



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO
MARANHÃO**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS DE IMPERATRIZ
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO**

CARLOS DANIEL CHAGAS DOS ANJOS

**A APLICAÇÃO DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO NAS AÇÕES
CONSUMERISTAS: ALTERNATIVAS PARA DESAFOGAR O JUDICIÁRIO E O
PAPEL DA ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)**

Imperatriz – MA

2025

CARLOS DANIEL CHAGAS DOS ANJOS

**A APLICAÇÃO DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO NAS AÇÕES
CONSUMERISTAS: ALTERNATIVAS PARA DESAFOGAR O JUDICIÁRIO E O
PAPEL DA ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da
Universidade Federal do Maranhão (UFMA),
como requisito parcial para a obtenção do grau
de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Eliseu Ribeiro de Sousa.

Imperatriz – MA

2025

CARLOS DANIEL CHAGAS DOS ANJOS

**A APLICAÇÃO DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO NAS AÇÕES
CONSUMERISTAS: ALTERNATIVAS PARA DESAFOGAR O JUDICIÁRIO E O
PAPEL DA ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da
Universidade Federal do Maranhão (UFMA),
como requisito parcial à obtenção do grau de
Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Eliseu Ribeiro de Sousa.

Imperatriz, ____ de _____ de ____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Eliseu Ribeiro de Sousa.
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Artur Antonio da Rocha
Universidade Federal do Maranhão

Profa. Dra. Tamara Matias Guimarães Cunha
Universidade Federal do Maranhão

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Chagas dos Anjos, Carlos Daniel.

A APLICAÇÃO DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO NAS AÇÕES
CONSUMERISTAS: ALTERNATIVAS PARA DESAFOGAR O JUDICIÁRIO E
O PAPEL DA ODR ONLINE DISPUTE RESOLUTION / Carlos Daniel
Chagas dos Anjos. - 2025.

48 p.

Orientador(a): Eliseu Ribeiro de Sousa.

Monografia (Graduação) - Curso de Direito, Universidade
Federal do Maranhão, Imperatriz/ma, 2025.

1. Conciliação. 2. Mediação. 3. Relações de Consumo.
4. Odr. 5. Acesso À Justiça. I. Ribeiro de Sousa,
Eliseu. II. Título.

Dedico este trabalho a minha família,
alicerces da minha vida, por todo amor,
apoio e ensinamentos.

Ao meu amor, pela força, parceria e
incentivo constante.

Aos meus amigos, pela presença e apoio
ao longo da caminhada.

E, in memoriam, a Sabrina Freitas e
Aurora Chagas, que seguem eternas na
memória, no afeto e na inspiração.

AGRADECIMENTOS

A Deus, toda a minha gratidão. Foi Nele que encontrei força nos dias difíceis, esperança quando o cansaço quis falar mais alto e fé para continuar quando pensei em desistir.

Aos meus pais, Antoniel e Jusia vocês foram base, apoio e exemplo, e tudo o que sou e conquistei carrega a marca do amor e dos ensinamentos de vocês.

Ao meu Amor, meu companheiro de vida, obrigado por caminhar ao meu lado com paciência, cuidado e incentivo. Seu apoio diário tornou essa jornada mais leve e possível.

Aos meus irmãos, Janderlane, Warlison e Daniela, pelo carinho, pela presença constante e por acreditarem em mim, mesmo quando eu mesma duvidei.

Aos meus sobrinhos, Alexandre, Gael, Silvestre, Dom e Henrique, que com sua alegria e inocência foram luz e motivação, lembrando-me diariamente do verdadeiro sentido de seguir em frente.

Aos meus amigos, agradeço a todos que fizeram parte dessa caminhada e de forma especial, a Calebe e Joynna, pelo companheirismo, incentivo e apoio sincero ao longo dessa jornada.

Por fim, minha eterna gratidão àquelas que já se foram, mas que permanecem vivas em minha memória e em meu coração. Em memória de Sabryna Freitas e Aurora Chagas, cuja presença, amor e inspiração foram forças para que eu não desistisse.

Seja você quem for, seja qual for a posição social que você tenha na vida, a mais alta ou a mais baixa, tenha sempre como meta muita força, muita determinação e sempre faça tudo com muito amor e com muita fé em Deus, que um dia você chega lá. De alguma maneira você chega lá.

RESUMO

O presente trabalho analisa a aplicação da conciliação, da mediação e das Online Dispute Resolution (ODR) nas ações consumeristas, destacando seu papel como alternativas para a redução da judicialização excessiva e para o desafogamento do Poder Judiciário. Parte-se do contexto de intensificação das relações de consumo no Brasil, impulsionada pelo avanço tecnológico e pela expansão do comércio eletrônico, que resultou no aumento significativo dos conflitos entre consumidores e fornecedores. A pesquisa adota abordagem qualitativa, com base em revisão bibliográfica, análise normativa e exame de dados institucionais, especialmente no que se refere à utilização de plataformas digitais de resolução de conflitos. Os resultados demonstram que a conciliação se apresenta como método preferencial para a resolução das demandas consumeristas, em razão de sua adequação à natureza objetiva e pontual desses conflitos, enquanto a mediação revela-se eficaz em situações específicas, como nos casos de superendividamento e violações a direitos da personalidade. Verifica-se, ainda, que as ODR, com destaque para a plataforma consumidor.gov.br, contribuem de forma expressiva para a desjudicialização dos conflitos de consumo, promovendo celeridade, redução de custos e ampliação do acesso à justiça. Conclui-se que a utilização integrada da conciliação, da mediação e das ODR fortalece o modelo de justiça multiportas, favorece a pacificação social e representa instrumento relevante para a modernização do sistema de justiça, embora ainda existam desafios relacionados à inclusão digital, à assimetria de poder entre as partes e à necessidade de aprimoramento institucional e normativo.

Palavras-chave: conciliação; mediação; relações de consumo; ODR; acesso à justiça.

ABSTRACT

This study analyzes the application of conciliation, mediation, and Online Dispute Resolution (ODR) in consumer disputes, emphasizing their role as alternatives to excessive judicialization and as mechanisms to reduce the overload of the Judiciary. The research is grounded in the context of intensified consumer relations in Brazil, driven by technological advancements and the expansion of electronic commerce, which have significantly increased conflicts between consumers and suppliers. A qualitative approach is adopted, based on bibliographic review, normative analysis, and examination of institutional data, particularly regarding the use of digital platforms for dispute resolution. The results indicate that conciliation emerges as the preferred method for resolving consumer disputes due to its suitability for objective and episodic conflicts, while mediation proves effective in specific situations, such as cases involving over-indebtedness and violations of personality rights. Furthermore, the study highlights that ODR platforms, especially consumer.gov.br, play a significant role in reducing judicial litigation by promoting speed, cost reduction, and broader access to justice. It is concluded that the integrated use of conciliation, mediation, and ODR strengthens the multi-door justice system, fosters social pacification, and represents an important tool for the modernization of the justice system, despite existing challenges related to digital inclusion, power imbalance between the parties, and the need for continuous institutional and regulatory improvement.

Keywords: conciliation; mediation; consumer relations; ODR; access to justice.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2. CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ODR: FUNDAMENTOS E EVOLUÇÃO HISTÓRICA	15
2.1 Conceito e fundamentos da conciliação	15
2.2 Evolução histórica da conciliação no Brasil e no mundo	16
2.3 A mediação como auxiliadora da conciliação	19
2.4 O advento da ODR (Online Dispute Resolution)	22
3 A APLICAÇÃO PRÁTICA DA CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ODR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	25
3.1 As relações de consumo e a necessidade de métodos adequados de solução de conflitos	25
3.2 A conciliação como método preferencial na resolução dos conflitos de consumo	27
3.3 A mediação nas relações de consumo: possibilidades e limites de aplicação	29
3.4 As Online Dispute Resolution (ODR) nas relações de consumo e a experiência do consumidor.gov.br	31
4 BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA UTILIZAÇÃO DA CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ODR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	33
4.1 Benefícios da utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos nas relações de consumo	33
4.2 Desafios e limitações na aplicação da conciliação, mediação e ODR nas relações de consumo	35

4.3 Resultados práticos da utilização das plataformas digitais de solução de conflitos nas relações de consumo	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	47

1 INTRODUÇÃO

A intensificação das relações de consumo no Brasil, impulsionada pelo avanço tecnológico, pela expansão do comércio eletrônico e pela massificação da oferta de produtos e serviços, tem contribuído de forma significativa para o aumento dos conflitos entre consumidores e fornecedores. Esse cenário evidencia as limitações do modelo tradicional de resolução de disputas, centrado predominantemente na tutela jurisdicional estatal, o qual se mostra insuficiente para responder, com eficiência e celeridade, à elevada demanda processual decorrente das ações consumeristas. Diante desse contexto, a conciliação, a mediação e as Online Dispute Resolution (ODR) ganham destaque como métodos autocompositivos capazes de oferecer respostas mais adequadas à natureza desses conflitos, alinhando-se às exigências de um sistema de justiça mais acessível e eficiente.

A relevância do presente estudo justifica-se pela necessidade de refletir criticamente sobre o impacto da judicialização excessiva das demandas consumeristas e sobre as alternativas disponíveis para mitigar a sobrecarga do Poder Judiciário. A adoção de métodos consensuais de resolução de conflitos tem sido incentivada como política pública de acesso à justiça, especialmente no âmbito do modelo de justiça multiportas, que reconhece a inadequação da judicialização como resposta exclusiva aos conflitos sociais.

Nesse sentido, analisar a aplicação prática da conciliação, da mediação e das ODR revela-se fundamental para compreender se tais mecanismos contribuem, de forma efetiva, para a pacificação social e para a racionalização da prestação jurisdicional, sem prejuízo à proteção dos direitos do consumidor.

Diante desse panorama, formula-se a seguinte problemática de pesquisa: de que forma os métodos autocompositivos de solução de conflitos, especialmente a conciliação, a mediação e as plataformas de Online Dispute Resolution, têm sido aplicados nas ações consumeristas no Brasil e em que medida contribuem para desafogar o Poder Judiciário, considerando os desafios institucionais, culturais e tecnológicos que permeiam sua utilização?

A partir dessa problemática, o objetivo geral deste trabalho consiste em analisar como os métodos autocompositivos de solução de conflitos — conciliação, mediação e ODR — têm sido aplicados nas ações consumeristas e de que forma contribuem para a redução da judicialização e para o desafogamento do Poder

Judiciário. Busca-se verificar se a utilização desses mecanismos representa alternativa adequada e eficaz ao modelo tradicional de resolução de conflitos, considerando as especificidades das relações de consumo e as exigências de uma justiça mais célere e acessível.

Para atingir esse objetivo geral, estabelecem-se objetivos específicos que orientam a pesquisa. O primeiro consiste em compreender os conceitos e fundamentos da conciliação, da mediação e das ODR, bem como sua inserção no ordenamento jurídico e sua relevância no tratamento adequado dos conflitos. O segundo objetivo específico visa investigar a aplicação prática desses métodos nas relações de consumo, analisando como são utilizados no tratamento das demandas consumeristas e suas principais características operacionais.

