJ, v. 8, nº. 30, 2005.

KLAUSNER, Eduardo Antonio. **Direitos do consumidor no MERCOSUL e na União Europeia. Acesso e efetividade.** Curitiba: Juruá, 2006.

LEDERER, Nadine. **The UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution – Paper Tiger or Game Changer?** Disponível em: <http://arbitrationblog.kluwerarbitration.com/2018/01/11/new-found-emphasis-institutional-arbitration-india/>. Acesso em: 16 fev. 2023.

LODDER, Arno R. Lodder. **Sovereignty Is Dead: Long Live Sovereignty - From Nation-Based to User Central Jurisdiction.** 9 Amsterdam L.F. 60, 2017.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da Justiça Digital: Compreendendo a Online Dispute Resolution e os Tribunais Online.** São Paulo: Editora JusPodivm, 2022.

MARTINS, Danilo Ribeiro Miranda; BUTORI, Carlos; REZENDE, Nelson Soares de. **A utilização do Modria pelos PROCONS.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/305005/a-utilizacao-do-modria-pelos-procons>. Acesso em: 14 fev. 2023.

MARQUES, Claudia Lima. **A Insuficiente Proteção do Consumidor nas Normas de Direito Internacional Privado - Da Necessidade de Uma Convenção Interamericana (CIDIP) Sobre a Lei Aplicável a Alguns**

**Contratos e Relações de Consumo.** Curso de Direito Internacional, CJI/OEA, Washington/Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <[https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII\\_home\\_temas\\_cidip-vii\\_proteccionalconsumidor\\_leyaplicable\\_apoyo\\_propuestabrasil\\_port.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_home_temas_cidip-vii_proteccionalconsumidor_leyaplicable_apoyo_propuestabrasil_port.pdf)>. Acesso em: 14 fev. 2023.

\_\_\_\_\_. **25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela Revisão de 2015 das Diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para a atualização.** Revista de Direito do Consumidor, vol. 103. ano 25. p. 55-100. São Paulo: Ed. RT, jan.-fev. 2016.

\_\_\_\_\_. **Por um pacto empresarial do MERCOSUL para a proteção do consumidor no meio digital: Origens e finalidades.** In: Los 30 años del MERCOSUR: avances, retrocesos y desafíos en materia de protección al consumidor - Parte IV - Online Dispute Resolution (ODR) e protección del consumidor en el comercio electrónico. IJ Editores Fondo Editorial. 2021.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. **A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça.** Revista de Direito e as Novas Tecnologias. vol. 5/2019. Out - Dez / 2019.

MERCOSUL. **Decisão sobre a suspensão da Venezuela no MERCOSUL.** Disponível em: <<https://www.mercosur.int/pt-br/decisao-sobre-a-suspensao-da-republica-bolivariana-da-venezuela-no-mercosul/>>. Acesso em 16 jan. 2024.

MERCOSUL. **Protocolo de Cooperación y Asistencia Jurisdiccional en Materia Civil, Comercial, Laboral y Administrativa (Protocolo de Las Leñas).** Disponível em: <[https://www.mre.gov.py/tratados/public\\_web/ConsultaMercosur.aspx](https://www.mre.gov.py/tratados/public_web/ConsultaMercosur.aspx)>. Acesso em: 14 fev. 2023.

MERCOSUL. **Protocolo de Buenos Aires sobre Jurisdicción Internacional em Materia Contractual.** Disponível em: <[https://www.mre.gov.py/tratados/public\\_web/ConsultaMercosur.aspx](https://www.mre.gov.py/tratados/public_web/ConsultaMercosur.aspx)>. Acesso em: 14 fev. 2023.

MERCOSUL. **Protocolo de Santa María Sobre Jurisdicción Internacional em Materia de Relaciones de Consumo.** Disponível em: <[https://www.mre.gov.py/tratados/public\\_web/ConsultaMercosur.aspx](https://www.mre.gov.py/tratados/public_web/ConsultaMercosur.aspx)>. Acesso em: 14 fev. 2023.

