

# Sumário

---

LISTA DE AUTORES .....	7
PREFÁCIO .....	11
APRESENTAÇÃO .....	15
<b>1. DIREITO DO CONSUMIDOR, NOVAS TECNOLOGIAS E INCLUSÃO DIGITAL .....</b>	<b>29</b>
LUIZ EDSON FACHIN e ROBERTA ZUMBlick MARTINS DA SILVA	
1. Introdução .....	29
2. ODR e os desafios para a tutela dos incluídos digitalmente.....	29
3. Consumidor.gov e os desafios à inclusão digital .....	33
4. Considerações finais .....	36
5. Referências .....	37
<b>2. NÚCLEOS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS SITUAÇÕES DE SUPERENDIVIDAMENTO: CONFORMAÇÃO DE VALORES DE ATUALIZAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR COM A AGENDA 2030.....</b>	<b>39</b>
KÁREN RICK DANILEVICZ BERTONCELLO	
1. Introdução .....	39
2. Dos métodos adequados de solução de conflitos nas situações de superendividamento do consumidor .....	41
3. Conciliação ou mediação nas situações de superendividamento do consumidor? .....	42
4. Do procedimento da fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas .....	45
5. A restauração do vínculo nos núcleos familiares superendividados .....	47
6. Da cooperação entre os agentes gestores dos núcleos de prevenção e tratamento do superendividamento no âmbito acadêmico .....	49
7. Da advocacia colaborativa .....	51
8. Considerações finais .....	53
9. Referências .....	53

<b>3.</b>	<b>NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO SUPERENDIVIDADO E O PERFEIÇOAMENTO DO CONSUMIDOR.GOV.BR COMO PLATAFORMA DIGITAL DE COMPOSIÇÃO DE CONFLITO DE CONSUMO DE CRÉDITO.....</b>	<b>55</b>
	VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA	
1.	Introdução.....	55
2.	A política pública de defesa do consumidor e o dever de proteção (efetiva) do Estado.....	55
3.	Uma tutela (efetiva) ao consumidor (super)endividado.....	61
4.	Conclusão.....	66
5.	Referências.....	66
<b>4.</b>	<b>O DIREITO DO CONSUMIDOR E A COMPLEXIDADE NORMATIVA: DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS À AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIA DE REPACTUAÇÃO DAS DÍVIDAS E À ANTIPOLÍTICA.....</b>	<b>71</b>
	ADALBERTO PASQUALOTTO	
1.	Introdução.....	71
2.	A lógica das ADR como tese e a natureza do direito do consumidor como antítese: é possível uma síntese?.....	72
3.	Conflito de filosofia, mas compatibilidade de regras: uma homenagem a Antônio Junqueira de Azevedo.....	74
4.	A compatibilização externa entre a Lei de Arbitragem e o CDC.....	76
5.	Audiência conciliatória de repactuação de dívidas: direito do consumidor inovador.....	78
6.	Em lugar de síntese, a antipolítica.....	79
7.	Considerações finais.....	81
8.	Referências.....	82
<b>5.</b>	<b>AS LIMITAÇÕES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS DO USO DA ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....</b>	<b>83</b>
	TATIANA CARDOSO SQUEFF e FLÁVIA DO CANTO	
1.	Introdução.....	83
2.	A proteção administrativa do consumidor.....	84
3.	O posicionamento do STJ e as balizas já existentes quanto ao uso da arbitragem de consumo no Brasil.....	88
4.	Conclusão.....	91
5.	Referências.....	94

<b>6.</b>	<b>A INCONSTITUCIONALIDADE DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS MEDIANTE A UTILIZAÇÃO DE ARBITRAGEM NO DIREITO DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>99</b>
	LUIS ALBERTO REICHELTE e FABIANA PRIETOS PERES	
1.	Introdução.....	99
2.	Uma leitura crítica a respeito do decidido no Recurso Especial n. 1.785.783/GO .....	99
3.	A incompatibilidade do emprego de arbitragem em matéria consumerista em face do sistema de direitos fundamentais projetado na Constituição Federal	101
3.1.	Considerações iniciais .....	101
3.2.	Sob o signo do sistema de direitos fundamentais, é preciso lembrar que nem tudo o que o legislador não disser que é proibido será automaticamente permitido.....	103
3.3.	Sob o signo do sistema de direitos fundamentais, é preciso lembrar que nem tudo o que o legislador propuser como novo necessariamente corresponde a algo melhor .....	104
3.4.	Sob o signo do sistema de direitos fundamentais, é preciso lembrar que se um dever fundamental de proteção é constitucionalmente atribuído ao Estado, não pode ele transferir esse dever a terceiros pela via da delegação legal .....	105
3.5.	Sob o signo do sistema de direitos fundamentais, é preciso lembrar que a atribuição do direito subjetivo à tutela de direitos em juízo oferece um âmbito de proteção mais robusto do que a associação de um ônus ao seu agir de quem elege a via arbitral .....	106
4.	A título de conclusão.....	108
5.	Referências .....	109
<b>7.</b>	<b>AS ODRS E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO MERCOSUL .....</b>	<b>111</b>
	ALBERTO DO AMARAL JÚNIOR, LUCIANE KLEIN VIEIRA e TIAGO MATSUOKA MEGALE	
1.	Introdução.....	111
2.	A resolução <i>on-line</i> de controvérsias (ODR) e sua aplicação às disputas consumeristas .....	111
3.	A plataforma consumidor.gov como mecanismo idôneo para a resolução de disputas derivadas de relações de consumo .....	116
4.	O Mercosul e o emprego das ODRs para as demandas envolvendo consumidores .....	119
5.	Considerações finais .....	121
6.	Referências .....	122