O terceiro objetivo específico busca identificar os benefícios e os desafios decorrentes da utilização desses mecanismos, considerando aspectos como celeridade, redução de custos, acesso à justiça, assimetria de poder e inclusão digital. Por fim, o quarto objetivo específico consiste em avaliar a utilização das plataformas digitais de solução de conflitos (ODR), com destaque para a experiência do consumidor.gov.br, analisando seu papel na desjudicialização das demandas consumeristas e na formulação de políticas públicas de defesa do consumidor.

Quanto à metodologia, a pesquisa adota abordagem qualitativa, desenvolvida por meio de revisão bibliográfica em obras doutrinárias, artigos científicos e produções acadêmicas pertinentes ao tema, bem como análise normativa do ordenamento jurídico brasileiro, com ênfase na legislação consumerista e nos diplomas que disciplinam os métodos adequados de solução de conflitos.

Ademais, realizou-se análise documental, a partir do exame de dados institucionais, relatórios oficiais e informações públicas disponibilizadas por órgãos e plataformas de resolução de conflitos, especialmente no que se refere à utilização das Online Dispute Resolution (ODR), com destaque para a experiência do consumidor.gov.br, visando compreender sua aplicação prática e seus impactos na desjudicialização das demandas consumeristas.

2. CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ODR: FUNDAMENTOS E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

2.1 Conceito e fundamentos da conciliação

A conciliação é um dos mais antigos e significativos instrumentos de pacificação social, nascida do desejo humano de resolver conflitos de maneira harmônica e cooperativa. Desde as civilizações mais remotas, a busca pela paz e pela convivência solidária esteve presente como valor essencial de organização social, refletindo-se também nas práticas jurídicas. Nesse sentido, a conciliação pode ser compreendida como o meio pelo qual as partes, auxiliadas por um terceiro imparcial, buscam alcançar um acordo que satisfaça seus interesses, evitando o prolongamento da disputa e a sobrecarga dos mecanismos estatais de justiça (TAKAHASHI et al., 2019).

No contexto jurídico contemporâneo, a conciliação é vista como método autocompositivo, ou seja, uma forma de solução de controvérsias em que as próprias partes são protagonistas da decisão, contando com o auxílio de um facilitador que as orienta e estimula ao consenso (AZEVEDO, 2016). Trata-se de uma prática que valoriza o diálogo, a corresponsabilidade e o restabelecimento das relações sociais abaladas pelo conflito. Assim, a conciliação se apresenta como alternativa não apenas técnica, mas sobretudo humanizadora do direito, promovendo a cultura da paz e da solidariedade social (SANTOS, 2021).

Sob a perspectiva conceitual, o Conselho Nacional de Justiça define a conciliação como o método em que um terceiro imparcial auxilia as partes na construção de um acordo, podendo sugerir soluções para o conflito, desde que não imponha qualquer decisão (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Essa definição reforça a importância da atuação do conciliador como agente da pacificação, cuja função é facilitar o diálogo e criar condições para que os envolvidos compreendam seus interesses e reconheçam a possibilidade de uma solução compartilhada.

Ao contrário do julgamento, que parte de um paradigma adversarial e hierarquizado, a conciliação se baseia em princípios como a autonomia da vontade, a boa-fé, a informalidade e a confidencialidade (TAKAHASHI et al., 2019). Esses princípios expressam a ideia de que o processo de solução de conflitos deve

privilegiar o respeito mútuo e a cooperação, reduzindo a competitividade e incentivando a corresponsabilidade das partes pelo resultado alcançado. A conciliação, portanto, não busca vencedores e vencidos, mas sim a restauração da harmonia social e o equilíbrio das relações interpessoais (SANTOS, 2021, p. 47).

Segundo Lagrastra (2020), o instituto da conciliação integra uma política pública essencial para o acesso à ordem jurídica justa, concebida como meio de aproximar o cidadão do sistema de justiça por vias mais simples e efetivas. A conciliação, nesse sentido, é também um instrumento de democratização do Poder Judiciário, ao permitir que o cidadão participe ativamente da construção da solução para o seu problema, superando a imagem de um Judiciário distante e burocrático.

A consolidação da conciliação no ordenamento jurídico brasileiro representa, portanto, não apenas uma resposta à crise do sistema judicial, mas também uma reafirmação dos valores constitucionais da dignidade da pessoa humana, da solidariedade e da cooperação. O movimento contemporâneo de valorização dos métodos consensuais, inaugurado no Brasil pela Resolução nº 125/2010 do CNJ, reforça essa visão, transformando a conciliação em política pública permanente voltada à pacificação social (LAGRASTRA, 2020; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Desse modo, a conciliação não se resume a uma técnica de economia processual ou a um mecanismo de redução de demandas, mas assume caráter pedagógico e ético, ao promover uma nova cultura jurídica pautada na comunicação, na empatia e no reconhecimento recíproco. Essa concepção, que dialoga com o ideal de uma justiça mais humana e restaurativa, sustenta a base sobre a qual se desenvolverão, nos tópicos seguintes, a análise histórica da conciliação e a sua integração com a mediação e com os meios digitais de resolução de disputas.

2.2 Evolução histórica da conciliação no Brasil e no mundo

A história da conciliação acompanha a própria evolução do direito como instrumento de organização social. Desde os primórdios das civilizações, a solução pacífica de conflitos se apresentou como prática essencial à manutenção da coesão dos grupos humanos. Povos antigos, como os hebreus, já adotavam procedimentos conciliatórios mediados por líderes religiosos ou anciãos da comunidade, em busca de restabelecer a harmonia social comprometida pelo conflito (CONSELHO

NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). No direito hebraico, o conciliador exercia papel de pacificador, guiado por valores éticos e espirituais, enquanto no direito canônico a conciliação era considerada dever moral, associada à virtude cristã da fraternidade e à ideia de perdão (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Com o avanço da civilização ocidental e a consolidação do direito romano, as formas de composição amigável de litígios passaram a integrar o sistema jurídico de maneira mais estruturada. O *jus civile* romano reconhecia a figura dos árbitros e conciliadores como agentes legitimados para pacificar disputas, especialmente em matérias privadas. Essas práticas foram posteriormente assimiladas pelo direito canônico e pelas tradições jurídicas europeias medievais, que valorizavam a conciliação como caminho moralmente superior à imposição coercitiva (SANTOS, 2021).

A influência dessa tradição chegou às Ordenações do Reino de Portugal, que estabeleceram, já no período medieval, o dever de tentativa de conciliação antes da instauração do litígio. As Ordenações Afonsinas, Manuelinas e Filipinas previam que o juiz deveria buscar a composição entre as partes antes de proferir qualquer decisão, reconhecendo que o restabelecimento da paz era finalidade primordial da justiça (SANTOS, 2021, p. 63). Tal herança jurídica seria mais tarde transposta para o contexto brasileiro, ainda no período colonial, sob forte influência do direito português.

Após a Independência, a Constituição Imperial de 1824 consolidou a conciliação como requisito prévio obrigatório para o ajuizamento de ações judiciais. O artigo 161 da Carta previa que “nenhuma causa será admitida em juízo sem que se mostre ter-se tentado a conciliação” (SANTOS, 2021, p. 87). A conciliação era conduzida pelo Juiz de Paz, figura de grande relevância no Brasil oitocentista, responsável não apenas por dirimir contendas menores, mas também por promover o convívio harmonioso nas comunidades locais. Segundo Santos (2021), a atuação desses juízes contribuía para a humanização do direito brasileiro, pois aproximava a justiça da realidade cotidiana das pessoas, superando o distanciamento entre o Estado e o cidadão.

Durante o período imperial e início da República, o instituto da conciliação sofreu oscilações quanto à sua obrigatoriedade e prestígio. As reformas processuais do século XIX e as transformações sociais e políticas do período republicano reduziram a centralidade da conciliação, priorizando um modelo de justiça mais

formal e judicializado. Ainda assim, o ideal conciliatório permaneceu vivo na cultura jurídica brasileira, reaparecendo em diferentes momentos de reforma do processo civil e em iniciativas de aproximação entre Estado e sociedade (SILVA; RAMOS, 2007).

No século XX, especialmente a partir da segunda metade, o mundo testemunhou o fortalecimento de um movimento internacional de valorização dos métodos alternativos de resolução de disputas (ADR), impulsionado pela busca de soluções mais céleres e participativas. Em países como os Estados Unidos, o Reino Unido e o Canadá, a conciliação e a mediação passaram a ser reconhecidas como pilares do sistema multiportas de justiça, no qual diferentes vias são oferecidas às partes conforme a natureza do conflito (AZEVEDO, 2016).

No Brasil, esse movimento ganhou força a partir dos anos 1990, em meio à crescente percepção da crise do Poder Judiciário, marcada pela morosidade e pela ineficiência na prestação jurisdicional. O debate sobre o acesso à justiça — inspirado nos estudos de Mauro Cappelletti e Bryant Garth — influenciou a construção de políticas públicas voltadas à autocomposição, culminando na criação do Movimento pela Conciliação pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2006 (AZEVEDO, 2016; LAGRASTRA, 2020).

A consolidação desse movimento ocorreu com a edição da Resolução nº 125/2010 do CNJ, que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesses. Tal marco normativo estabeleceu as diretrizes para a institucionalização dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSCs), consolidando a conciliação e a mediação como políticas públicas permanentes. Essa resolução representou a transição da conciliação de um simples ato processual para uma política de Estado voltada à pacificação social (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Como observa Lagrasta (2020), a conciliação moderna deixou de ser vista apenas como técnica auxiliar do processo judicial e passou a ser compreendida como instrumento de transformação cultural, capaz de fomentar valores como o diálogo, a empatia e o respeito mútuo. Essa nova visão está em sintonia com o paradigma contemporâneo do acesso à ordem jurídica justa, que busca garantir não apenas o ingresso formal no sistema judicial, mas uma justiça efetiva, inclusiva e humana.

A trajetória histórica da conciliação, portanto, revela sua vocação universal e permanente. Desde as tradições antigas até as práticas contemporâneas, o instituto se mantém como expressão da necessidade humana de convivência pacífica. No caso brasileiro, sua evolução demonstra um processo de amadurecimento social e institucional, no qual o ideal conciliatório renasce sob novas formas, agora reforçado por políticas públicas e pela cultura da autocomposição. Essa base histórica servirá de alicerce para a análise da mediação e, posteriormente, da resolução online de disputas (ODR), cujas origens e fundamentos serão examinados nos tópicos seguintes.

2.3 A mediação como auxiliadora da conciliação

A mediação, assim como a conciliação, insere-se no conjunto dos métodos autocompositivos de resolução de conflitos, tendo por fundamento a participação ativa das partes na construção do consenso. No entanto, diferencia-se da conciliação pela natureza do papel exercido pelo terceiro facilitador. Enquanto na conciliação o conciliador pode sugerir alternativas para o acordo, na mediação o mediador atua de maneira mais neutra, auxiliando as partes a restabelecerem o diálogo e a identificarem, por si mesmas, as causas e possíveis soluções para o conflito (TAKAHASHI et al., 2019).

De acordo com o *Manual de Mediação Judicial* do Conselho Nacional de Justiça, a mediação é definida como “processo estruturado de comunicação, no qual um terceiro imparcial auxilia os envolvidos a compreenderem os interesses e necessidades subjacentes ao conflito, estimulando a corresponsabilidade e o restabelecimento das relações sociais” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016, p. 17). Tal concepção reforça a natureza pedagógica e humanizadora da mediação, que busca não apenas resolver o litígio pontual, mas reconstruir as pontes de convivência e respeito mútuo.