MERCOSUL. **Acuerdo del MERCOSUR sobre Derecho Aplicable en Materia de Contratos Internacionales de Consumo.** Disponível em: <[https://www.mre.gov.py/tratados/public\\_web/ConsultaMercosur.aspx](https://www.mre.gov.py/tratados/public_web/ConsultaMercosur.aspx)>. Acesso em: 14 fev. 2023.

MERCOSUL. **Decisão sobre a suspensão da República Bolivariana da Venezuela no MERCOSUL.** Disponível em: <<https://www.mercosur.int/pt-br/decisao-sobre-a-suspensao-da-republica-bolivariana-da-venezuela-no-mercosul/>>. Acesso em 16 fev. 2023.

MICHAELS, Ralf. **Two Paradigms of Jurisdiction.** 27 *Michigan Journal of International Law* 1003-1069, 2006.

MILL, A. R. The Federal Meat Inspection Act. In: **Food, Drug, Cosmetic Journal**, vol. 11, no. 11, November, 1956.

MOSCHEN, Valesca Raizer Borges e OLIVAR JIMENEZ, Martha L. **A proteção do consumidor e a desjudicialização dos conflitos: mediação uma pauta ausente no mercosul?** In: Los 30 años del MERCOSUR: avances, retrocesos y desafíos en materia de protección al consumidor / Dora Szafir ... [et al.]; compilación de Claudia Lima Marques; Luciane Klein Vieira; Sergio Sebastián Barocelli. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: IJ Editores, 2021. Libro digital, EPUB. P. 14. Disponível em <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/231845/001133366.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 25 fev. 2023.

MOSCHEN, Valesca Raizer Borges. A mediação comercial internacional na pauta da harmonização processual civil internacional: a Convenção de Singapura (2018). **Revista Vox**, n. 13, p. 68-96, jan.-jun. 2021. ISSN: 2359-5183.

\_\_\_\_\_; PRESCHOLDT, Gisele Holanda. A desjudicialização dos conflitos e a tutela do consumidor eletrônico mercosulino. In: SQUEFF, Tatiana Cardoso; VIEGAS-LIQUIDATO, Vera Lúcia (Org.). **O Direito mais favorável ao vulnerável no Direito Internacional Privado.** Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023, p. 119-145.

NUNES, Dierle. Virada tecnológica no direito processual e etapas do emprego da tecnologia no direito processual. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual.** Salvador: JusPodivm, 2020, p. 17-54.

MOTA, Carlos E. Hacia una nueva noción de “acceso a la justicia” en la Unión Europea a través del fomento del recurso a los mecanismos de ADR: la Directiva 2008/52/CE y su transposición en los diversos Estados miembro. In: **Entre Bruselas y La Haya: estudios sobre la unificación internacional y regional del derecho internacional privado: liber amicorum Alegría Borrás.** DELAYGUA, J. [et al.]. Madrid: Marcial Pons, 2013.

ONU. Brasil. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.** Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>>. Acesso em: 16 fev. 2023.

PARAGUAI. Ley nº 1.334, de 1998. **Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario**, 1998.

PARAGUAY. SEDECO. **Reclamos**. Disponível em: < <https://www.paraguay.gov.py/oe/sedeco/1171>>. Acesso em: 10 jan. 2024.

PARAGUAI. **Tradutor guarani-espanhol-inglês**. Disponível em < <https://www.mre.gov.py/consulpar-rio-de-janeiro/index.php/visite-o-para-guai/Aplicaivo-tradutor-guarani-espanhol-ingles>> Acesso em: 21 jan. 2023.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; QUIRINO, Carina de Castro. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 114. ano 26. p. 295-318. São Paulo: Ed. RT, nov.-dez. 2017.

PRESCHOLDT, Gisele H. Online Dispute Resolution (ODR) como meio adequado de resolução de conflitos em matéria de consumo no MERCOSUL. **Encuentro e-ASADIP Jóvenes Investigadores/as 2022**, 2022, Online (evento síncrono). ASADIP Jóvenes Investigadores/as 2022. Argentina, 2022. p. 57 – 61.

