

**REDE DE ENSINO DOCTUM  
CURSO DE DIREITO  
UNIDADE DE MANHUAÇU/MG**

**João Vitor Rodrigues Moreira  
Luiz Henrique Cândido Lopes de Sales  
Raul David de Paula Paderes**

**A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO FERRAMENTA PARA DEMOCRATIZAR  
O ACESSO À JUSTIÇA NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMIDOR:** uma análise  
comparativa entre plataformas ODR e tribunais tradicionais

Manhuaçu/MG

2024

**João Vitor Rodrigues Moreira**  
**Luiz Henrique Cândido Lopes de Sales**  
**Raul David de Paula Paderes**

**A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO FERRAMENTA PARA DEMOCRATIZAR  
O ACESSO À JUSTIÇA NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMIDOR:** uma análise  
comparativa entre plataformas ODR e tribunais tradicionais

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Rede Doctum de Ensino na  
Unidade de Manhuaçu/MG como requisito  
parcial à obtenção do grau de bacharel em  
Direito.

Professora Supervisora: Mestra Julia Mara Rodrigues Pimentel

Dedicamos o presente trabalho às nossas famílias, em especial as nossas mães Isabel Cristina Rodrigues Moreira, Rosinéa Maria de Sales e Neuzira Mariana de Paula Paderes, que sempre nos deram apoio incondicional para seguirmos nossos sonhos.

## **AGRADECIMENTO**

Agradecemos, primeiramente, a Deus por nos iluminar e conceder proteção, em especial aos cinco anos deslocando-se cento e oitenta quilômetros diários, das cidades de Ipanema à Manhauçu. Também, aos nossos familiares, por serem alicerce em nossas vidas em um período de constantes adaptações, bem como aos nossos amigos que tornaram a graduação mais leve e harmônica. E, por fim, aos queridos professores, que nesses anos foram essenciais para nosso aprendizado.

## RESUMO

O artigo tem como objetivo analisar como a inteligência artificial pode levar à todos o acesso à justiça no âmbito do Direito do Consumidor, comparando as plataformas ODR com tribunais tradicionais. O principal problema a ser analisado é identificar as vantagens e desvantagens de cada sistema, considerando desafios jurídicos e a inclusão de grupos vulneráveis. A pesquisa abordará normas, orientações e diretrizes que garantem o respeito aos direitos fundamentais dos consumidores. A hipótese defendida é que a inteligência artificial pode ser um recurso promissor para democratizar o acesso à justiça, desde que sejam impostas medidas de proteção aos direitos dos consumidores e assegurada a conformidade jurídica. A metodologia envolverá revisões bibliográficas, análises de plataformas e documentos para avaliar os desafios e oportunidades do uso da IA na resolução de conflitos. Assim, espera-se fornecer insights para políticas públicas e práticas jurídicas que promovam um acesso mais justo e eficiente à justiça.

**Palavras-chave:** Inteligência Artificial; Plataformas ODR; Direito do Consumidor; eficiência; inclusão.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2. O POTENCIAL DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA DEMOCRATIZAR O ACESSO Á JUSTIÇA NO DIREITO DO CONSUMIDOR.....</b>	<b>9</b>
2.1 A IA como ferramenta para reduzir custos e aumentar a eficiência da resolução de conflitos.....	9
2.2 A IA como ferramenta para aumentar a acessibilidade à justiça para consumidores em áreas remotas ou com recursos limitados.....	10
2.3 A IA como ferramenta para promover a inclusão social e a igualdade de acesso à justiça.....	11
<b>3. ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE PLATAFORMAS ODR E TRIBUNAIS TRADICIONAIS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO.....</b>	<b>13</b>
3.1 Acessibilidade: Facilidade de acesso e utilização das plataformas ODR e dos tribunais tradicionais.....	14
3.2 Efetividade: Taxa de resolução de conflitos, tempo médio de resolução e satisfação dos consumidores.....	16
3.3 Custo: Custos diretos e indiretos para os consumidores.....	17
<b>4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES DA UTILIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS QUE ENVOLVAM RELAÇÕES DE CONSUMO.....</b>	<b>18</b>
4.1 Desafios éticos e Regulatórios.....	20
4.1.1 Imparcialidade e Neutralidade.....	20
4.1.2 Transparência nos Processos Decisórios.....	20
4.1.3 Privacidade e Segurança de Dados.....	21
4.1.4 Acesso e Inclusão.....	22
4.1.5 Responsabilidade e Accountability.....	22

4.1.6 Manipulação e Segurança.....	22
4.1.7 Complexidade dos Casos de Conflito.....	23
4.1.8 Aceitação e Confiança do Público.....	23
<b>4.2 Oportunidade de aprimoramento .....</b>	<b>23</b>
4.2.1 Análise de Dados para Prevenção de Conflitos.....	24
4.2.2 Assistência ao Consumidor em Tempo Real.....	24
4.2.3 Personalização da Experiência.....	25
4.2.4 Treinamento e Capacitação de Mediadores.....	25
4.2.5 Eficácia e Inovação: Como a IA Poderia Revolucionar o Procon.....	26
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>28</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>29</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, tem-se testemunhado uma rápida evolução no campo da tecnologia aplicada à justiça, com a inteligência artificial (IA) surgindo como uma ferramenta revolucionária. Esta evolução não apenas promete aumentar a eficiência dos processos judiciais, mas também levanta questões profundas sobre como a tecnologia pode ser utilizada para democratizar o acesso à justiça, especialmente em áreas como o Direito do Consumidor, onde os litígios são frequentes e a disparidade de poder entre as partes pode ser significativa.