Em perspectiva mais ampla, a mediação é reconhecida como política pública essencial à concretização do princípio constitucional do acesso à justiça, reinterpretado à luz da ideia de acesso à ordem jurídica justa. Essa expressão, difundida por Kazuo Watanabe e acolhida nas diretrizes do CNJ, representa a superação de uma visão puramente formal do direito de ação, incorporando a busca por soluções efetivas, céleres e socialmente adequadas (LAGRASTRA, 2020).

Assim, o Estado passa a adotar a mediação como instrumento de democratização da justiça e de fortalecimento da cidadania.

A institucionalização da mediação no Brasil é resultado de um processo gradual de amadurecimento normativo e cultural. Desde a edição da Resolução nº 125/2010, o Conselho Nacional de Justiça vem orientando os tribunais a criarem os Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSCs), espaços destinados à prática da mediação e da conciliação sob a perspectiva do tribunal multiportas. Essa concepção, inspirada no modelo norte-americano, pressupõe que cada tipo de conflito demanda um tratamento específico, oferecendo múltiplas vias para sua solução (LAGRASTRA, 2020, p. 70).

No âmbito legislativo, a consolidação da mediação como método autônomo de resolução de conflitos ocorreu com a promulgação da Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei de Mediação, e com o Código de Processo Civil de 2015, que incorporou expressamente a mediação e a conciliação como fases processuais obrigatórias. Tais diplomas normativos não apenas conferiram segurança jurídica ao instituto, mas também afirmaram a sua condição de política pública permanente, voltada à pacificação social (TAKAHASHI et al., 2019).

O diploma legal define a mediação como atividade técnica exercida por terceiro imparcial, sem poder decisório, escolhida ou aceita pelas partes, com a finalidade de auxiliá-las na identificação ou no desenvolvimento de soluções consensuais para a controvérsia, conforme dispõe o art. 1º (Brasil, 2015).

A referida lei estabelece princípios fundamentais que orientam o procedimento, como a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a autonomia da vontade, a oralidade, a informalidade e a confidencialidade, previstos em seu art. 2º. Esses princípios reforçam a compreensão de que a mediação deve ocorrer em ambiente de equilíbrio e respeito, assegurando que a solução construída reflita, de forma efetiva, os interesses envolvidos (Brasil, 2015).

No âmbito das relações de consumo, a Lei da Mediação revela especial importância quando o conflito ultrapassa a dimensão meramente patrimonial. Nessas situações, o procedimento possibilita maior aprofundamento do diálogo e contribui para soluções que considerem a vulnerabilidade do consumidor, sem afastar a necessidade de proteção jurídica adequada (Borges, 2024).

A mediação, além de método, constitui uma filosofia de convivência, fundada na cooperação e na corresponsabilidade. Como observa Azevedo (2016), ela propõe uma mudança de paradigma no modo como o conflito é compreendido: de ameaça à ordem, passa a ser entendido como oportunidade de crescimento individual e coletivo. Nesse sentido, a mediação busca desenvolver a escuta ativa, a empatia e o reconhecimento das diferenças, promovendo a reconstrução de vínculos e a restauração do equilíbrio emocional das partes envolvidas.

A adoção da mediação no âmbito do Poder Judiciário e de outras instituições públicas reflete a percepção de que a mera sentença judicial não é suficiente para promover a paz social. Muitas vezes, mesmo após uma decisão favorável, as partes permanecem insatisfeitas, revelando que o conflito subjacente não foi realmente solucionado (AZEVEDO, 2016, p. 9). Por essa razão, a mediação oferece um caminho alternativo e complementar, em que a solução não é imposta, mas construída de forma compartilhada, com base na comunicação e na autonomia das partes.

A resolução estabelece diretrizes para a organização institucional dos mecanismos consensuais, incentivando a criação de estruturas específicas para sua operacionalização, como os Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos. Com isso, a autocomposição deixa de ser prática eventual e passa a integrar, de forma sistemática, a atuação do Poder Judiciário (Conselho Nacional de Justiça, 2016).

Ademais, o fortalecimento da mediação no Brasil também se articula com experiências internacionais. Países da União Europeia, bem como Estados Unidos e Canadá, adotaram modelos híbridos de mediação pública e privada, demonstrando que o diálogo pode ser instrumento eficaz para a redução da litigiosidade e para o fortalecimento das instituições. No contexto brasileiro, esse modelo foi adaptado às peculiaridades socioculturais e jurídicas, resultando na criação de programas de capacitação de mediadores e na expansão de práticas restaurativas em escolas, comunidades e órgãos públicos (TAKAHASHI et al., 2019).

Portanto, a mediação transcende o papel de simples meio de resolução de controvérsias. Ela representa um novo paradigma de justiça participativa, comprometido com a transformação social e com o empoderamento das partes. Ao priorizar a comunicação e a corresponsabilidade, a mediação aproxima o sistema de justiça da realidade das pessoas, resgatando a confiança da sociedade nas

instituições e reafirmando o valor do diálogo como fundamento ético da convivência humana.

A leitura conjunta da Lei nº 13.140/2015, do Código de Processo Civil de 2015 e da Resolução nº 125/2010 do CNJ evidencia que a autocomposição ocupa posição central no sistema jurídico brasileiro contemporâneo. Esses diplomas normativos reconhecem a conciliação e a mediação como instrumentos legítimos de efetivação do acesso à justiça em sua dimensão material (Watanabe, 2019).

Nas relações de consumo, a aplicação desses métodos deve observar o princípio da adequação. A conciliação mostra-se mais funcional quando o conflito é episódico e objetivo, enquanto a mediação se revela mais apropriada quando há necessidade de reconstrução do diálogo ou de soluções estruturadas, contribuindo para a pacificação social e para a redução da judicialização excessiva (Azevedo, 2016).

Essa perspectiva se amplia ainda mais com o surgimento das novas tecnologias aplicadas à resolução de disputas, as chamadas ODR (Online Dispute Resolution), que integram o ambiente digital ao movimento de pacificação social. O próximo tópico abordará o surgimento e o desenvolvimento dessas plataformas, evidenciando como a tecnologia pode servir de instrumento para a concretização dos ideais da mediação e da conciliação em um mundo cada vez mais interconectado.

2.4 O advento da ODR (Online Dispute Resolution)

O avanço tecnológico e a virtualização das relações sociais transformaram profundamente a forma como os conflitos são produzidos e tratados na contemporaneidade. Nesse cenário, a Online Dispute Resolution (ODR), expressão traduzida como Resolução Online de Disputas, surge como evolução natural dos métodos autocompositivos tradicionais, notadamente da mediação e da conciliação, ao incorporar ferramentas digitais e inteligência artificial aos processos de diálogo e negociação (SOARES, 2020).

Conforme ensina Soares (2020), a ODR nasceu em um contexto de intenso impacto das novas tecnologias sobre os meios tradicionais de resolução de conflitos. Seu desenvolvimento inicial ocorreu na década de 1990, nos Estados Unidos, como resposta à necessidade de resolver disputas originadas no ambiente do comércio eletrônico. O uso da internet como espaço de interação e transação comercial gerou

novas formas de controvérsia que não se adequavam ao modelo judicial clássico, exigindo instrumentos mais rápidos, flexíveis e acessíveis. Nesse contexto, a ODR constituiu-se como aplicação das tecnologias da informação e comunicação voltadas à prevenção, gestão e resolução de conflitos, tanto de natureza online quanto offline (SILVEIRA, 2024, p. 126).

A distinção fundamental entre as ODR e as Cortes Online reside na natureza de sua atuação. Enquanto as Cortes Online integram o sistema jurisdicional e produzem decisões coercitivas, as ODR priorizam a autocomposição e a solução consensual, sem caráter impositivo (SOARES, 2020). Trata-se, portanto, de um método extrajudicial que busca promover acordos e evitar a judicialização desnecessária, contribuindo para a redução da litigiosidade e o fortalecimento do acesso à justiça de forma ampla e inclusiva.

De acordo com Silveira (2024), é possível distinguir duas gerações de plataformas ODR. A primeira geração caracteriza-se pela atuação central do mediador humano, com uso moderado da tecnologia como meio de comunicação e registro. Já a segunda geração incorpora a inteligência artificial e sistemas algorítmicos capazes de auxiliar ou até substituir o terceiro neutro em determinadas etapas do processo, tornando-se protagonistas na condução das tratativas e na proposição de soluções automatizadas. Essa evolução reflete não apenas a inovação tecnológica, mas também uma mudança de paradigma na forma de conceber a gestão de conflitos, que passa a integrar elementos de automação, análise de dados e personalização das respostas.

O marco teórico da ODR é atribuído a Ethan Katsh e Janet Rifkin, pioneiros na formulação do conceito e na implantação de experiências como o Virtual Magistrate e as plataformas de mediação do eBay e da Amazon. Tais iniciativas foram responsáveis por demonstrar a viabilidade do uso de ambientes digitais para resolução de milhões de disputas entre consumidores e empresas, com taxas elevadas de satisfação e efetividade. O êxito dessas experiências inspirou o poder público e instituições internacionais a incorporarem progressivamente as tecnologias de ODR em políticas de gestão de conflitos (SOARES, 2020).

No Brasil, a introdução formal da ODR se deu a partir de 2016, quando o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) passou a vincular a mediação digital às políticas de virtualização do Poder Judiciário. A Resolução nº 125/2010, posteriormente complementada pela Resolução nº 358/2020, estabeleceu as diretrizes para o

Sistema de Mediação Digital e o SIREC (Sistema de Conciliação e Mediação Digital), aproximando o Judiciário das práticas de ODR internacionais. Embora o CNJ não utilize expressamente o termo *Online Dispute Resolution*, a estrutura do SIREC reflete a mesma lógica tecnológica e conciliatória das plataformas ODR, promovendo a autocomposição em ambiente virtual supervisionado (SILVEIRA, 2024)..

O objetivo central da ODR é oferecer às partes um ambiente de diálogo eficiente, acessível e seguro, em que a distância física e o tempo não sejam obstáculos à pacificação social. Além de reduzir custos e prazos, a ODR amplia o alcance da justiça, permitindo que cidadãos de diferentes localidades tenham acesso a mecanismos de resolução sem necessidade de deslocamento. A utilização de interfaces digitais intuitivas, linguagem simplificada e recursos de tradução automática amplia o potencial inclusivo dessas plataformas, especialmente em países com desigualdades regionais marcantes (SOARES, 2020; SILVEIRA, 2024).

Do ponto de vista conceitual, a ODR pode ser entendida como uma extensão e, ao mesmo tempo, uma reinvenção dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs). Conforme Katsh (2012), as ODR constituem uma “nova geração” de práticas autocompositivas, que se afastam progressivamente da litigância tradicional ao incorporar a tecnologia como uma “terceira parte” no processo, responsável por facilitar o diálogo, registrar dados e propor soluções inteligentes (KATSH, 2012). Essa visão reforça a ideia de que, nas disputas online, a tecnologia não é apenas ferramenta, mas elemento ativo na mediação e na construção do consenso.