RABINO. Mariela Carino. **El Contrato de Consumo con Elementos Internacionales**. Sistema Argentino de Información Jurídica. Disponível em: <<http://www.saij.gob.ar/mariela-carina-rabino-contrato-consumo-elementos-internacionales>>. Acesso em 17 jan. 2023.

REPÚBLICA ARGENTINA. Normativa. **Resolución 616/2020**, publicada en el Boletín Nacional del 26-Nov-2020. Disponível em: <<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resolución-616-2020-344599>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

REPÚBLICA ARGENTINA. Normativa. **Resolución 137/2020**. Disponível em: <<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-137-2020-337759/texto>>. Acesso em: 18 jan. 2023.

RODRIGUES, Lorena. Mercosul passa por crise interna, tem necessidade de mudanças e sofre com futuro incerto. **Estadão**. 1 mai. 2021. Disponível em: <<https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,mercosul-passa-por-crise-interna-tem-necessidade-de-mudancas-esofre-com-futuro-incerto,70003700211>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; QUIRINO, Carina de Castro. **Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção**. Revista de Direito do Consumidor. vol. 114. ano 26. p. 295-318. São Paulo: Ed. RT, nov.-dez. 2017.

RODRIGUES, Marco Antonio; TAMER, Maurício. **Justiça Digital: O Acesso Digital à Justiça e as Tecnologias da Informação na Resolução de Conflitos**. São Paulo: Editora JusPodivm, 2021.

REPÚBLICA ORIENTAL DO URUGUAI. Ley n. 17.250, de 2000. **Ley de defensa del consumidor**, 2000.

REPÚBLICA ORIENTAL DO URUGUAI. Ministério de Economía y Finanzas. Dirección General de Secretaría. **Consulta y/o reclamo em materia de defensa del consumidor**. Disponível em: <<https://www.gub.uy/tramites/consulta-yo-reclamo-materia-defensa-consumidor>>. Acesso em: 10 jan. 2024.

REPÚBLICA ORIENTAL DO URUGUAI. Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay. Unidad Defensa del Consumidor. Respuesta a Consulta sobre la Plataforma de Resolución de Controversias en Línea en Uruguay. Mensagem recebida por correio eletrônico em 19 fev. 2024).

RIBEIRO, M. R.; COSTA, J. A. F.; ARROYO, D. P. F. (Coord.). **Governança Global**, vol. II. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2023.

RULE, COLIN. **Making peace on Ebay: Resolving disputes in the world's largest marketplace**. AC Resolution. Fall 2008. p. 8-11.

RULE, Colin. **Online dispute resolution for business**. San Francisco, Jossey-Bass, 2002.

SANDER, F. E. **The multi-door courthouse**. Barrister, vol. 3, nº 3, 1976.

SCHIMITZ, Amy J.; RULE, Colin (2018-02-28T22:58:59.000). **The New Handshake - Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection**. American Bar Association. Edição do Kindle. American Bar Association. Edição do Kindle. 2017.

SHESTOWSKY, Donna; SHACK, Jennifer. **Online Dispute Resolution for Post-Judgment Family Law Cases**. A Report to the Ottawa County, Michigan, Friend of the Court (July 26, 2022). Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=4173424> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4173424>>. Acesso em: 16 set. 2022.

SUNG, Huang-Chuh. Can Online Courts Promote Access to Justice? A Case Study of the Internet Courts in China. **Computer Law & Security Review**, v. 39, Elsevier, Nov. 2020. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0267364920300662>>. Acesso em: 12 jan. 2023.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. **Processo, tecnologia e acesso à justiça – Construindo o sistema de justiça digital**. Salvador: Jus Podivm, 2022.

SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the future of justice**. Oxford University Press, paperback edition, 2021.

The National Center for Technology and Dispute Resolution. **Ethical Principles for ODR Initiative**, 2016. Disponível em: <<http://odr.info/ethics-and-odr/>>. Acesso em 4 jan. 2024.

The National Center for Technology and Dispute Resolution. **ODR Standards, Principles, & Guidelines**. Disponível em: <<http://odr.info/standards/>>. Acesso em 4 jan. 2024.

The National Center for Technology and Dispute Resolution. **Framing the Parameters of Online Dispute Resolution 2022**. Disponível em: <<https://odr.info/>>. Acesso em: 10 jan. 2024.

