

Amanda Rodrigues da Silva

AMANDA RODRIGUES DA SILVA

MECANISMOS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

UMA PERSPECTIVA DA ANÁLISE
ECONÔMICA DO DIREITO

FORUM

MECANISMOS *ONLINE* DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Uma perspectiva da Análise
Econômica do Direito

Área específica
DIREITO PROCESSUAL CIVIL.

Com o surgimento de novos e diversificados conflitos decorrentes do comércio eletrônico e da emergente possibilidade de resolução de controvérsias através de mecanismos digitais, a presente obra explora as iniciativas existentes de meios online de resolução de disputas neste contexto e analisa de que modo elas alteram a dinâmica das disputas, promovendo um ambiente de resolução. Seja porque os meios tradicionais de resolução de conflitos não conseguiram dar conta de tutelar as relações jurídicas travadas na internet, seja devido ao incremento de eficiência que os meios digitais propiciaram ao endereçamento de controvérsias, os mecanismos online de resolução de disputas, conhecidos pelo acrônimo "ODR" – *Online Dispute Resolution* – surgem como importantes e cada vez mais sofisticadas ferramentas para resolução de interesses em conflito. A obra busca ainda compreender as funcionalidades e procedimentos das ODRs em cotejo analítico com as proposições da Análise Econômica do Direito, mais especificadamente com os pressupostos microeconômicos relacionados ao litígio, visando compreender como esses mecanismos de resolução de disputas alteram a estrutura de incentivos colocados aos agentes em conflito e de que maneira esses mecanismos podem impactar a resolução e a prevenção de disputas no contexto do comércio eletrônico.

Palavras-chave

ANÁLISE ECONÔMICA DO DIREITO. COMÉRCIO
ELETRÔNICO. ODRS. RESOLUÇÃO DE DISPUTAS.

FORMATO: 14,5 × 21,5 cm
CÓDIGO: 3824

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

S586m Silva, Amanda Rodrigues da
Mecanismos online de resolução de disputas no comércio eletrônico: uma perspectiva da análise econômica do direito / Amanda Rodrigues da Silva. Belo Horizonte: Fórum, 2025.
203p. 14,5x21,5cm

ISBN impresso 978-65-5518-981-0
ISBN digital 978-65-5518-982-7

1. Comércio. 2. Tecnologia. 3. Direito. 4. Digital. I. Título.

CDD: 340.0285
CDU: 34:004

Ficha catalográfica elaborada por Lissandra Ruas Lima – CRB/6 – 2851

Informação bibliográfica deste livro, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

SILVA, Amanda Rodrigues da. *Mecanismos online de resolução de disputas no comércio eletrônico: uma perspectiva da análise econômica do direito*. Belo Horizonte: Fórum, 2025. 203p. ISBN 978-65-5518-981-0.

Amanda Rodrigues da Silva

Advogada. Docente no Centro Universitário Ritter dos Reis (UNIRITTER). Mestre em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS, 2021). Pós-Graduada em Direito Público pela Escola Superior da Magistratura Federal (ESMAFE, 2018). Graduada em Direito pela Fundação Escola Superior do Ministério Público (FMP).

APRESENTAÇÃO	
Oksandro Gonçalves	9
PREFÁCIO	
Cesar Santolim	13
CAPÍTULO 1	
INTRODUÇÃO	19
CAPÍTULO 2	
ANÁLISE ECONÔMICA DO LITÍGIO	23
2.1 Modelo básico de litigância civil (modelo de crenças exógenas)	24
2.2 A decisão de acordar ou litigar: identificando o excedente cooperativo	30
2.3 O papel da assimetria informacional na dinâmica do litígio	36
2.4 Interação estratégica entre os demandantes: perspectiva da teoria dos jogos	41
2.5 <i>Behavioral economics</i> : heurísticas e vieses relacionados à decisão de litigar	45
CAPÍTULO 3	
MECANISMOS <i>ONLINE</i> DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS NO COMÉRCIO ELETRÔNICO	63
3.1 Definindo <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR)	63
3.2 Impacto da tecnologia sobre o tratamento de disputas	71
3.2.1 Impacto da tecnologia sobre a resolução de disputas	72
3.2.1.1 Interação virtual	72
3.2.1.2 Intervenção assistida por <i>software</i>	74
3.2.1.3 Ênfase na coleta e uso dos dados	79
3.2.2 Impacto da tecnologia sobre a prevenção de disputas	80
3.3 Mecanismos <i>online</i> de resolução de disputas no comércio eletrônico: uma proposta de sistematização	84
3.3.1 Mecanismos <i>online</i> de resolução de disputas no comércio eletrônico de iniciativa privada	91
3.3.2 Mecanismos <i>online</i> de resolução de disputas no comércio eletrônico de iniciativa pública	100
3.3.2.1 Órgãos de proteção ao consumidor	101
3.3.2.2 Organizações internacionais	107
CAPÍTULO 4	
REPERCUSSÃO DOS MECANISMOS <i>ONLINE</i> DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS SOBRE O TRATAMENTO DE CONFLITOS: PERSPECTIVAS DA ANÁLISE ECONÔMICA DO DIREITO	117
4.1 Impacto da tecnologia sobre a resolução e a prevenção de disputas	117
4.1.1 Redução dos custos de transação	118
4.1.2 Efeitos sobre a expectativa de resultado e assimetria informacional	131
4.1.3 Repercussão sobre o comportamento estratégico dos agentes ...	139
4.1.4 Impacto da tecnologia sobre comportamento e vieses cognitivos dos litigantes	146
4.1.5 Design de sistemas de resolução de disputas e futuro das ODRs	156

4.2	Desafios e críticas relacionadas aos mecanismos <i>online</i> de resolução de disputas no comércio eletrônico.....	162
4.2.1	Independência e imparcialidade do provedor de serviços	162
4.2.2	Transparência e <i>accountability</i>	168
4.2.3	Garantias procedimentais mínimas	178
4.2.4	Segurança e proteção de dados pessoais.....	183
CAPÍTULO 5		
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	187
	REFERÊNCIAS.....	193