Importante destacar que, embora as ODRs apresentem inúmeras vantagens, como rapidez, baixo custo, conveniência e eficiência, ainda há desafios relacionados à imparcialidade dos algoritmos, à proteção de dados e à necessidade de inclusão digital dos usuários (SILVEIRA, 2024). Para que cumpram plenamente sua função de política pública de acesso à justiça, é essencial que essas plataformas sejam transparentes, auditáveis e pautadas em princípios éticos que assegurem a igualdade das partes.

Com isso, o advento da Online Dispute Resolution representa um novo estágio no processo de democratização da justiça e de modernização do Estado. Mais do que uma ferramenta tecnológica, a ODR configura um paradigma híbrido, no qual se fundem direito, tecnologia e cidadania. Como observa Susskind (2024), trata-se de “importar técnicas da ODR e torná-las parte do sistema judicial”, fortalecendo a

confiança nas instituições e ampliando o acesso a uma justiça mais participativa e inclusiva.

3 A APLICAÇÃO PRÁTICA DA CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ODR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

3.1 As relações de consumo e a necessidade de métodos adequados de solução de conflitos

A intensificação das relações de consumo na sociedade contemporânea, impulsionada pela produção em massa, pela expansão do comércio eletrônico e pela crescente complexidade dos serviços oferecidos, trouxe como consequência direta o aumento expressivo dos conflitos entre consumidores e fornecedores. A assimetria estrutural existente nessa relação — marcada pela vulnerabilidade técnica, econômica e informacional do consumidor — revela a insuficiência do modelo tradicional de resolução de disputas baseado exclusivamente na tutela jurisdicional estatal, especialmente diante do fenômeno da judicialização em larga escala (FACHINE; SILVA, 2024) .

No Brasil, as demandas consumeristas representam parcela significativa do acervo processual do Poder Judiciário, notadamente nos Juizados Especiais Cíveis, criados com a finalidade de oferecer uma resposta mais célere e simplificada aos conflitos de menor complexidade. Embora tais órgãos tenham representado importante avanço no acesso à justiça, observa-se que, passadas quase três décadas de sua instituição, o procedimento sumaríssimo não acompanhou de forma proporcional as transformações tecnológicas e sociais que moldam as atuais relações de consumo, resultando em um sistema progressivamente sobrecarregado e, por vezes, ineficiente (MACÊDO; MELO, 2023) .

Esse cenário evidencia a necessidade de adoção de métodos adequados de solução de conflitos, capazes de oferecer respostas mais rápidas, eficazes e compatíveis com as peculiaridades das relações consumeristas. O paradigma contemporâneo do acesso à justiça, compreendido não apenas como acesso ao Judiciário, mas como acesso à ordem jurídica justa, demanda a ampliação de

instrumentos autocompositivos que priorizem o diálogo, a autonomia das partes e a efetiva satisfação dos interesses envolvidos (WATANABE, 2020).

Nesse contexto, a conciliação, a mediação e, mais recentemente, as plataformas de Online Dispute Resolution (ODR) passam a ocupar posição de destaque no tratamento dos conflitos de consumo. Tais métodos integram o chamado sistema multiportas, no qual diferentes vias são oferecidas ao cidadão conforme a natureza do conflito, rompendo com a lógica da judicialização como caminho único e obrigatório. Trata-se de uma mudança de paradigma que reconhece a pluralidade dos conflitos e a inadequação de soluções uniformes para demandas de natureza diversa (DUTRA, 2022) .

A conciliação mostra-se particularmente adequada às relações de consumo por envolver, em regra, partes sem vínculo prévio duradouro, permitindo a atuação mais proativa do terceiro imparcial na sugestão de soluções concretas para o conflito. Conforme prevê o Código de Processo Civil, esse método deve ser preferencialmente adotado em situações nas quais inexista relação continuada entre os envolvidos, característica típica das relações entre consumidor e fornecedor (BORGES, 2024) . Ao favorecer acordos rápidos e objetivos, a conciliação contribui para a redução da litigiosidade e para o reequilíbrio das relações de mercado.

Por outro lado, a mediação, embora amplamente incentivada pelas políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos, apresenta limites quando aplicada indistintamente às demandas consumeristas. Parte da doutrina sustenta que esse método é mais eficaz em conflitos marcados por vínculos afetivos ou relações continuadas, nas quais o restabelecimento do diálogo constitui objetivo central do procedimento. Nas relações de consumo típicas, muitas vezes pontuais e assimétricas, a mediação pode não alcançar resultados satisfatórios, exigindo criteriosa análise quanto à sua adequação ao caso concreto (DORNELLES; SPENGLER, 2023) .

A insuficiência dos meios tradicionais de resolução de disputas, aliada às limitações práticas da conciliação e da mediação presenciais diante do volume de demandas, abriu espaço para o desenvolvimento das ODR, especialmente no âmbito das relações de consumo realizadas em ambiente digital. Essas plataformas surgem como resposta tecnológica à necessidade de soluções rápidas, acessíveis e de baixo custo, compatíveis com a dinâmica do comércio eletrônico e com a realidade de consumidores geograficamente dispersos (BINI, 2021) .

Dessa forma, a análise da aplicação prática da conciliação, da mediação e das ODR nas relações de consumo revela não apenas uma evolução instrumental, mas uma transformação estrutural na forma como o conflito é tratado pelo Estado e pelo mercado. A adoção desses métodos representa a superação do modelo exclusivamente adjudicatório, promovendo uma justiça mais próxima da realidade social e mais sensível às necessidades do consumidor contemporâneo.

3.2 A conciliação como método preferencial na resolução dos conflitos de consumo

A conciliação apresenta-se como um dos métodos mais adequados para o tratamento dos conflitos oriundos das relações de consumo, sobretudo em razão de suas características estruturais e de sua compatibilidade com a natureza pontual e objetiva dessas demandas. Diferentemente de conflitos marcados por vínculos afetivos ou relações continuadas, as controvérsias consumeristas, em regra, decorrem de situações episódicas, como vícios de produtos, falhas na prestação de serviços, cobranças indevidas ou descumprimento contratual, o que favorece a adoção de um método mais direto e resolutivo.

No âmbito normativo, a conciliação encontra respaldo tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto no Código de Processo Civil, que a reconhecem como instrumento legítimo de pacificação social e de efetivação do acesso à justiça. O artigo 165, §2º, do CPC estabelece que a conciliação deve ser utilizada preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, cenário que corresponde à maioria das relações de consumo estabelecidas no mercado contemporâneo. Tal previsão legal reforça a adequação do método ao contexto consumerista, conferindo-lhe status de política pública de tratamento adequado dos conflitos (BORGES, 2024) .

Sob a perspectiva funcional, a conciliação distingue-se por permitir uma atuação mais ativa do terceiro imparcial, o conciliador, que pode sugerir soluções concretas para o litígio, sem, contudo, impor qualquer decisão às partes. Essa característica mostra-se especialmente relevante nas relações de consumo, em que há, frequentemente, desequilíbrio informacional e técnico entre consumidor e fornecedor. A intervenção orientadora do conciliador contribui para equalizar a

comunicação, viabilizando a construção de um acordo que atenda aos interesses mínimos do consumidor, sem comprometer a viabilidade econômica do fornecedor.

Além de sua dimensão resolutiva, a conciliação exerce importante função pedagógica nas relações de consumo. Ao promover o diálogo e estimular a corresponsabilidade das partes, o método contribui para a prevenção de novos conflitos e para o aprimoramento das práticas de mercado. Nesse sentido, a conciliação ultrapassa a lógica meramente compensatória, passando a integrar a Política Nacional das Relações de Consumo como instrumento de educação, conscientização e equilíbrio nas relações contratuais (BORGES, 2024).

A relevância prática da conciliação no âmbito consumerista também se evidencia nos Juizados Especiais Cíveis, historicamente concebidos como espaço privilegiado para a autocomposição. Desde a promulgação da Lei nº 9.099/1995, a conciliação ocupa posição central no procedimento sumaríssimo, sendo estimulada desde o início da demanda. Contudo, apesar de sua importância, observa-se que o modelo tradicional de conciliação presencial enfrenta limitações diante do elevado volume de processos e da crescente complexidade das relações de consumo digitais, o que compromete, em muitos casos, sua efetividade (MACÊDO; MELO, 2023).

Ainda assim, a conciliação permanece como método amplamente reconhecido por sua eficiência na resolução de conflitos consumeristas, especialmente quando integrada a estruturas institucionais especializadas. Experiências como os Núcleos de Conciliação e Mediação, criados no âmbito dos tribunais e reforçados por legislações específicas, demonstram elevados índices de acordos e satisfação das partes, evidenciando a capacidade do método de responder adequadamente às demandas do mercado de consumo (BORGES, 2024).

Importante destacar que a conciliação mostra-se particularmente eficaz em conflitos que envolvem questões objetivas e mensuráveis, como valores financeiros, prazos de entrega, substituição de produtos ou readequação contratual. Nessas hipóteses, a possibilidade de apresentação de propostas claras e imediatas favorece a construção do consenso, reduzindo custos emocionais e financeiros para as partes envolvidas. Tal eficiência contribui diretamente para a diminuição da judicialização excessiva e para a racionalização do sistema de justiça.

Dessa forma, a conciliação consolida-se como método preferencial para a resolução dos conflitos de consumo, alinhando-se aos princípios da celeridade, da

simplicidade e da efetividade. Sua aplicação prática demonstra que é possível promover a pacificação social sem recorrer, necessariamente, à imposição estatal da decisão, fortalecendo a autonomia das partes e a confiança nas soluções consensuais. No próximo tópico, será analisada a aplicação da mediação nas relações de consumo, destacando-se suas potencialidades e, sobretudo, seus limites no tratamento das demandas consumeristas.

3.3 A mediação nas relações de consumo: possibilidades e limites de aplicação

A mediação, enquanto método autocompositivo fundado na comunicação e na reconstrução do diálogo entre as partes, ocupa posição relevante nas políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos. Institucionalizada no ordenamento jurídico brasileiro a partir da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e consolidada pela Lei nº 13.140/2015, a mediação passou a ser amplamente incentivada como alternativa à jurisdição tradicional, integrando o sistema multiportas de acesso à justiça. Contudo, sua aplicação prática nas relações de consumo demanda análise criteriosa, especialmente diante das peculiaridades que caracterizam esse tipo de conflito.

Diferentemente da conciliação, a mediação pressupõe uma atuação mais neutra do terceiro facilitador, que não sugere soluções, mas auxilia as partes a identificarem interesses subjacentes e a construírem, de forma autônoma, a solução para a controvérsia. Esse modelo revela-se especialmente eficaz em conflitos que envolvem relações continuadas, vínculos afetivos ou necessidade de preservação do relacionamento entre os envolvidos. No âmbito das relações de consumo típicas, entretanto, tais pressupostos nem sempre estão presentes, o que limita a efetividade do método em determinadas situações.

Parte da doutrina aponta que a utilização indiscriminada da mediação para tratar conflitos consumeristas pode comprometer os objetivos do próprio procedimento. Dornelles e Spengler (2023) sustentam que a mediação é inadequada para demandas de consumo em que inexiste vínculo prévio ou interesse na manutenção da relação, uma vez que o foco principal do consumidor, nesses casos, reside na obtenção de uma solução rápida e objetiva para o problema enfrentado, e não na reconstrução de uma relação com o fornecedor. Assim, a tentativa de

aplicação automática da mediação pode resultar em frustração das partes e prolongamento desnecessário do conflito.

