

A ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) COMO MEIO EXTRAJUDICIAL DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Autor(res)

André Antunes Soares De Camargo
Juliana Martins Teixeira Marques Cordeiro

Categoria do Trabalho

Pós-Graduação

Instituição

CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHANGUERA DE SÃO PAULO

Introdução

As relações de consumo no Brasil têm sido marcadas por transformações significativas nas últimas décadas, impulsionadas especialmente pelo consumo massificado, pela digitalização das formas de aquisição de produtos e serviços e pelos novos modelos de negócios. Essa nova dinâmica tem intensificado os desafios nas interações entre consumidores e fornecedores, contribuindo para o aumento dos conflitos e exigindo a adaptação dos mecanismos de resolução de controvérsias, de modo a torná-los mais compatíveis com as demandas contemporâneas.

Diante desse cenário, a ODR surge como uma proposta inovadora, constituindo um meio alternativo apto a solucionar disputas entre consumidores e fornecedores, por meio de plataformas virtuais e mecanismos digitais que facilitam a negociação, a mediação e a arbitragem, representando uma ferramenta estratégica para repensar a forma como os conflitos podem ser pacificados, reduzindo a judicialização e promovendo o acesso à justiça de forma mais democrática.

Objetivo

Apresentar a ODR (Online Dispute Resolution) como um mecanismo viável para resolução dos conflitos nas relações de consumo, destacando sua agilidade, acessibilidade e eficácia em relação à judicialização. Busca-se também examinar seu alinhamento com os pilares da sustentabilidade, da tecnologia e da transformação dos direitos, promovendo o acesso à justiça de forma mais inovadora e democrática.

Material e Métodos

Utilizou-se a revisão bibliográfica, por meio de livros, legislações e artigos científicos sobre o tema, apresentando-se, com base no método dedutivo, as premissas relativas à relevância da temática e à importância dos meios alternativos de solução de conflitos, bem como a conclusão pela viabilidade da ODR (Online Dispute Resolution) como mecanismo apto a solucionar controvérsias de natureza consumerista.

Resultados e Discussão

A ODR (Online Dispute Resolution) constitui um importante mecanismo extrajudicial de solução de conflitos. Por meio de ferramentas digitais, como plataformas de interlocução direta ou intermediada, videoconferências, chats e



sistemas automatizados, as partes podem negociar, realizar mediações ou se submeterem à arbitragem de forma virtual.

Esta modalidade tem especial relevância nas disputas de consumo, oferecendo soluções práticas e acessíveis para controvérsias entre consumidores e fornecedores, e representando uma alternativa eficiente à judicialização morosa, formalista e onerosa, ampliando o acesso à justiça de modo mais célere e desburocratizado.

Além disso, a ODR está alinhada com os pilares da sustentabilidade, otimizando recursos através de processos tecnológicos para proporcionar um acesso mais rápido, fácil e eficiente à justiça, refletindo a transformação dos direitos ao trazer soluções mais conectadas com as novas necessidades e desafios da sociedade contemporânea.

Conclusão

A ODR (Online Dispute Resolution) apresenta-se como uma solução eficiente, acessível e alinhada às exigências contemporâneas, apta a contribuir para a desjudicialização de demandas consumeristas, fortalecendo o acesso à justiça e promovendo sua sustentabilidade, ao incorporar a tecnologia como aliada na pacificação social. Assim, conclui-se pela relevância e viabilidade da ODR como mecanismo estratégico e transformador na efetivação da solução de conflitos no âmbito do Direito do Consumidor.

Referências

BRASIL. Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor.

ALVES, Marco Antônio Sousa Alves; ANDRADE, Otávio Morato de Andrade. APLICANDO A ONLINE DISPUTE RESOLUTION PARA PREVENIR E SOLUCIONAR CONFLITOS ENTRE EMPRESAS E CLIENTES: UM ESTUDO DE CASO DO CONSUMIDOR.GOV.BR. Revista Direito. UnB. Janeiro, V. 08, N. 01, abril, 2024.

FERRAZ, Deise Brião; SILVEIRA, Simone de Biazzi Avila Batista da. Online Dispute Resolution (ODR) Como Ferramenta de Acesso à Justiça e Mudança na Gestão de Conflitos no Brasil através da Mediação On-line. RDU, Porto Alegre, Volume 16, n. 88, 2019, 119-143, jul-ago 2019.

MORETTI, Elisangela Aparecia; LIZARDO, Emily Cristina; et. al. A eficácia das plataformas de resolução de disputas on-line ORDS. Disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-eficácia-das-plataformas-de-resolução-de-disputas-on-line-odrs/1857924280>. Último acesso em: 20. mar. 2025.