<b>8.</b>	<b>A MEDIAÇÃO <i>ON-LINE</i> DOS LITÍGIOS TRANSNACIONAIS DO COMÉRCIO ELETRÔNICO NA UNIÃO EUROPEIA .....</b>	<b>125</b>
	ANABELA SUSANA DE SOUSA GONÇALVES	
1.	Globalização e mediação .....	125
2.	A mediação transnacional.....	126
3.	O regime jurídico da mediação .....	129
4.	A mediação on-line no comércio eletrônico .....	132
5.	Conclusões .....	136
6.	Referências .....	137
<b>9.</b>	<b>A RESOLUÇÃO <i>ON-LINE</i> DE LITÍGIOS INTERNACIONAIS DE CONSUMO (ODR); O REGULAMENTO N. 524/2013 DA UNIÃO EUROPEIA E A EXPERIÊNCIA BRASILEIRA.....</b>	<b>139</b>
	ANDRÉ DE CARVALHO RAMOS e MARIANA SEBALHOS JORGE	
1.	Introdução.....	139
2.	A proteção do consumidor no Direito Internacional Privado da União Europeia .....	141
2.1.	O Direito Internacional Privado da União Europeia.....	141
2.2.	A proteção do consumidor na União Europeia.....	142
3.	O Regulamento n. 524/2013 da União Europeia e a Experiência Brasileira .....	146
3.1.	O Regulamento n. 524/2013: a resolução on-line de litígios (ODR) e a plataforma de resolução de litígios em linha (RLL).....	146
3.2.	A experiência brasileira na resolução on-line de litígios de consumo ...	154
4.	Considerações finais .....	156
5.	Referências .....	156
<b>10.</b>	<b><i>ON-LINE DISPUTE RESOLUTION</i> (ODR), A EVOLUÇÃO E OS CONTORNOS DE IMPORTANTE FERRAMENTA PARA A “JUSTIÇA DE RESULTADOS”: A MODALIDADE INSTRUMENTAL PÚBLICA BRASILEIRA RECEPTORA DE RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES E A CARÊNCIA NORMATIVA NA LEI N. 8.078/90.....</b>	<b>159</b>
	JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA	
1.	Introdução.....	159
2.	O acesso à justiça no Brasil, a “justiça procedimental” e a necessária “justiça de resultados”: as graves dificuldades intensificadas no período de isolamento social gerado pela pandemia da Covid-19 e a virtualização dos contatos .....	161
3.	<i>On-line Dispute Resolution</i> (ODR): fases de desenvolvimento, a expansão <i>pari passu</i> com o e-commerce e a institucionalização com a “quarta revolução industrial” .....	164