Nesse contexto, este artigo propõe realizar uma investigação sobre o papel da inteligência artificial na democratização do acesso à justiça no Direito do Consumidor. Ao examinar de perto as plataformas de resolução de disputas online (ODR) e compará-las com os tribunais tradicionais, pretendemos não apenas identificar as vantagens e desvantagens de cada sistema, mas também analisar criticamente como a adoção de IA pode afetar questões de juridicidade e inclusão.

O cerne do nosso estudo reside na busca por respostas para uma pergunta fundamental: como podemos garantir que a inteligência artificial, ao agilizar a resolução de litígios de consumo, não exclua grupos de consumidores que possam ter acesso limitado à tecnologia? Esta questão é central em um contexto onde a justiça deve ser acessível a todos, independentemente de sua capacidade de se envolver com plataformas digitais complexas.

A relevância social deste tema não pode ser subestimada. Em uma era marcada por mudanças rápidas e disruptivas nos padrões de consumo e nas relações de mercado, a proteção dos direitos do consumidor se tornou uma preocupação central para legisladores, reguladores e sociedade civil. Nesse sentido, o uso da inteligência artificial na resolução de disputas de consumo apresenta oportunidades significativas para melhorar a eficiência do sistema jurídico e garantir uma resposta mais rápida e eficaz às necessidades dos consumidores.

No entanto, é crucial reconhecer que a introdução de tecnologias como a IA também traz consigo uma série de desafios e incertezas. A garantia da conformidade com os princípios legais e constitucionais, bem como a proteção dos direitos fundamentais dos consumidores, emergem como preocupações prementes. Normativas como o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Constituição Federal estabelecem uma série de direitos aos consumidores, incluindo o direito à informação, à segurança, à reparação de danos, entre outros. Portanto, é essencial que qualquer aplicação de IA no campo jurídico seja cuidadosamente avaliada quanto à sua capacidade de preservar e promover esses direitos fundamentais.



Além disso, a análise de diferentes posicionamentos na doutrina e jurisprudência revela um debate em andamento sobre os méritos e deméritos das plataformas ODR. Enquanto alguns argumentam em favor de sua eficácia e eficiência na resolução de disputas, outros levantam preocupações sobre a falta de garantias processuais e o risco de exclusão de grupos vulneráveis. Em meio a essas divergências, nossa tese de defesa propõe uma abordagem equilibrada que reconheça tanto os benefícios quanto os desafios associados à utilização da IA na resolução de conflitos de consumo.

Ao longo deste artigo, pretendemos conduzir uma revisão bibliográfica abrangente, analisar documentos relacionados à resolução de disputas de consumo, estudar casos concretos e realizar entrevistas com especialistas em Direito do Consumidor, inteligência artificial e ODR. Nosso objetivo é não apenas identificar os desafios e oportunidades associados à utilização da IA na resolução de disputas de consumo, mas também propor medidas concretas para aprimorar sua aplicação nesse contexto.

Em última análise, acreditamos que este estudo contribuirá significativamente para o entendimento das práticas de resolução de disputas no Direito do Consumidor e fornecerá insights valiosos que poderão informar políticas públicas e práticas jurídicas voltadas para a promoção de um acesso mais amplo, eficaz e equitativo à justiça para todos os cidadãos.

## **2. O POTENCIAL DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA DEMOCRATIZAR O ACESSO À JUSTIÇA NO DIREITO DO CONSUMIDOR**

Hodiernamente em um mundo cada vez mais complexo e digitalizado, a busca por justiça se torna um desafio crescente para o cidadão comum. As tradicionais vias judiciais, muitas vezes morosas, complexas e inacessíveis, afastam grande parte da população da efetiva tutela de seus direitos. Nesse contexto, a justiça multiportas surge como um paradigma alternativo, oferecendo mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos, como mediação, arbitragem e conciliação. (FOGAÇA, 2021).

A justiça multiportas se apresenta como um caminho promissor para democratizar o acesso à justiça no âmbito do Direito do Consumidor. Ao oferecer soluções mais céleres, flexíveis e menos onerosas, esses mecanismos contribuem para a efetivação dos direitos do consumidor, especialmente para aqueles em situação de vulnerabilidade. (MENDES, 2024)

E isto pode ocorrer através do uso da Inteligência Artificial (IA), a qual é um dos meios de se aplicar a justiça multiportas, podendo ampliar o acesso à justiça com plataformas online movidas à programações que ofereçam serviços de orientação jurídica, mediação e resolução de conflitos de forma gratuita ou a baixo custo, tornando acessível para consumidores de baixa renda ou localizados em áreas remotas, como é o caso das Plataformas ODR.

Assim sendo, a aplicação da IA no que se refere à justiça multiportas ainda está em seus primórdios, mas o potencial é imenso. Logo ao combinar a expertise humana com o poder da tecnologia, podemos construir um sistema judicial mais justo, eficiente e acessível para todos os consumidores, o qual iremos abordar mais profundamente adiante.