TIBURCIO. Carmen. **Extensão e limites da jurisdição brasileira – Competência internacional e imunidade de jurisdição**. 2<sup>a</sup> ed. Revista e atualizada. Salvador: Editora Jus Podivm. 2019.

UNCITRAL. **Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional**. Disponível em: <<https://uncitral.un.org/es>>. Acesso em: 16 set. 2022.

UNCITRAL. **Technical Notes on Online Dispute Resolution**. Disponível em: <[https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382\\_english\\_technical\\_notes\\_on\\_odr.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf)> Acesso em: 16 set. 2022).

UNCITRAL. **UNCITRAL Conciliation Rules**. Resolution 35/52 adopted by the General Assembly on 4th december 1980. Disponível em: <<https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/conc-rules-e.pdf>> Acesso em: 18 fev. 2023.

UNCITRAL. **UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation**, 2002. Disponível em: <[https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/03-90953\\_ebook.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/03-90953_ebook.pdf)> Acesso em: 15 fev. 2023.

UNCITRAL. **UNCITRAL Model Law on International Commercial Mediation and International Settlement Agreements Resulting from Mediation**, 2018. Disponível em: <[https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/annex\\_ii.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/annex_ii.pdf)> Acesso em: 15 fev. 2023.

UNCTAD. **COVID-19 boost to e-commerce sustained into 2021, new UNCTAD figures show**. Publicado em 22 de abril de 2022. Disponível em: <<https://unctad.org/news/covid-19-boost-e-commerce-sustained-2021-new-unctad-figures-show>>. Acesso em: 12 dez. 2023.

UNCTAD. **Directrices para la Protección del Consumidor**. 2016. Disponível em: <[https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf)>. Acesso em: 18 fev. 2023.

UNCTAD. TD/RBP/CONF.9/2. **Implementation of the United Nations guidelines for consumer protection**. Note by the UNCTAD secretariat. Geneva, 2020. Disponível em: <[https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf9d2\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf9d2_en.pdf)>. Acesso em: 18 de fevereiro de 2023.

UN NEWS. **Comércio eletrônico salta para US\$ 26,7 trilhões com venda online durante Covid-19**. Publicado em 3 de maio de 2021. Disponível em <<https://news.un.org/pt/story/2021/05/1749422>>. Acesso em: 12 dez. 2023.

UNIÃO EUROPEIA. COMISSÃO EUROPEIA. **Consumidores**. Disponível em: [https://commission.europa.eu/topics/consumers\\_pt](https://commission.europa.eu/topics/consumers_pt). Acesso em: 19 dez. 2023.

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 8 de Junho de 2000 relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno (Diretiva sobre o comércio electrónico)**. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32000L0031&qid=1666966532464>>. Acesso em: 15 jan. 2024.

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013**, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL). Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>>. Acesso em: 17 set. 2023.

UNIÃO EUROPEIA. EUROPEAN E-JUSTICE. **Demandas de escassa cuantía**. Disponível em: [https://e-justice.europa.eu/content\\_small\\_claims-42-es.do#:~:text=El%20proceso%20europeo%20de%20escasa,de%20hasta%205%20000%20EUR.&text=Pueden%20acogerse%20al%20europeo%20de,legislaci%C3%B3n%20de%20los%20Estados%20miembros](https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do#:~:text=El%20proceso%20europeo%20de%20escasa,de%20hasta%205%20000%20EUR.&text=Pueden%20acogerse%20al%20europeo%20de,legislaci%C3%B3n%20de%20los%20Estados%20miembros). Acesso em: 19 dez. 2023.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (CE) nº 44/2001 do Conselho**, de 22 de Dezembro de 2000 relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2001R0044:20120314:PT:PDF>. Acesso em: 19 dez. 2023.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) nº 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho**, de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012R1215&rid=3>. Acesso em: 19 dez. 2023.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013**, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva

2009/22/CE (Regulamento RLL). Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>>. Acesso em: 17 set. 2022.