Além disso, a assimetria estrutural entre consumidor e fornecedor impõe desafios adicionais à mediação. Embora o método se fundamente na autonomia da vontade e na igualdade das partes no processo de negociação, a vulnerabilidade do consumidor, reconhecida pelo Código de Defesa do Consumidor, pode comprometer o equilíbrio das tratativas. Em situações nas quais o consumidor não dispõe de informações técnicas suficientes ou enfrenta fornecedores economicamente mais robustos, há o risco de que o acordo alcançado não reflita uma solução verdadeiramente justa, mas apenas a aceitação de condições desfavoráveis impostas de forma indireta.

Não obstante tais limitações, a mediação pode revelar-se adequada em contextos específicos das relações de consumo, especialmente quando o conflito transcende aspectos meramente patrimoniais. Demandas que envolvem direitos da personalidade do consumidor, como ofensa à honra, à imagem ou à dignidade, podem se beneficiar de um espaço dialógico mais aprofundado, no qual a escuta ativa e o reconhecimento do dano assumem papel central. Nesses casos, a mediação possibilita a abordagem do conflito em sua dimensão sociológica, indo além da simples reparação econômica (OLIVEIRA; PRUX, 2024) .

A mediação também tem sido utilizada com resultados positivos em situações de superendividamento do consumidor, especialmente após a promulgação da Lei nº 14.181/2021, que reforçou a necessidade de mecanismos consensuais para o reequilíbrio financeiro do consumidor vulnerável. Nesse contexto, a mediação, aliada a técnicas de conciliação, permite não apenas a resolução pontual do conflito, mas a construção de soluções prospectivas, capazes de restaurar a capacidade econômica do consumidor e preservar o mínimo existencial (BORGES, 2024) .

Todavia, mesmo nesses cenários, a mediação não deve ser compreendida como método exclusivo ou obrigatório. O princípio da adequação exige que a escolha do mecanismo de resolução do conflito considere a natureza da demanda, o grau de vulnerabilidade das partes e os objetivos a serem alcançados. A mediação, portanto, deve ser aplicada de forma seletiva e complementar, evitando-se sua imposição automática em conflitos consumeristas que demandam soluções mais diretas e objetivas.

Dessa forma, a análise da mediação nas relações de consumo revela um método dotado de potencial significativo, mas também de limites claros. Sua eficácia depende da correta identificação do tipo de conflito e da adequação do procedimento às expectativas das partes envolvidas. Reconhecer tais limites não implica desvalorização da mediação, mas, ao contrário, reforça a necessidade de um sistema multiportas verdadeiramente funcional, no qual cada método seja aplicado conforme sua vocação.

3.4 As Online Dispute Resolution (ODR) nas relações de consumo e a experiência do consumidor.gov.br

O desenvolvimento das Online Dispute Resolution (ODR) representa um avanço significativo na aplicação prática dos métodos autocompositivos nas relações de consumo, sobretudo diante da consolidação do comércio eletrônico e da digitalização das interações sociais. A expansão das transações realizadas em ambiente virtual intensificou o surgimento de conflitos que, por sua própria natureza, exigem respostas rápidas, acessíveis e compatíveis com a lógica digital que estrutura essas relações. Nesse contexto, as ODR surgem como instrumento capaz de integrar tecnologia e autocomposição, oferecendo soluções mais adequadas às demandas do mercado contemporâneo.

As ODR podem ser compreendidas como a utilização de plataformas digitais para facilitar a negociação, a conciliação ou a mediação entre as partes, com ou sem a intervenção direta de um terceiro humano. Diferenciam-se dos métodos tradicionais não apenas pelo meio utilizado, mas pela incorporação de recursos tecnológicos que ampliam a eficiência do procedimento, como sistemas automatizados de comunicação, gerenciamento de dados e, em alguns casos, o uso de algoritmos e inteligência artificial para auxiliar na formulação de propostas e no encaminhamento das tratativas (BINI, 2021) .

No âmbito das relações de consumo, as ODR revelam especial adequação, uma vez que grande parte dos conflitos decorre de transações realizadas à distância, envolvendo consumidores e fornecedores localizados em diferentes regiões. A eliminação da necessidade de deslocamento físico, aliada à possibilidade de resolução assíncrona do conflito, reduz custos, economiza tempo e amplia o acesso do consumidor a mecanismos de solução consensual. Além disso, a

informalidade e a simplicidade das interfaces digitais contribuem para a inclusão de consumidores que, muitas vezes, não recorreriam ao Judiciário em razão da baixa complexidade ou do reduzido valor econômico da demanda.

A experiência brasileira mais emblemática de aplicação das ODR nas relações de consumo é a plataforma consumidor.gov.br, criada e gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). Trata-se de um sistema público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a resolução de conflitos de consumo pela internet, sem a necessidade de intermediação judicial. A plataforma é monitorada por órgãos de defesa do consumidor e opera com base na transparência, na celeridade e na responsabilização dos fornecedores participantes (FACHINE; SILVA, 2024) .

O funcionamento do consumidor.gov.br evidencia a lógica das ODR ao priorizar a autocomposição. O consumidor registra sua reclamação de forma simples e objetiva, enquanto a empresa tem prazo determinado para apresentar resposta e proposta de solução. Todo o procedimento ocorre em ambiente digital, sendo os dados sistematizados para fins de controle, fiscalização e formulação de políticas públicas. Essa estrutura confere à plataforma não apenas função resolutiva, mas também caráter preventivo e educativo, ao incentivar melhores práticas empresariais e maior transparência nas relações de consumo.

Estudos empíricos demonstram elevados índices de resolução das demandas submetidas ao consumidor.gov.br, com significativo grau de satisfação dos usuários. Tais resultados indicam que a plataforma contribui efetivamente para a redução da judicialização dos conflitos consumeristas, funcionando como verdadeira porta de entrada do sistema multiportas de acesso à justiça. Ao possibilitar a solução consensual antes do ajuizamento da ação, o sistema alinha-se à lógica da prevenção de litígios e da racionalização do uso do aparato estatal (MACÊDO; MELO, 2023) .

Outro aspecto relevante das ODR no contexto consumerista diz respeito à possibilidade de integração com políticas públicas de proteção ao consumidor. A análise dos dados gerados pelas plataformas permite identificar padrões de conduta abusiva, setores mais reclamados e falhas recorrentes na prestação de serviços, subsidiando a atuação dos órgãos reguladores e fiscalizatórios. Dessa forma, as ODR ultrapassam a dimensão individual do conflito, assumindo papel estratégico na formulação e no aprimoramento das políticas de defesa do consumidor.

Apesar de suas inúmeras vantagens, as ODR também apresentam desafios que não podem ser ignorados. Questões relacionadas à inclusão digital, à proteção de dados pessoais e à transparência dos sistemas automatizados demandam atenção constante do Estado e das instituições responsáveis pela gestão das plataformas. Ademais, é fundamental assegurar que a utilização das ODR não resulte em desequilíbrio ainda maior entre consumidor e fornecedor, especialmente em contextos de vulnerabilidade acentuada. A tecnologia, nesse sentido, deve ser compreendida como instrumento de facilitação do diálogo, e não como mecanismo de imposição ou de limitação de direitos.

Diante disso, as ODR consolidam-se como instrumento essencial para a aplicação prática dos métodos adequados de solução de conflitos nas relações de consumo. A experiência do consumidor.gov.br demonstra que é possível aliar eficiência, acessibilidade e proteção do consumidor por meio de soluções tecnológicas orientadas à autocomposição. Ao integrar conciliação, negociação e mediação em ambiente digital, as ODR reforçam o paradigma de uma justiça mais próxima da realidade social, preparando o terreno para um sistema de resolução de conflitos mais moderno, inclusivo e funcional.

4 BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA UTILIZAÇÃO DA CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ODR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

4.1 Benefícios da utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos nas relações de consumo

A utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos, especialmente a conciliação, a mediação e as Online Dispute Resolution (ODR), apresenta inúmeros benefícios no contexto das relações de consumo, caracterizadas, em regra, pela assimetria informacional e pela vulnerabilidade do consumidor. Tais mecanismos se mostram compatíveis com os princípios que orientam o Direito do Consumidor, notadamente a proteção da parte hipossuficiente, a busca pelo equilíbrio contratual e a efetividade na tutela dos direitos.

Um dos principais benefícios observados é a celeridade na resolução dos conflitos. Diferentemente do processo judicial tradicional, marcado por excessiva formalidade e morosidade, os mecanismos autocompositivos possibilitam a solução

do litígio em prazo significativamente menor. A mediação e a conciliação permitem que as partes dialoguem diretamente, com ou sem o auxílio de um terceiro imparcial, alcançando soluções consensuais de forma mais rápida e eficiente, o que contribui para a satisfação dos envolvidos e para a pacificação social (ROCHA; SLOMP NETO, 2024) .

Outro benefício relevante refere-se à redução de custos financeiros e emocionais. A ausência de custas processuais, a dispensa da obrigatoriedade de representação por advogado em determinadas hipóteses e a informalidade procedimental tornam esses mecanismos mais acessíveis ao consumidor. Além disso, ao evitar a judicialização, reduz-se o desgaste emocional decorrente de longos litígios, promovendo uma solução mais adequada à realidade das partes (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022) .

No que se refere às ODR, destaca-se a ampliação do acesso à justiça, especialmente em um contexto de crescente digitalização das relações de consumo. As plataformas digitais permitem que consumidores e fornecedores resolvam conflitos à distância, superando barreiras geográficas e temporais. Tal característica se mostra particularmente relevante em demandas de menor complexidade e reduzido valor econômico, que, muitas vezes, não seriam levadas ao Judiciário em razão do custo-benefício desfavorável (RAMOS, 2022) .

Ademais, esses mecanismos contribuem para a desjudicialização dos conflitos consumeristas, auxiliando na redução do volume de demandas que sobrecarregam o Poder Judiciário. Estudos apontam que grande parte das ações ajuizadas nos Juizados Especiais Cíveis decorre de conflitos de consumo que poderiam ser solucionados por vias extrajudiciais. A adoção efetiva da conciliação, da mediação e das ODR permite que o Judiciário se concentre em demandas mais complexas, otimizando a prestação jurisdicional (ELEBON, 2021).

A adoção da conciliação, da mediação e das Online Dispute Resolution (ODR) nas relações de consumo produz ainda impactos relevantes tanto para o consumidor quanto para o fornecedor, refletindo diretamente na forma como os conflitos são percebidos e solucionados no mercado. Para o consumidor, tais mecanismos representam uma alternativa mais acessível e eficiente para a defesa de seus direitos, especialmente em um contexto no qual a judicialização nem sempre se mostra proporcional à natureza do conflito apresentado.

Sob a ótica do consumidor, a possibilidade de resolver a controvérsia de maneira célere e informal contribui para a redução do sentimento de impotência frequentemente associado às relações assimétricas de consumo. A participação ativa no procedimento autocompositivo permite que o consumidor exerça maior autonomia na construção da solução, fortalecendo sua confiança no sistema de proteção consumerista e promovendo maior efetividade na tutela de seus direitos. Ademais, a utilização das ODR amplia significativamente o alcance desses mecanismos, permitindo que consumidores localizados em diferentes regiões tenham acesso a canais de resolução de conflitos sem a necessidade de deslocamento físico ou de enfrentamento das barreiras burocráticas do sistema judicial (RAMOS, 2022).