### **2.1 A IA como ferramenta para reduzir custos e aumentar a eficiência da resolução de conflitos.**

A inteligência artificial possui capacidade de analisar grandes volumes de dados, identificar padrões e tomar decisões complexas, o que contribui significativamente para a redução de custos e aumento da eficiência em resoluções de conflitos por meio de plataformas próprias.

Um dos principais benefícios de se utilizar a IA na resolução de conflitos reside na sua capacidade de automatizar tarefas repetitivas e morosas, como a triagem de casos, análise de documentos e a identificação de pontos em comum entre as partes. Essa automação libera tempo e recursos valiosos para que profissionais especializados se concentrem em tarefas mais

complexas e estratégicas, como a mediação e a negociação de acordos. Além disso, a IA pode ser utilizada para desenvolver inúmeras ferramentas para auxiliarem na identificação de padrões e tendências de conflitos, inclusive podendo criar sistemas de triagem inteligente que direcionem cada caso para o método de resolução mais adequado, seja ele a mediação, arbitragem ou a litigância. (MATIAS; ROSA, 2023)

Dito isso, a utilização dos dados levantados pela IA pode fornecer informações importantes para a prevenção de conflitos futuros, como a identificação de gatilhos que costumam levar a disputas ou o desenvolvimento de políticas públicas mais eficazes para a promoção da paz social. Entretanto, é importante ressaltar que a aplicação de programas inteligentes na resolução de conflitos deve ser feita de forma ética e responsável, com o objetivo de auxiliar na busca por soluções justas e equitativas para todas as partes envolvidas, sendo fundamental que tais sistemas sejam desenvolvidos com base em princípios de transparência, imparcialidade e não discriminação, sendo submetidos a testes rigorosos antes de serem utilizados em casos reais.

Em resumo a este tópico, a Inteligência Artificial oferece um grande potencial para reduzir custos e aumentar a eficiência da resolução de conflitos. Através da automação de tarefas, da otimização do processo de triagem e da criação de ferramentas de análise de dados, a IA pode contribuir para a construção de uma sociedade mais pacífica e justa, sendo fundamental sua aplicação de forma ética e responsável com o objetivo de garantir as partes envolvidas um processo justo e equitativo sem sofrer quaisquer tipos de dano moral ou material.

## **2.2 A IA como ferramenta para aumentar a acessibilidade à justiça para consumidores em áreas remotas ou com recursos limitados.**

No Brasil, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, XXXIII, consagra o direito de acesso à justiça como um direito fundamental e inalienável de todos os cidadãos. Assim diz o texto legal da Constituição Federal (1988):

**Art. 5º** - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

**XXXIII** - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (*BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990*)

No entanto, a realidade demonstra que, para muitos brasileiros, especialmente aqueles que residem em áreas remotas ou possuem recursos limitados, esse direito é muitas vezes inalcançável. Diante desse cenário, IA surge como uma ferramenta promissora para reduzir as barreiras à justiça e democratizar o acesso a esse serviço essencial para todos, independentemente de suas condições financeira e/ou residencial.

John Rawls (1997), defendia, resumindo seu pensamento, que a justiça (como equidade) exige que as desigualdades sociais e econômicas sejam estruturadas de modo que beneficiem os menos favorecidos e, aos nossos olhos, neste sentido, a IA pode contribuir para a construção de uma sociedade mais justa ao fornecer aos consumidores em áreas remotas e/ou com recursos limitados, ferramentas que lhes permitam buscar seus direitos e defender seus interesses. (RAWLS, 1997, p. 64 – 69).

Através da criação de plataformas online e aplicativos móveis inteligentes, a IA pode facilitar o acesso à informação jurídica, permitindo que os consumidores consultem leis, jurisprudência e outros recursos relevantes para seus casos. Nessas áreas, onde o acesso a advogados e defensores públicos é limitado, tais sistemas inteligentes podem ser utilizados para conectar os consumidores a profissionais especializados por meio de teleconferências ou videochamadas, permitindo que os consumidores recebam orientações jurídicas qualificada, mesmo sem precisar se deslocar para grandes centros urbanos, o que representa uma economia significativa de tempo e dinheiro, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e democrática, onde todos os cidadãos tenham a oportunidade de defender seus direitos e alcançar a justiça efetivamente.

### **2.3 A IA como ferramenta para promover a inclusão social e a igualdade de acesso à justiça.**

Entre os campos beneficiados por essa tecnologia, destacam-se a inclusão social e o acesso à justiça, aspectos fundamentais para a construção de uma sociedade mais justa e equitativa. (OLIVEIRA; CUNHA, 2016). Vê-se a seguir como a IA pode ser uma ferramenta poderosa para promover a inclusão social e a igualdade de acesso à justiça, abordando suas potencialidades, desafios e implicações éticas.

Instrumentos de reconhecimento de voz e texto, softwares que auxiliem em sua conversão de texto em fala e fala em texto, ou até mesmo a criação de chatbots e assistentes virtuais programados em uma variedade de idiomas ou até linguagem de sinais, se criados para os fins descritos neste artigo e colocados em prática podem ampliar as comunicações inclusivas, tornando as informações mais acessíveis para as pessoas com deficiências.