UNIÃO EUROPEIA. **Resolução do Conselho de 25 de Maio de 2000 relativa a uma rede comunitária de organismos nacionais responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios em matéria de consumo.** Disponível em: <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000Y0606\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000Y0606(01))>. Acesso em: 15 jan. 2024.

UNIÃO EUROPEIA. **Sobre o Parlamento. Tratado de Nice.** Disponível em: <<https://www.europarl.europa.eu/about-parliament/pt/in-the-past/the-parliament-and-the-treaties/treaty-of-nice>> Acesso em: 15 jan. 2024

UNIÃO EUROPEIA. **Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE).** Versão Consolidada. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A12016E288>. Acesso em: 16 jan. 2024.

UNCITRAL. Grupo de Trabajo II – Solución de Controversias. 75º período de Sesiones. Coloquio de la CNUDMI sobre posible labor futura en solución de controversias. **Documento A/CN.9/WG.II/WP.223 – El acceso a la justicia y la función de la solución de controversias en línea: Comunicación de la Plataforma Mundial Inclusiva de Innovación Jurídica en materia de Solución de Controversias em Línea.** Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V22/003/03/PDF/V2200303.pdf?OpenElement>>. Acesso em: 18 jan. 2024.

VAUGHN, Robert. Consumer Protection Laws in South America. **Hastings International and Comparative Law Review.** No. 2, vol. 17, winter 1994. Disponível em: <[https://repository.uchastings.edu/hastings\\_international\\_comparative\\_law\\_review/vol17/iss2/2](https://repository.uchastings.edu/hastings_international_comparative_law_review/vol17/iss2/2)>. Acesso em: 18 fev. 2023.

VESCOVI, Enrique. **Nuevas tendencias del derecho procesal civil con especial referencia al proceso latino americano.** Revista de Processo, vol. 79/1995, p. 20-34.

VIEIRA, Luciane Klein. El Derecho Internacional Privado del Consumidor en el MERCOSUR: La Influencia de las Normativas Europeas en su Construcción. **Revista de Direito do Consumidor, RDC** 117, 2018, p. 397-440.

VIEIRA, Luciane Klein. Governança Global e Direito do Consumidor: a multiplicidade de formas de regulação da proteção internacional da parte vulnerável. **Revista de Direito do Consumidor.** Vol. 134/2021, Mar - Abr / 2021. p. 73 – 109.

VIEIRA, Luciane Klein. El consumidor “especialmente hipervulnerable” y el derecho internacional privado. FERNÁNDEZ ARROYO, Diego P.; MORENO RODRÍGUEZ, José Antonio (Org.). **Contratos Internacionales: entre la libertad de las partes y el control de los poderes públicos (Jornadas de la ASADIP 2016)**. Buenos Aires: OEA/ASADIP, 2016. pp. 411-435.

\_\_\_\_\_; ARRUDA, Elisa. A relação entre o grau de integração econômica e o sistema de solução de controvérsias: um estudo comparativo entre a União Europeia e o Mercosul. **Revista de Direito Internacional**, Brasília, v. 15, n. 2, 2018, p. 285-306.

\_\_\_\_\_; SCOTTI, Luciana B. (org.). **El Derecho Internacional Privado del MERCOSUR em la Practica de los Tribunales Internos de los Estados Partes**. Asunción: Secretaria del Tribunal Permanente de Revisión del MERCOSUR, 2020 [E-book].

\_\_\_\_\_; BAROCELLI, Sergio Sebastián. El reciente reconocimiento de la categoría del consumidor hipervulnerable en la Argentina y en el MERCOSUR. **Revista de Direito do Consumidor**. Vol. 127/2020, Jan – Fev 2020. p. 45 – 73.

\_\_\_\_\_. Private International Consumer Law in MERCOSUR: The Influence of European Regulations on Its Creation. **Journal of Consumer Policy**, **45**, 2022. P. 122–123.

VILAR, Silvia Barona; MOTA, Carlos Esplugues. ADR Mechanisms and their incorporation into global justice in the twenty first century: some concepts and trends. In: ESPLUGUES, C.; BARONA, S. [org.]. **Global Perspectives on ADR**. Cambridge: Intersentia, 2014. p. 1-52.