Para o fornecedor, a utilização desses mecanismos também apresenta impactos positivos. A resolução consensual dos conflitos contribui para a preservação da imagem institucional da empresa, evitando a exposição negativa decorrente de demandas judiciais prolongadas. Além disso, a conciliação, a mediação e as ODR possibilitam a gestão mais eficiente dos conflitos, reduzindo custos operacionais e permitindo a identificação de falhas recorrentes na prestação de serviços ou no fornecimento de produtos. Essa análise preventiva favorece o aprimoramento das práticas empresariais e a adoção de medidas corretivas capazes de evitar a repetição de condutas lesivas aos consumidores (ELEBON, 2021).

Outro impacto relevante diz respeito à melhoria da relação entre consumidor e fornecedor. Ao priorizar o diálogo e a busca por soluções consensuais, esses mecanismos contribuem para a construção de relações mais equilibradas e transparentes, baseadas na boa-fé e na cooperação. Ainda que a relação de consumo seja, muitas vezes, pontual, a forma como o conflito é tratado influencia diretamente a percepção do consumidor em relação ao fornecedor, podendo resultar em maior fidelização e confiança no mercado.

Dessa forma, os impactos da conciliação, da mediação e das ODR transcendem a resolução individual do conflito, refletindo na dinâmica do mercado de consumo como um todo. Ao promover soluções mais eficientes e participativas, esses mecanismos contribuem para o fortalecimento da confiança nas relações de consumo e para a consolidação de um ambiente mais equilibrado e sustentável.

Por fim, ressalta-se o caráter educativo e preventivo desses mecanismos. Ao estimular o diálogo e a construção conjunta da solução, promove-se maior

conscientização das partes acerca de seus direitos e deveres, contribuindo para a melhoria das práticas de consumo e para a prevenção de novos conflitos. Assim, os métodos adequados de resolução de conflitos não se limitam à solução pontual da controvérsia, mas desempenham relevante função social no fortalecimento das relações de consumo.

4.2 Desafios e limitações na aplicação da conciliação, mediação e ODR nas relações de consumo

Apesar dos benefícios evidenciados, a aplicação prática da conciliação, da mediação e das ODR nas relações de consumo enfrenta desafios que demandam análise crítica. Um dos principais obstáculos refere-se à assimetria de poder entre consumidor e fornecedor, que pode comprometer a efetividade da autocomposição. Em determinadas situações, o consumidor, mesmo assistido por um mediador ou conciliador, pode sentir-se pressionado a aceitar propostas desfavoráveis, sobretudo quando se encontra em situação de vulnerabilidade econômica ou informacional (ROCHA; SLOMP NETO, 2024) .

Outro desafio significativo diz respeito à inclusão digital. Embora as ODR ampliem o acesso à justiça para parcela da população, ainda existem consumidores que enfrentam dificuldades no uso de ferramentas tecnológicas, seja por limitações de acesso à internet, seja por ausência de habilidades digitais. Essa realidade pode excluir determinados grupos do pleno aproveitamento das plataformas digitais de resolução de conflitos, exigindo políticas públicas voltadas à inclusão e à capacitação digital (MACHADO; GUNTHER; SANTANA FILHO, 2022) .

No âmbito da mediação digital, destaca-se ainda a dificuldade de estabelecimento do vínculo comunicacional entre as partes. A ausência do contato físico pode prejudicar a percepção de emoções, a construção da confiança e a empatia necessárias para a efetividade do procedimento, especialmente em conflitos que envolvem maior carga emocional. Tal limitação exige do mediador novas habilidades e técnicas adaptadas ao ambiente virtual (RAMOS, 2022) .

Há, também, desafios relacionados à segurança da informação e à proteção de dados pessoais. O uso de plataformas digitais para resolução de conflitos implica o tratamento de dados sensíveis dos consumidores, o que demanda rigor na observância da legislação vigente, especialmente no que se refere à

confidencialidade e à transparência dos procedimentos. A ausência de garantias adequadas pode gerar desconfiança por parte dos usuários e comprometer a credibilidade das ODR (ELEBON, 2021).

Apesar dos resultados positivos observados a partir da utilização das plataformas digitais de solução de conflitos, a análise dos dados e da literatura especializada revela a existência de limites e desafios que impactam a plena efetividade desses mecanismos. Embora as ODR se apresentem como instrumentos capazes de ampliar o acesso à justiça e promover a desjudicialização dos conflitos, sua aplicação prática ainda enfrenta obstáculos de ordem estrutural, tecnológica e jurídica que merecem análise crítica.

Um dos principais desafios identificados refere-se à desigualdade no acesso e no uso das tecnologias digitais, fenômeno que afeta diretamente a efetividade das ODR. Embora plataformas como o consumidor.gov.br sejam concebidas com interfaces acessíveis e linguagem simplificada, parte da população ainda enfrenta dificuldades relacionadas à inclusão digital, seja pela ausência de acesso adequado à internet, seja pela limitação no uso de ferramentas tecnológicas. Esse cenário pode restringir o alcance das plataformas digitais e reproduzir desigualdades já existentes no acesso aos mecanismos de tutela de direitos, especialmente entre consumidores em situação de maior vulnerabilidade social (LALL; OLIVEIRA, 2025).

Outro limite relevante diz respeito à assimetria estrutural entre consumidor e fornecedor, que persiste mesmo em ambientes digitais de resolução de conflitos. Ainda que as ODR promovam maior autonomia das partes e reduzam formalismos, o fornecedor, em regra, mantém vantagem técnica, econômica e informacional em relação ao consumidor.

Estudos apontam que, em determinados casos, a resolução rápida do conflito pode resultar em acordos que não refletem plenamente a reparação adequada do dano, sobretudo quando o consumidor não dispõe de informações suficientes para avaliar a proposta apresentada pela empresa (FORNASIER; SCHWEDE, 2021).

Além disso, a análise dos resultados evidencia desafios relacionados à padronização das respostas empresariais. Embora a elevada taxa de resolutividade seja indicativa de eficiência, algumas soluções oferecidas pelas empresas seguem modelos pré-estabelecidos, voltados mais à gestão de risco reputacional do que à efetiva solução individualizada do conflito. Essa prática pode comprometer a percepção de justiça material por parte do consumidor, sobretudo em situações que

demandam análise mais aprofundada das circunstâncias do caso concreto (SALOMÃO; CAMPBELL, 2023).

No que se refere ao uso da tecnologia de forma mais avançada, como a incorporação de sistemas automatizados e inteligência artificial, os relatórios institucionais alertam para a necessidade de supervisão humana e governança tecnológica adequada. A pesquisa sobre o uso de inteligência artificial no âmbito do Poder Judiciário brasileiro destaca que, embora essas ferramentas ampliem a eficiência e a capacidade de gestão de demandas, sua utilização sem critérios claros pode gerar riscos éticos, falta de transparência e impactos negativos sobre direitos fundamentais, especialmente no tratamento de dados sensíveis dos usuários (PAUMGARTTEN et al., 2025).

Outro desafio identificado a partir dos resultados diz respeito à integração das plataformas ODR com o sistema judicial tradicional. Embora a resolução extrajudicial seja incentivada como etapa inicial do tratamento do conflito, ainda há lacunas normativas e institucionais quanto à articulação entre as soluções obtidas nas plataformas digitais e sua eventual validação ou execução no âmbito judicial. A ausência de fluxos claros de integração pode limitar a efetividade das ODR em casos nos quais o acordo não seja cumprido voluntariamente pelo fornecedor (SALOMÃO; CAMPBELL, 2023).

A superação das limitações identificadas exige investimentos contínuos em inclusão digital, aperfeiçoamento normativo, capacitação dos atores envolvidos e fortalecimento da governança tecnológica, de modo a assegurar que os ganhos de eficiência não ocorram em detrimento da proteção efetiva dos direitos do consumidor.

Por fim, ressalta-se a necessidade de integração efetiva entre os mecanismos extrajudiciais e o sistema judicial. Embora se observe avanço na adoção das plataformas de resolução extrajudicial, ainda há resistência cultural por parte de alguns operadores do direito e lacunas normativas que dificultam sua plena consolidação. A superação desses desafios exige investimentos institucionais, capacitação profissional e fortalecimento de uma cultura de pacificação social, alinhada ao modelo de justiça multiportas.

4.3 Resultados práticos da utilização das plataformas digitais de solução de conflitos nas relações de consumo

A utilização das plataformas digitais de solução de conflitos, denominadas Online Dispute Resolution (ODR), tem produzido resultados expressivos no tratamento das controvérsias oriundas das relações de consumo, especialmente em um contexto marcado pela intensificação do comércio eletrônico e pela crescente digitalização das interações sociais. No cenário brasileiro, a plataforma consumidor.gov.br configura-se como a principal experiência pública de ODR, possibilitando a análise concreta dos impactos decorrentes da adoção desses mecanismos na efetivação dos direitos do consumidor e na racionalização do sistema de justiça.

Dados oficiais divulgados pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública demonstram que aproximadamente 80% das reclamações registradas na plataforma consumidor.gov.br são solucionadas diretamente pelas empresas, sem a necessidade de judicialização, sendo que o prazo médio de resposta é de cerca de sete dias. Esses resultados evidenciam a eficiência do modelo digital na resolução dos conflitos de consumo, sobretudo quando comparados à morosidade característica do processo judicial tradicional, inclusive no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis (BRASIL, 2024). A elevada taxa de resolutividade indica que as ODR atendem de forma mais adequada à natureza das demandas consumeristas, que, em grande parte, envolvem questões objetivas e exigem respostas rápidas para evitar prejuízos prolongados ao consumidor.

Além da celeridade, os resultados obtidos com o uso das plataformas ODR revelam impactos relevantes sob a perspectiva da eficiência institucional. A possibilidade de resolução extrajudicial dos conflitos contribui diretamente para a redução da judicialização excessiva, fenômeno historicamente associado às relações de consumo no Brasil. Estudos indicam que parcela significativa das demandas consumeristas poderia ser solucionada por vias consensuais, desde que existam canais acessíveis e eficazes para tanto. Nesse contexto, as ODR assumem papel estratégico no modelo de justiça multiportas, funcionando como instâncias iniciais de tratamento do conflito e permitindo que o Judiciário concentre seus esforços em demandas de maior complexidade (SALOMÃO; CAMPBELL, 2023).

Outro aspecto relevante diz respeito ao comportamento das empresas participantes das plataformas digitais de resolução de conflitos. A adesão ao consumidor.gov.br pressupõe compromisso formal dos fornecedores em responder

às reclamações apresentadas pelos consumidores, o que incentiva uma postura mais proativa na gestão dos conflitos e no aprimoramento dos serviços prestados. Conforme destacado nos relatórios institucionais, a transparência do sistema e a possibilidade de controle social das respostas empresariais funcionam como mecanismos indiretos de regulação do mercado, estimulando práticas mais responsáveis e alinhadas aos direitos do consumidor (BRASIL, 2024).