No campo jurídico, ferramentas de análise de dados e de processamento de linguagem natural permitem a revisão rápida e eficiente de documentos legais, reduzindo custos e tempo para clientes que, de outra forma, não teriam condições de arcar com despesas advocatícias. Além disso, plataformas de aconselhamento jurídico baseadas em IA podem fornecer orientação inicial gratuita ou de baixo custo, ajudando pessoas de baixa renda a entender seus direitos e deveres.

Embora as vantagens da IA sejam evidentes, é essencial reconhecer e enfrentar os desafios associados ao seu uso, por exemplo os algoritmos que se mal executados podem perpetuar ou agravar desigualdades existentes, pois se utilizados com dados tendenciosos os resultados também serão, sendo assim, tais sistemas inteligentes devem passar por rigorosas auditorias a fim de garantir a operacionalidade de forma segura.

Segurança de dados e privacidade são outro desafio a ser observado pelo uso da IA, pois levantam questões éticas sobre consentimento e uso apropriado dos dados pessoais coletados, sendo necessário um quadro regulatório robusto que proteja os direitos dos indivíduos enquanto permite a inovação tecnológica.

As implicações éticas do uso de IA na promoção da inclusão social e no acesso à justiça não podem ser ignoradas. É crucial garantir que essas tecnologias sejam desenvolvidas e implementadas com um compromisso com os princípios de justiça, transparência e responsabilidade. Governos, empresas e sociedade civil devem colaborar para criar diretrizes e regulamentações que protejam os indivíduos de abusos e discriminações, garantindo que os benefícios da IA sejam distribuídos de maneira igualitária.

A inteligência artificial, quando utilizada com ética e responsabilidade, possui o potencial de ser uma ferramenta transformadora, para promover a inclusão social e a igualdade de acesso à justiça. Ao abordar os desafios e limitações associados a essa tecnologia, e ao implementar práticas rigorosas para garantir a justiça e a equidade, a sociedade pode aproveitar ao máximo os benefícios da IA, construindo um futuro mais inclusivo e justo para a sociedade. (MATIAS; ROSA, 2023).

### 3. ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE PLATAFORMAS ODR E TRIBUNAIS TRADICIONAIS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

A resolução de conflitos de consumo, historicamente vinculada aos tribunais tradicionais, tem sofrido uma transformação significativa com o advento das plataformas de Resolução Online de Disputas (ODR). Plataformas como o “Reclame Aqui”, que oferecem um ambiente virtual onde consumidores e empresas podem negociar e solucionar disputas de forma autônoma ou mediada, emergiram nos últimos tempos, como formas alternativas ágeis, acessíveis e eficazes para a sociedade, desafiando os modelos tradicionais de litígio, havendo uma redução significativa da morosidade processual. (FORNASIER; SCHWEDE, 2021 – Interpretação comparativa)

A seguir, podemos verificar um comparativo das características da Plataforma “Reclame aqui” e o TJMG, tornando mais fácil a visualização dos benefícios das plataformas ODR para a resolução de conflitos.

<b>COMPARAÇÃO – RECLAME AQUI E TJMG</b>		
<b>Características</b>	<b>Reclame Aqui</b>	<b>TJMG</b>
<b>Natureza</b>	Plataforma privada de mediação online	Órgão público responsável pela aplicação da lei
<b>Acesso</b>	Gratuito e fácil acesso pela internet	Acesso pode exigir conhecimentos jurídicos e custos com advogados
<b>Agilidade</b>	Processos mais rápidos	Processos mais lentos e burocráticos
<b>Custo</b>	Gratuito para o consumidor	Custos com advogados, taxas judiciais e outras despesas
<b>Formalidade</b>	Informal e amigável	Formal e rigoroso
<b>Imparcialidade</b>	Mediação busca um acordo entre as partes	Juiz decide com base na lei e nas provas apresentadas
<b>Vinculação ao Direito</b>	Não necessariamente vinculado ao direito	Decisões judiciais possuem força de lei
<b>Fonte:</b> SALES, Luiz Henrique C. Lopes de, et al. – Artigo – <b>A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO FERRAMENTA PARA DEMOCRATIZAR O ACESSO À JUSTIÇA NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMIDOR:</b> uma análise comparativa entre plataformas ODR e tribunais tradicionais – p. 13 – Manhuaçu/MG – 2024.		

É possível enxergar, analisando os dados da tabela, algumas vantagens de ambos os meios, como por exemplo, no caso do Reclame Aqui, que possui fácil acessibilidade, agilidade, bom custo-benefício, sendo gratuito o acesso, com transparência e, também, informalidade. Contudo, observa-se que os tribunais tradicionais, como o TJMG, representam a institucionalização da justiça, logo, possuem um papel fundamental na resolução de conflitos e suas principais vantagens são a formalidade, a garantia da imparcialidade, a sua vinculação ao Direito, uma vez que as decisões judiciais são fundamentadas no ordenamento jurídico e possuem força executória, e, por fim, até mesmo a questão da Especialização, pois a existência de juízes especializados em determinadas áreas do direito pode garantir uma análise mais aprofundada das questões em disputa.

Dito isto, a seguir, abordamos de maneira mais detalhada, 3 características principais de cada um desses meios de resolução de conflito (ODR's e Tribunais), quais sejam a Acessibilidade, a Efetividade e o Custo.