3.1.	Antes de 1995: a acentuada atuação dos setores universitários e de pesquisa em prol da identificação de usos da Internet como precursores da <i>On-line Dispute Resolution</i> .....	164
3.2.	O período de 1995 a 1998, as primeiras experiências <i>On-line Dispute Resolution</i> e os pioneiros estudos de Ethan Katsh e Janet Rifkin .....	166
3.3.	O final da década de 1990 e a multiplicação das inovações na seara da <i>On-line Dispute Resolution</i> : a marcha inequívoca da evolução .....	167
3.4.	As duas primeiras décadas do século XXI e os avanços da Resolução de Conflitos em Rede nos setores público e privado .....	168
3.4.1.	A introdução da <i>On-line Dispute Resolution</i> na esfera pública: alguns mecanismos e seus frutíferos resultados .....	168
3.4.2.	A contínua progressão dos Métodos Consensuais de Resolução de Controvérsias em Rede e a disseminação para a América Latina em prol dos grupos mais vulneráveis ...	170
3.5.	Alguns esforços do Brasil para se adequar à nova realidade que suscita a implementação da <i>On-line Dispute Resolution</i> como alternativa para minimizar a crise judiciária e os obstáculos para o acesso dos consumidores à justiça .....	171
4.	Conceito, características, espécies de <i>On-line Dispute Resolution</i> e a sua interface com a <i>Alternative Dispute Resolution</i> (ADR): os sistemas instrumentais e principais .....	173
4.1.	A definição da <i>On-line Dispute Resolution</i> e a sua classificação em sistemas principais e instrumentais que não se limitam à execução virtual da ADR .....	173
4.2.	A prática da <i>On-line Dispute Resolution</i> na execução da <i>Alternative Dispute Resolution</i> (ADR) no Brasil: conciliações, mediações, negociações e arbitragem no ambiente virtual .....	176
5.	<i>On-line Dispute Resolution</i> instrumental pública no Brasil: a experiência da plataforma digital consumidor.gov.br, os benefícios e as limitações existentes .....	179
5.1.	O sítio eletrônico consumidor.gov.br e a possibilidade de sua utilização apenas em face dos fornecedores cadastrados de forma voluntária: o necessário aperfeiçoamento para a inclusão de todos os agentes econômicos .....	180
5.2.	A sistemática de funcionamento da plataforma consumidor.gov.br: como poderá contribuir para a solução de questões fora dos meandros tradicionais ou clássicos .....	182
5.3.	A ODR praticada no âmbito da modalidade instrumental consumidor.gov.br: a sua relevância em substituição ao acesso à justiça .....	184
6.	Considerações finais .....	187
7.	Referências .....	188

<b>11.</b>	<b>O PAPEL DAS AGÊNCIAS REGULADORAS NA PROTEÇÃO ADMINISTRATIVA DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>195</b>
	LÚCIA SOUZA D'ÁQUINO, LUCIO PICAÑO FACCI e LUIZ SÉRGIO DE SOUZA SILVA JUNIOR	
1.	Introdução .....	195
2.	Histórico e posição das agências reguladoras no Brasil .....	196
3.	A atuação das agências reguladoras em âmbito federal nas relações de consumo .....	209
4.	As agências reguladoras na prática: tutoriais de acesso e registro de reclamações .....	215
4.1.	Anatel .....	215
4.2.	ANS .....	217
4.3.	ANTT .....	218
5.	Considerações finais .....	219
6.	Referências .....	220
<b>12.</b>	<b>A TUTELA DA EVIDÊNCIA E O TEMPO DO CONSUMIDOR: TÉCNICA PROCESSUAL PARA A EFETIVIDADE NAS DEMANDAS DE CONSUMO .....</b>	<b>223</b>
	LAÍS BERGSTEIN e ROGÉRIA DOTTI	
1.	Introdução .....	223
2.	A tutela do tempo do consumidor.....	224
3.	A distribuição do ônus do tempo no processo .....	225
4.	A tutela da evidência nas relações de consumo .....	230
5.	Considerações finais .....	234
6.	Referências .....	235
<b>13.</b>	<b>A EXPERIÊNCIA DE MACAU NA CONSTRUÇÃO DE UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS PARA TURISTAS E CONSUMIDORES TRANSFRONTEIRIÇOS .....</b>	<b>239</b>
	DAN WEI e GLORIA KA IN PUN	
1.	O desenvolvimento do turismo mundial e sua importância .....	239
2.	O desenvolvimento do turismo de Macau nas suas múltiplas funções .....	240
3.	Mecanismo de proteção do consumidor turístico em Macau e a sua inovação .....	241
3.1.	Conselho de consumidores do Governo da SAR de Macau.....	242
3.2.	Centro de Arbitragem do Consumidor da SAR de Macau.....	243
3.3.	Loja Certificada.....	244
4.	A experiência de Macau na construção de sistemas transfronteiriços de resolução de litígios de consumo .....	245
4.1.	Mecanismos de resolução de litígios internacionais de consumidores de Macau.....	246

---

4.2.	Regime inter-regional de resolução de disputas de consumo de Macau .....	246
4.2.1.	Contrato de colaboração para resolução de disputas de consumidores inter-regionais.....	247
4.2.2.	Cooperação entre Macau e outras cidades da Grande Baía em matéria de consumo resolução de disputas.....	247
4.2.3.	Utilização da do mecanismo de resolução de disputas da SAR de Macau pela Nova Área de Zhuhai Hengqin e seu próprio sistema inovador.....	249
4.3.	Um olhar mais atento sobre a eficácia da cooperação inter-regional de aplicação.....	251
5.	Um estudo comparativo com a rede de resolução de disputas transfronteiriças na Europa União.....	251
6.	Demonstração do sucesso de Macau na proteção dos direitos do consumidor através cooperação inter-regional e internacional entre autoridades administrativas .....	252
7.	Referências .....	254
	ÍNDICE REMISSIVO .....	257