Sob a perspectiva qualitativa, os resultados práticos das ODR também impactam positivamente a experiência do consumidor. A interface acessível, a linguagem simples e a dispensa de conhecimentos técnicos ou jurídicos para o registro das reclamações ampliam o acesso à justiça, especialmente para consumidores em situação de vulnerabilidade. A literatura especializada ressalta que a utilização da tecnologia na resolução de conflitos reduz barreiras econômicas, geográficas e informacionais, promovendo maior inclusão e democratização do acesso aos mecanismos de tutela de direitos (LALL; OLIVEIRA, 2025).

Além disso, estudos sobre ODR apontam que a comunicação assíncrona característica das plataformas digitais favorece a construção de soluções mais refletidas e menos conflituosas. A possibilidade de as partes analisarem propostas e respostas em seu próprio tempo contribui para a diminuição da carga emocional do conflito e para a celebração de acordos mais equilibrados e satisfatórios. Nesse sentido, a tecnologia passa a atuar como elemento facilitador do diálogo, assumindo papel central no procedimento de resolução consensual dos litígios (FORNASIER; SCHWEDE, 2021).

A utilização das plataformas digitais de solução de conflitos permite compreender as ODR não apenas como ferramentas operacionais voltadas à resolução de litígios, mas como instrumentos relevantes para a efetivação do direito fundamental de acesso à justiça em sua dimensão material. A doutrina contemporânea tem destacado que o acesso à justiça não se limita à possibilidade de ingresso em juízo, abrangendo a oferta de meios adequados, eficazes e proporcionais para o tratamento dos conflitos, especialmente em contextos marcados por elevada litigiosidade e sobrecarga do sistema judicial (FORNASIER; SCHWEDE, 2021).

Nesse sentido, experiências como a do consumidor.gov.br demonstram que as ODR ampliam o acesso à justiça ao disponibilizarem canais extrajudiciais acessíveis, gratuitos e desburocratizados para a solução das controvérsias

consumeristas. A possibilidade de registrar reclamações e acompanhar sua tramitação em ambiente digital contribui para a superação de barreiras tradicionalmente associadas ao acesso ao Judiciário, como custos financeiros, complexidade procedimental e dificuldades de deslocamento. Esses aspectos assumem especial relevância para consumidores em situação de vulnerabilidade, para os quais a judicialização do conflito frequentemente se mostra inviável ou desproporcional (LALL; OLIVEIRA, 2025).

Além da função resolutiva, as plataformas ODR desempenham papel significativo na formulação e no aprimoramento das políticas públicas de defesa do consumidor. As informações sistematizadas a partir das reclamações registradas permitem a identificação de padrões recorrentes de conflitos, setores econômicos mais problemáticos e práticas empresariais potencialmente abusivas. Esse conjunto de dados constitui importante fonte empírica para a atuação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, possibilitando a adoção de medidas preventivas e regulatórias mais eficazes (BRASIL, 2024).

Os relatórios institucionais indicam, ainda, que a utilização de plataformas digitais favorece maior transparência e responsabilização nas relações de consumo. A publicidade dos índices de solução das demandas e das respostas empresariais estimula a adoção de boas práticas e reforça o controle social sobre a atuação dos fornecedores. Esse efeito indireto de regulação contribui para a melhoria do ambiente de consumo e para a redução da reincidência de conflitos, demonstrando que as ODR exercem função que ultrapassa a solução individual das controvérsias (SALOMÃO; CAMPBELL, 2023).

Sob a perspectiva do sistema de justiça, a incorporação das ODR colabora para a racionalização da prestação jurisdicional. Ao funcionarem como instâncias iniciais de tratamento dos conflitos, essas plataformas reduzem o volume de demandas encaminhadas ao Poder Judiciário, permitindo que os órgãos jurisdicionais concentrem seus esforços em casos de maior complexidade. Essa lógica está alinhada ao modelo de justiça multiportas, que pressupõe a coexistência e a complementaridade entre mecanismos judiciais e extrajudiciais de resolução de conflitos (FORNASIER; SCHWEDE, 2021).

Além disso, estudos sobre a incorporação de tecnologias no sistema de justiça ressaltam que a utilização de plataformas digitais deve ser acompanhada de políticas públicas voltadas à governança tecnológica, à proteção de dados pessoais

e à supervisão humana dos procedimentos automatizados. A pesquisa sobre o uso de inteligência artificial no Judiciário brasileiro destaca que a eficiência proporcionada pelas tecnologias deve ser equilibrada com a observância de princípios éticos e garantias fundamentais, de modo a assegurar que o acesso à justiça seja ampliado sem comprometer a transparência e a segurança jurídica (PAUMGARTTEN et al., 2025).

Dessa forma, as plataformas ODR consolidam-se como instrumentos estratégicos tanto para a efetivação do acesso à justiça quanto para o fortalecimento das políticas públicas de defesa do consumidor. Ao aliarem eficiência, produção de dados e capacidade regulatória indireta, esses mecanismos assumem papel central no enfrentamento dos desafios contemporâneos das relações de consumo, exigindo contínuo aperfeiçoamento institucional e normativo para a maximização de seus efeitos positivos.

Nesse contexto, a doutrina especializada tem ressaltado que as plataformas de Online Dispute Resolution não devem ser compreendidas apenas como instrumentos tecnológicos voltados à eficiência procedimental, mas como verdadeiros mecanismos de reconfiguração do acesso à justiça. A autocomposição mediada por ambientes digitais possibilita que o próprio desenho institucional do sistema de resolução de conflitos seja repensado, deslocando o foco da decisão impositiva para a construção consensual da solução, com maior protagonismo das partes envolvidas (VITOR; ALMEIDA, 2025). Essa perspectiva reforça o caráter democrático das ODR, na medida em que promove a pacificação social sem afastar o controle jurídico e institucional necessário à proteção dos direitos fundamentais.

Os estudos sobre resolução digital de conflitos indicam que a utilização das ODR está diretamente relacionada à superação de obstáculos estruturais historicamente associados ao sistema judicial tradicional, tais como a morosidade, os elevados custos processuais e a dificuldade de acesso físico aos órgãos jurisdicionais. Ao permitir que a solução do conflito ocorra total ou parcialmente no ambiente virtual, as plataformas digitais ampliam o alcance da tutela jurídica, tornando-a mais compatível com a realidade da sociedade da informação e com as dinâmicas próprias das relações de consumo contemporâneas (ALMEIDA; FUJITA, 2019). Dessa forma, a tecnologia atua como elemento facilitador da comunicação, reduzindo tensões e favorecendo soluções mais rápidas e menos onerosas.

Todavia, a literatura também alerta para a necessidade de uma análise crítica quanto à forma como essas plataformas são estruturadas e utilizadas. As ODR não constituem ambientes neutros, uma vez que o design das plataformas, a arquitetura de escolhas e os fluxos de navegação podem influenciar diretamente o comportamento e as decisões dos usuários.

Nesse sentido, Rocha e Pinheiro (2024) destacam que a ausência de critérios éticos e regulatórios adequados pode comprometer o direito fundamental de acesso à justiça, especialmente quando as soluções sugeridas induzem o consumidor a aceitar acordos que não refletem plenamente a proteção jurídica devida.

Além disso, a incorporação de sistemas automatizados e ferramentas de inteligência artificial nas plataformas de ODR exige cautela redobrada, sobretudo no que se refere à transparência dos algoritmos, à proteção de dados pessoais e à supervisão humana das decisões.

Embora essas tecnologias sejam capazes de ampliar a eficiência e a capacidade de gestão dos conflitos, sua utilização sem parâmetros normativos claros pode gerar riscos à segurança jurídica e à confiança dos usuários no sistema de resolução de disputas (MOULIN, 2021). Assim, a tecnologia deve ser compreendida como instrumento de apoio à decisão, e não como substituta da análise humana e jurídica do conflito.

A partir dessas considerações, observa-se que as plataformas digitais de solução de conflitos assumem papel relevante não apenas na esfera extrajudicial, mas também no fortalecimento de uma política pública de acesso à justiça alinhada ao modelo de justiça multiportas. A utilização das ODR contribui para a racionalização do sistema judicial, ao mesmo tempo em que amplia as possibilidades de tratamento adequado dos conflitos, especialmente em demandas de massa e de menor complexidade, como aquelas oriundas das relações de consumo (LALL; OLIVEIRA, 2025).

Dessa forma, a consolidação das plataformas de Online Dispute Resolution no ordenamento jurídico brasileiro depende do equilíbrio entre inovação tecnológica, proteção dos direitos fundamentais e fortalecimento institucional. A adoção consciente e regulada desses mecanismos revela-se compatível com os objetivos de uma justiça mais acessível, eficiente e socialmente orientada, desde que acompanhada de políticas públicas voltadas à inclusão digital, à capacitação dos

agentes envolvidos e à construção de uma cultura jurídica favorável à autocomposição e à pacificação social.

Outro ponto que merece destaque diz respeito à adequação procedimental das plataformas digitais de solução de conflitos às especificidades das demandas consumeristas. Diferentemente do processo judicial, que tende a aplicar um modelo uniforme a conflitos de naturezas distintas, as ODR possibilitam maior flexibilidade procedimental, permitindo que o tratamento do conflito seja ajustado conforme sua complexidade, urgência e impacto social, o que se harmoniza com a lógica de celeridade e eficiência atribuída às soluções digitais no contexto brasileiro (NUNES, 2020).

Além disso, as plataformas digitais favorecem a internalização da cultura da autocomposição tanto por parte dos consumidores quanto dos fornecedores. Ao estimular o diálogo direto e etapas colaborativas no ambiente virtual, as ODR contribuem para a gradual substituição da lógica puramente litigiosa por práticas orientadas ao consenso, mostrando-se especialmente pertinentes para conflitos de consumo, em que o volume é elevado e os valores envolvidos são, com frequência, reduzidos (SALOMÃO; CAMPBELL, 2023).

A análise também evidencia que a utilização das ODR pode contribuir para o aperfeiçoamento da atuação empresarial, na medida em que os dados gerados pelas plataformas permitem às empresas identificar falhas sistêmicas em seus produtos, serviços ou canais de atendimento, induzindo correções internas e mitigando a reincidência de conflitos. Esse efeito aparece de forma expressiva em experiências de mercado em que a adoção de fluxos digitais de solução produziu forte desjudicialização e aumentou a confiabilidade percebida pelos consumidores, reforçando a utilidade do ODR para disputas tipicamente consumeristas (WATANABE, 2019; RAMOS, 2022).

Sob o ponto de vista institucional, a consolidação das ODR exige o fortalecimento de modelos de governança que assegurem transparência, confiabilidade e controle. A literatura aponta que o desenho das plataformas — especialmente no âmbito do sistema público — deve preservar o devido processo tecnológico e assegurar participação equilibrada entre litigantes, evitando conflitos de interesse e assimetrias informacionais que possam comprometer a tutela adequada (MALONE; NUNES, 2022; NUNES; PAOLINELLI, 2021).

Outro aspecto relevante refere-se à necessidade de interoperabilidade entre sistemas digitais de resolução de conflitos e estruturas institucionais mais amplas. A interoperabilidade entre plataformas de ODR e sistemas judiciais é indicada como fator de fluidez e eficiência, sobretudo em disputas que atravessam fronteiras e exigem coordenação institucional, o que, por analogia, reforça a importância de integração também em arranjos internos voltados ao consumo, especialmente quando se busca padronização procedimental e efetividade (DELOS, 2024).