### **3.1 Acessibilidade: Facilidade de acesso e utilização das plataformas ODR e dos tribunais tradicionais.**

Benoni Mendes (2024), maior defensor do Direito do Consumidor do Brasil atuando na Ronda do Consumidor, após ser questionado por nós, via SuperChat, sobre sua opinião em relação ao tema relacionado ao presente artigo, defendeu em um Podcast (YouTube, 2024, RONDA DO CONSUMIDOR - Bate papo com a equipe, Podcast, ep. 30), que “é um avanço as soluções extrajudiciais de conflito, pois elas possibilitam que o cidadão tenha seu direito garantido de maneira mais célere e menos custosa, o que faz com que a sociedade atinge o objetivo do Direito (Solução dos Litígios), uma vez que não se tem um Estado capacitado à dar a adequada prestação jurisdicional aos seus cidadãos” (MENDES, 2024). Com este pensamento, é possível dizer que a acessibilidade à justiça é um pilar fundamental em qualquer sistema jurídico e, também, que a utilização das plataformas ODR, com sua natureza digital e intuitiva, têm demonstrado ser ferramentas poderosas para democratizar o acesso à resolução de conflitos, superando as barreiras geográficas e financeiras que muitas vezes limitam o acesso aos tribunais tradicionais, transformando a maneira como interagimos com o sistema judiciário.

Ao analisar a dimensão da acessibilidade, é evidente que as plataformas ODR, como o Reclame Aqui, oferecem uma experiência do usuário mais intuitiva e personalizada do que os processos judiciais tradicionais. A interface amigável, a linguagem clara e a possibilidade de acompanhar o andamento das negociações em tempo real contribuem para um ambiente mais

acolhedor e menos intimidante para os usuários. A IA, por sua vez, pode aprimorar ainda mais essa experiência, oferecendo Chatbots inteligentes, como no caso da plataforma MOL (Mediação Online), vencedora do prêmio Conciliar é Legal, do Conselho Nacional de Justiça, que tem uma solução tecnológica para reclamações de Procon, Reclame Aqui, Consumidor.gov e Banco Central do Brasil. (ANDRADE, 2019, CNJ). Esses Chatbots são capazes de responder a dúvidas frequentes, auxiliar na abertura de reclamações e fornecer orientações personalizadas, além de atuar como verdadeiros assistentes virtuais, guiando os usuários durante todo o processo. Outras vantagens da IA são os Sistemas de recomendação que estão utilizando algoritmos de aprendizado de máquina, os “COOKIES”, que podem até sugerir soluções e precedentes relevantes para cada caso, agilizando a busca por informações e facilitando a tomada de decisões. Apesar de estar na fase inicial, estes avanços são significativos, uma vez que auxiliam até mesmo na tradução automática de línguas estrangeiras, eliminando as barreiras linguísticas, permitindo que pessoas de diferentes origens e idiomas acessem as plataformas ODR e participem ativamente do processo de resolução de conflitos.

Contudo, não somente as plataformas ODR podem ser auxiliadas pela IA, afinal ela também pode transformar a forma como os tribunais tradicionais operam, como por exemplo, na utilização para prever o tempo de duração dos processos, identificando os fatores que influenciam a duração dos processos e fornecendo estimativas mais precisas, permitindo que as partes planejem suas estratégias de forma mais eficiente. Outras duas maneiras seriam: a) Identificar padrões de decisões judiciais, analisando grandes volumes de dados jurisprudenciais, o que pode revelar padrões e tendências, auxiliando os juízes na tomada de decisões e contribuindo para a construção de um sistema jurídico mais previsível; b) Oferecer suporte à tomada de decisão, fornecendo aos juízes ferramentas para analisar as provas, identificar os argumentos mais relevantes e avaliar as diferentes opções de decisão. Neste ínterim, cabe citar a aplicação do Programa Victor, que foi implementado no STF, sendo usado para identificar temas de repercussão geral em recursos que chegaram ao STF entre 2022 e 2023. Antes do Victor, a identificação de temas de repercussão geral era realizada por uma equipe de servidores do STF e esse processo era demorado e trabalhoso, o que contribuía para o congestionamento do STF. O Victor é capaz de identificar temas de repercussão geral de forma automatizada e em um tempo muito menor do que o processo manual, e, isso tem permitido que o STF analise um número maior de recursos em um período de tempo menor. (STF, Notícia, 2018).

Em suma, a inteligência artificial tem o potencial de revolucionar a forma como resolvemos conflitos, tornando os processos mais acessíveis, eficientes e justos. Ao integrar a



IA às plataformas ODR e aos tribunais tradicionais, podemos construir um sistema jurídico mais humano, no sentido de ser capaz de atender às necessidades de uma sociedade cada vez mais complexa e digitalizada.

### **3.2 Efetividade: Taxa de resolução de conflitos, tempo médio de resolução e satisfação dos consumidores.**

Sabe-se que a efetividade de um sistema de resolução de conflitos é medida por sua capacidade de solucionar disputas de forma célere, justa e satisfatória para as partes envolvidas. Nesse sentido, tanto as plataformas ODR quanto os tribunais tradicionais apresentam características distintas que influenciam diretamente sua efetividade. Vejamos:

As plataformas ODR, com sua natureza ágil e informal, tendem a apresentar taxas de resolução de conflitos mais elevadas e tempos de resolução menores em comparação com os processos judiciais tradicionais, como é o caso de uma pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Jurimetria (ABJ) em um estudo que analisou dados de “7 tribunais brasileiros (TJAM, TJSP, TJBA, TJDFT, TJMT, TJRJ e TJRS) e terminou com a seguinte informação: de todos os conflitos submetidos a plataformas digitais públicas, 65% foram resolvidos sem precisar dar entrada em um processo judicial e na média de resolução em uma semana”. (JUSBRASIL, 2018, Pesquisa ABJ). Portanto, mediação online, facilitada por ferramentas de comunicação instantânea e a possibilidade de negociação contínua, favorece a construção de acordos mutuamente benéficos, auxiliando na celeridade dos processos que envolvam o Direito do Consumidor.

Mas, se deve ter em mente que os tribunais tradicionais, por sua vez, são fundamentais para a resolução de conflitos complexos que exigem uma análise jurídica aprofundada e a aplicação da lei, o que significa dizer que o trabalho manual nunca será deixado de lado, uma vez que, hoje, uma IA não possui as mesmas capacidades humanas que nós. Entretanto, pode contribuir para aumentar a eficiência dos processos judiciais.

Entende-se, por meio destas informações, que a satisfação dos consumidores é outro fator crucial para avaliar a efetividade de um sistema de resolução de conflitos, já que as plataformas ODR, com sua natureza personalizada e centrada no usuário, tendem a gerar maior satisfação entre os consumidores personalizando a experiência do usuário e oferecer feedback contínuo. Logo, conclui-se que a inteligência artificial tem o potencial de transformar a forma como resolvemos conflitos, tornando os processos mais eficientes, justos e satisfatórios para todas as partes envolvidas.

### **3.3 Custo: Custos diretos e indiretos para os consumidores.**

A questão dos custos envolvidos na resolução de conflitos é um fator determinante na escolha do método a ser adotado. Tanto as plataformas ODR quanto os tribunais tradicionais apresentam custos distintos, tanto para os consumidores quanto para as empresas fornecedoras destes serviços.

No que se refere às Plataformas ODR podemos dizer que os custos diretos, geralmente são serviços gratuitos para os consumidores, com a possibilidade de cobrança de taxas apenas em casos de sucesso ou para serviços adicionais, como a contratação de um advogado para auxiliar na negociação. Os custos diretos para o consumidor, portanto, são relativamente baixos. Já em relação aos custos indiretos, estes podem incluir o tempo gasto pelo consumidor para registrar a reclamação, acompanhar o processo e negociar com a empresa. No entanto, a facilidade de uso das plataformas ODR e a possibilidade de realizar as atividades em qualquer lugar e a qualquer hora tendem a minimizar esses custos. Em se tratando dos Tribunais Tradicionais, podemos dizer que os custos diretos associados aos processos judiciais são significativamente mais elevados, pois incluem taxas judiciais, custas processuais, honorários advocatícios e eventuais despesas com perícias. Em relação aos custos indiretos, além dos custos financeiros, os processos judiciais geram custos indiretos para os consumidores, como o tempo gasto em deslocamentos, a necessidade de tirar folgas do trabalho para participar das audiências e o desgaste emocional causado pelo litígio. (FONSECA; DE ALMEIDA; ZAGANELLI, 2020, pp. 116 – 117).

Portanto, a escolha entre uma plataforma ODR e um tribunal tradicional deve levar em consideração não apenas os custos, mas também a natureza do conflito, o valor da causa e as expectativas das partes. A inteligência artificial, ao oferecer ferramentas mais eficientes e acessíveis para a resolução de conflitos, tem o potencial de democratizar o acesso à justiça e reduzir os custos para os consumidores. No entanto, é importante ressaltar que a IA não substitui a necessidade de um acompanhamento jurídico qualificado, especialmente em casos mais complexos.

#### 4. DESAFIOS E OPORTUNIDADES DA UTILIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS QUE ENVOLVAM RELAÇÕES DE CONSUMO

Para discorrer um pouco acerca da utilização da inteligência artificial na resolução de conflitos envolvendo relações de consumo, precisa-se entender o conceito de relação de consumo.

Configura-se relação de consumo quando há a presença de três elementos: fornecedor; consumidor; comercialização de produtos e prestação de serviços, dispõe o Código de Defesa do Consumidor em seus artigos 2º e 3º:

**Art. 2º - :** Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

**Parágrafo único:** Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

**Art. 3º - :** Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. **(BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990).**

Conforme o conceito explícito no Código de Defesa do Consumidor, nota-se que a relação de consumo está presente diariamente em nosso meio, sendo que a legislação está em constante evolução visando a proteção dessa relação, garantindo os direitos fundamentais para o consumidor e protegendo-os contra abusos. (MENDES, 2023).