A literatura também aponta que a expansão das plataformas digitais demanda investimentos contínuos em educação jurídica e digital do consumidor, como condição de legitimidade e efetividade do acesso à justiça. Quando o usuário compreende direitos, etapas e implicações das escolhas no ambiente digital, reduz-se o risco de acordos inadequados ou de subutilização da ferramenta; por isso, a educação e a informação aparecem como requisito permanente, inclusive vinculadas à política consumerista prevista no CDC e às experiências empíricas analisadas (CDC, art. 4º, IV; Relatório ODR TJRJ).

Do ponto de vista normativo e de desenho institucional, observa-se a necessidade de parâmetros claros para a arquitetura de escolhas das plataformas, pois o modo de apresentação de opções influencia a tomada de decisão dos usuários. A doutrina ressalta que as ODR não constituem ambientes neutros e que o design pode comprometer o acesso à justiça se direcionado por interesses alheios ao litígio ou se utilizar “nudges” opacos, razão pela qual se defende regulação baseada no princípio do acesso à justiça e em diretrizes do devido processo tecnológico (THALER; SUNSTEIN, 2019; NUNES; PAOLINELLI, 2021; ROCHA, 2023).

Por fim, a análise evidencia que as plataformas digitais de solução de conflitos não devem ser compreendidas como substitutas do Poder Judiciário, mas como instrumentos complementares, integrados a um sistema de justiça mais plural e adaptado à sociedade digital. Tal compreensão se alinha à visão de que a ODR, quando incorporada com critérios de governança e desenho voltados ao cidadão, pode reduzir sobrecarga processual, ampliar acessibilidade e oferecer soluções proporcionais, especialmente em conflitos de menor complexidade, como os de consumo (SILVEIRA, 2020; ARAÚJO, 2019).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu analisar a aplicação da conciliação, da mediação e das Online Dispute Resolution (ODR) no âmbito das ações consumeristas, evidenciando a relevância desses mecanismos como alternativas adequadas ao modelo tradicional de resolução de conflitos. Diante da elevada judicialização das demandas de consumo, constatou-se que a adoção de métodos autocompositivos se mostra compatível com a necessidade de um sistema de justiça mais eficiente, acessível e alinhado às transformações sociais contemporâneas.

A análise dos fundamentos teóricos da conciliação, da mediação e das ODR possibilitou compreender que esses mecanismos se baseiam no diálogo, na cooperação e na autonomia das partes, valores que se harmonizam com os princípios do Direito do Consumidor. Ao priorizarem soluções consensuais, tais métodos contribuem para a pacificação social e para a construção de respostas mais adequadas às especificidades dos conflitos de consumo.

No que se refere à aplicação prática desses mecanismos nas relações de consumo, verificou-se que a conciliação, a mediação e as plataformas digitais vêm sendo utilizadas de forma crescente, especialmente em demandas de menor complexidade. A experiência brasileira demonstra que esses instrumentos são capazes de oferecer soluções céleres e menos onerosas, ampliando o acesso do consumidor à tutela de seus direitos.

A identificação dos benefícios e dos desafios associados à utilização desses métodos revelou que, embora haja ganhos significativos em termos de celeridade, redução de custos e desjudicialização, ainda persistem obstáculos relevantes. Questões como a assimetria de poder entre consumidor e fornecedor, a inclusão digital e a necessidade de governança tecnológica adequada demandam atenção contínua para que a autocomposição não ocorra em detrimento da proteção do consumidor.

A análise da utilização das plataformas digitais de solução de conflitos, com destaque para o consumidor.gov.br, evidenciou o potencial das ODR como instrumentos eficazes de tratamento das demandas consumeristas. A elevada taxa de solução das reclamações e a produção de dados estratégicos para políticas públicas reforçam o papel dessas plataformas não apenas na resolução individual dos conflitos, mas também no aprimoramento do sistema de defesa do consumidor.

Diante disso, observa-se que os métodos autocompositivos e as ODR contribuem de forma concreta para o desafogamento do Poder Judiciário, ao absorverem parcela significativa dos conflitos que, de outra forma, seriam judicializados. Essa atuação complementar fortalece o modelo de justiça multiportas e possibilita uma distribuição mais racional das demandas no sistema de justiça.

Assim, conclui-se que a conciliação, a mediação e as Online Dispute Resolution representam instrumentos relevantes para a efetivação do acesso à justiça nas relações de consumo. Seu fortalecimento depende de investimentos institucionais, aperfeiçoamento normativo e desenvolvimento de uma cultura voltada ao diálogo e à pacificação social, de modo a assegurar que a eficiência procedimental caminhe lado a lado com a proteção dos direitos do consumidor.

REFERÊNCIAS

Almeida, Diogo Rais Rodrigues Moreira de; Fujita, Jorge Shiguemitsu. Online dispute resolution (ODR) e acesso à justiça: perspectivas e desafios na sociedade digital. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, Brasília, v. 11, n. 2, p. 45–68, 2019.

Araújo, José Henrique Mouta. *Acesso à justiça e métodos adequados de resolução de conflitos*. Belém: CESUPA, 2019.

Azevedo, André Gomma de (org.). *Manual de mediação judicial*. 6. ed. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2016.

Bini, João Ricardo Fornazari. Plataformas online de mediação de conflitos decorrentes de relações de consumo. *Revista de Ciências Jurídicas e Sociais – FIURJ*, v. 2, n. 3, p. 142–156, 2021. DOI: 10.47595/cjsiurj.v2i3.90.

Borges, Ricardo José Souto Maior. A conciliação conjugada com a mediação na abordagem do superendividamento: além da dimensão resolutiva do conflito. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, II série, p. 380–403, set./dez. 2024.

Brasil. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Institui a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2010.

Brasil. Conselho Nacional de Justiça. *Sistema de Conciliação e Mediação Digital (SIREC)*. Brasília: CNJ, 2020.

Brasil. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. *Índice de resolução de pendências no consumidor.gov.br é de cerca de 80%*. Brasília, 2024.

Delos. Online dispute resolution e transformação digital da justiça. *Revista DELOS – Desarrollo Local Sostenible*, Málaga, n. 168, p. 1–15, 2024.

Dornelles, Maini; Spengler, Fabiana Marion. A (in)eficiência da mediação para tratar conflitos consumeristas. *Scientia Iuris*, Londrina, v. 27, n. 1, p. 10–23, mar. 2023. DOI: 10.5433/2178-8189.2023v27n1p10.

Dutra, Alexandra Teixeira. *Métodos adequados de resolução de conflitos nas relações de consumo*. 2022. Dissertação (Mestrado em Direito e Prática Jurídica) – Faculdade de Direito, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2022.

Elebon, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. *As plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo, o interesse processual e os Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo: diagnósticos e perspectivas de integração*. 2021. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito) – Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, Brasília, 2021.

Fachine, Gisele Barcelos; Silva, José Carlos Ribeiro da. Consumidor.gov.br: solução inteligente para conflitos de relação de consumo. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação (REASE)*, São Paulo, v. 10, n. 4, p. 2352–2372, abr. 2024. DOI: 10.51891/rease.v10i4.13627.

Fornasier, Mateus de Oliveira; Schwede, Matheus. Online dispute resolution (ODR) e o acesso à justiça na sociedade da informação. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, Brasília, v. 11, n. 2, p. 133–151, 2021.

Katsh, Ethan; Rifkin, Janet. *Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2012.

Lagrastra, Valeria Ferioli. *Curso de formação de instrutores: negociação, mediação e conciliação*. 1. ed. Brasília: Escola Nacional de Prevenção e Solução de Conflitos – ENAPRES, Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2020.

Lall, Daniel; Oliveira, Alexandre Herrera de. Resolução digital de conflitos e proteção do consumidor: limites e possibilidades das ODR. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 34, n. 145, p. 89–110, 2025.

Macêdo, Fabrício Meira; Melo, Meales Medeiros de. Relações de consumo, on-line dispute resolution e o procedimento sumaríssimo dos juizados especiais cíveis na era da justiça digital. *Revista Judicial Brasileira – Direito Digital*, Brasília, ed. esp., p. 667–692, jul./dez. 2023. DOI: 10.54795/RejuBEsp.DirDig.239.

Machado, Isadora Nunes; Gunther, Luiz Eduardo; Santana Filho, Manoel Jorge e Silva. A mediação na resolução de conflitos no direito do consumidor. *Revista Jurídica*, v. 6, n. 2, p. 45–63, 2022.

Malone, Thomas W.; Nunes, Dierle. Arquitetura de escolhas, plataformas digitais e acesso à justiça. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 321, p. 273–298, 2022.

Moulin, Carolina. Tecnologia, inteligência artificial e acesso à justiça: desafios regulatórios. *Revista de Estudos Institucionais*, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 97–120, 2021.

Nunes, Dierle; Paolinelli, Camila Mattos. Devido processo tecnológico e resolução digital de conflitos. *Revista Brasileira de Direito Processual*, Belo Horizonte, v. 29, n. 113, p. 65–88, 2021.

Oliveira, Alexandre Herrera de; Prux, Oscar Ivan. Mediação como método de resolução dos conflitos envolvendo os direitos da personalidade do consumidor. *Revista da Faculdade de Direito*, v. 48, n. 1, e68877, 2024. DOI: 10.5216/rfd.v48.68877.

Ramos, Bertrand Carneiro Corrêa de Paula. *Online dispute resolution (ODR) e a tutela do consumidor na sociedade digital*. 2022. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2022.

Rocha, Diogo Luna; Pinheiro, Guilherme Oliveira. Resolução digital de conflitos e acesso à justiça no Brasil. *Revista de Direito e Tecnologia*, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 41–63, 2024.

Rocha, Diogo Luna; Slomp Neto, Fernando. Conciliação, mediação e proteção do consumidor: limites e possibilidades na resolução extrajudicial dos conflitos consumeristas. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 145, p. 89–112, 2024.

Salomão, Luis Felipe; Campbell, Jônatas Luiz Moreira de Paula. *Justiça multiportas e métodos adequados de solução de conflitos*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023.

Santos, Anacleide Batista dos. Conciliação judicial e a função social das profissões jurídicas: uma análise etnometodológica do direito. *Revista de Informação Legislativa*, Brasília, v. 44, n. 175, p. 317–333, jul./set. 2021.

Silveira, Bruno. *Plataformas de ODR (online dispute resolution) e o acesso à justiça no Brasil contemporâneo*. Brasília: Universidade de Brasília, 2024.

Silveira, Marco Aurélio da. *A autocomposição como instrumento de pacificação social*. São Paulo: Saraiva, 2020.

Soares, Marcos José Porto. Uma teoria para a resolução online de disputas (online dispute resolution – ODR). *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 8, jul./set. 2020.

Takahashi, Bruno; Almeida, Daldice Maria Santana de; Gabbay, Daniela Monteiro; Asperti, Maria Cecília de Araujo. *Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal*. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019.

Watanabe, Kazuo. *Cultura da paz e métodos consensuais de solução de conflitos*. São Paulo: Atlas, 2019.

Watanabe, Kazuo. *Formação de instrutores: negociação, mediação e conciliação*. Introdução ao curso. Brasília: ENAPRES, 2020.