A utilização da inteligência artificial na resolução de conflitos proporciona agilidade e eficiência nos processos, visto que a I.A pode fazer levantamento de dados e análises de informações de uma forma tão rápida que processos tradicionais não conseguiriam realizar, devido a burocracia nos procedimentos tradicionais realizados por meio de humanos. Além da questão de agilidade e eficácia, a utilização da inteligência artificial proporciona uma alta redução no custo processual, isso porque devido a automação dos processos não haverá necessidade de intervenção humana o que economizaria recursos e garantiria uma agilidade exponencialmente maior para a realização dos trabalhos. (ÁLVARES, 2012, pp. 67 – 90)

Outra forma de utilização da I.A, seria seu uso preventivamente, ou seja, sua utilização poderia proporcionar monitoramentos de análises comportamentais dos consumidores no início da relação, trabalhando assim na antecipação de problemas de insatisfações que poderiam gerar

conflitos promovendo sugestões de soluções antes do acionamento da justiça, o que acarretaria em mais economia processual e agilidade na resolução dos problemas, aumentando a satisfação dos consumidores.

No entanto a utilização de bases de informações cheias de dados pessoais pela inteligência artificial sem a devida proteção pode gerar consequências irreversíveis caso haja o vazamento de informações sigilosa, protegidas pela LGPD (Lei Geral de Proteção aos Dados), dito isso, ao fazer utilização da I.A nas resoluções de conflitos deve se observar e presar pela segurança das informações virtuais dos consumidores para que ocorrer problemas maiores do que o conflito que se está buscando resolver. (LGPD, 2018).

Ressalva-se também, que além dos desafios relacionados a proteção das informações pessoais, a falta de mão de obra humana pode ensejar preocupações, visto que não haveria a capacidade de julgamento com empatia pelas partes envolvidas, pois a inteligência artificial analisaria as informações obtidas por meio da rede digital e dados disponíveis para ela, não sabendo assim as condições pessoais, físicas ou emocionais dos consumidores, tomando assim uma decisão com base apenas nos dados disponíveis para utilização. (NUNES; PAOLINELLI, 2021).

A inteligência artificial pode transformar a forma como os conflitos de consumos são resolvidos, oferecendo maiores benefícios para os consumidores, permitindo o acesso a justiça para todas as pessoas que se sentirem no direito violado, além da eficiência nos procedimentos, todavia, questões relacionadas as seguranças de dados ou má utilização dos dados poderiam gerar mais conflitos.

Sendo assim, há limites jurídicos que devem ser observados no momento em que for utilizada a inteligência artificial para a resolução dos conflitos, na qual devem ser observados com maior cuidado as regras vigentes quanto as relações de consumo.

O Poder Judiciário deve buscar mais informações acerca da utilização da inteligência artificial nos procedimentos, visto que pode ocorrer questionamentos sobre a I.A pode tomar decisões mais favoráveis para o fornecedor, causando danos e deixando maior a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo.

No Brasil, a legislação vigente já possui algumas regras para a proteção do consumidor que haver recebido algum tipo de dano causado pela inteligência artificial, tentando resguardar o direito do consumidor, todavia ainda há uma área a ser explorada para maior segurança com a utilização da I.A na resolução de conflitos, visto que se o judiciário não aplicar os princípios e regras já existentes para a proteção do consumidor, ocasionará aumentos de danos na violação dos direitos do consumidor.

## 4.1 Desafios éticos e regulatórios

Com a crescente digitalização das relações de consumo, a inteligência artificial (IA) se destaca como uma ferramenta promissora para a resolução de conflitos devido a sua alta variedade de medidas em sua base de dados que pode adotar buscando a resolução dos conflitos. (FONSECA; DE ALMEIDA; ZAGANELLI, 2020, pp. 116 – 117).

À medida em que ocorre mais interações online, a automação e análise de dados têm o potencial de transformar a forma como empresas e consumidores lidam com relações e disputas, ou seja, podem atuar de forma antecipada, prevendo futuros conflitos e atuando preventivamente em sua resolução.

No entanto, essa transformação traz consigo desafios significativos que precisam ser enfrentados, a seguir destacaremos alguns dos principais pontos a serem observados.

### 4.1.1 Imparcialidade e Neutralidade

A imparcialidade é essencial em qualquer sistema que busca resolver disputas. Um exemplo prático é um algoritmo que analisa dados de reclamações e identifica padrões. Se esses dados históricos contiverem viés — como uma empresa que recebe mais reclamações de um determinado grupo demográfico — o algoritmo pode, sem querer, favorecer um lado em detrimento do outro. Para minimizar esse risco, é fundamental realizar auditorias regulares dos algoritmos, envolvendo equipes diversas para revisar os dados e as decisões geradas pela IA. (FORNASIER; SCHWEDE, 2021).

A preocupação com a imparcialidade é comum em sistemas automatizados, especialmente quando algoritmos são treinados com dados históricos. Estudos demonstram que esses dados podem refletir preconceitos sociais, resultando em decisões enviesadas. Esse fenômeno é bem documentado em pesquisas sobre discriminação algorítmica.

Casos de discriminação em algoritmos de crédito também têm sido relatados, como o exemplo do algoritmo da Experian nos EUA, que enfrentou críticas por seus resultados

### 4.1.2 Transparência nos Processos Decisórios

A falta de transparência nos algoritmos pode gerar desconfiança. Imagine um consumidor que recebe uma decisão automatizada sobre uma reclamação, mas não compreende como essa decisão foi tomada. Essa situação pode ser frustrante e levar à insatisfação. Para

evitar isso, as empresas devem fornecer relatórios explicativos que mostrem como os dados foram processados e quais critérios foram utilizados nas decisões. Ferramentas de visualização de dados podem ajudar os consumidores a entender esses processos de maneira mais intuitiva.

A falta de clareza sobre como as decisões são feitas por sistemas de IA é uma crítica comum. Casos em que consumidores se sentiram insatisfeitos com decisões automatizadas ressaltam a necessidade de explicações acessíveis. O conceito de "caixa-preta" da IA aborda esse problema, já que implica que tanto consumidores quanto empresas podem não entender o processo decisório. Essa questão é discutida por Pasquale, que defende a importância de se ter clareza nas operações de IA. Por exemplo, empresas como a Lemonade, têm sido desafiadas a explicar como seus sistemas de IA tomam decisões em casos de sinistros. (PASQUALE, 2015).

#### 4.1.3 Privacidade e Segurança de Dados

A coleta de dados pessoais para treinar sistemas de IA levanta sérias preocupações sobre privacidade. Legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil estabelecem diretrizes claras sobre como os dados dos consumidores podem ser utilizados. As empresas precisam garantir que estão em conformidade com essas leis, implementando práticas robustas de consentimento e oferecendo opções transparentes para que os consumidores decidam se desejam ou não que seus dados sejam coletados. Além disso, é fundamental adotar medidas de segurança cibernética para proteger informações sensíveis contra vazamentos e ataques.

A LGPD reflete essas preocupações e orienta as práticas das empresas em relação ao uso de dados. A análise das práticas de mercado tem sido essencial para destacar a importância da conformidade legal. Assim diz o Art 6º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

**Art. 6º** - As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

**IV** - Livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

**V** - Qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

**VI** - Transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

**VII** - segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

**VIII** - prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais. (**BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, [2020]**).

Casos como a violação de dados do Facebook em 2019 mostram o quão vulneráveis essas informações podem ser, assim, em conjunto com a utilização e melhoria de processos com a inteligência artificial, deve ser melhorada a segurança digital de tais informações, evitando que outros vazamentos possam ocorrer e prejudicar a sociedade novamente.

#### 4.1.4 Acesso e Inclusão

Atualmente a tecnologia ainda não é um meio acessível para todos. Grupos menos familiarizados com a tecnologia podem ser desfavorecidos na utilização de sistemas baseados em IA. Consumidores mais velhos ou aqueles com acesso limitado ou leigo à tecnologia e à internet podem enfrentar barreiras por não serem familiarizados com as tecnologias da modernidade, podendo enfrentar problemas ao tentar resolver conflitos por meio de plataformas automatizadas, podendo até mesmo serem prejudicados.

Isso pode criar uma divisão no acesso à justiça, dificultando a participação desses grupos em processos que deveriam ser inclusivos.

#### 4.1.5 Responsabilidade e Accountability

Quando uma decisão automatizada resulta em um desfecho insatisfatório ou injusto, a questão da responsabilidade se torna complexa. A falta de clareza sobre quem é responsável pode dificultar a responsabilização adequada, criando um vácuo que compromete a confiança no sistema. Se um consumidor não recebe uma compensação devida devido a um erro de um algoritmo, fica a dúvida: é a empresa que implementou a IA, os desenvolvedores do algoritmo, ou a IA em si que deve ser responsabilizada?

#### 4.1.6 Manipulação e Segurança

Sistemas de manipulações de dados podem ser alvos de ataques cibernéticos, o que levanta sérias preocupações sobre a segurança das informações dos consumidores e a integridade das decisões.

Se um sistema de IA destinado à resolução de disputas for hackeado, os dados pessoais dos consumidores podem ser expostos ou manipulados, comprometendo a confiança no sistema e minando sua eficácia.

Dito isso, podemos afirmar que para a utilização de sistemas inteligentes para resoluções de conflitos, é necessário que seja desenvolvido formas de segurança cada vez mais avançada tecnologicamente para a proteção dos dados tratados.

#### 4.1.7 Complexidade dos Casos de Conflito

Os conflitos de consumo frequentemente envolvem aspectos emocionais e contextuais, por exemplo, uma reclamação sobre um produto que não atendeu às expectativas do consumidor pode estar ligada a promessas de marketing não cumpridas.

A inteligência artificial, por si só, pode não captar essas nuances, por isso, ressaltamos a importância de combinar sistemas automatizados com mediadores humanos, que têm a capacidade de interpretar emoções e contextos que um algoritmo não consegue entender, sendo que ambos em conjunto tornam uma análise mais precisa e eficaz.

A literatura sobre resolução de conflitos e mediação destaca a importância do fator humano nessas interações, especialmente em disputas mais complexas, onde a empatia e a compreensão são cruciais para chegar a soluções satisfatórias, visto que a inteligência artificial pode não entender corretamente algumas emoções necessárias para a melhor forma de se resolver os conflitos.

#### 4.1.8 Aceitação e Confiança do Público

A aceitação da IA como mediadora depende da confiança dos consumidores em sua eficácia e imparcialidade. Campanhas educativas podem ser fundamentais para demonstrar os benefícios da IA na resolução de conflitos. Testemunhos e estudos de caso que mostram como a IA ajudou a resolver disputas de maneira eficiente podem contribuir para construir essa confiança.

A confiança é um fator essencial para a aceitação de qualquer tecnologia. Exemplos de falhas em sistemas automatizados ressaltam que transparência e educação do consumidor são cruciais para estabelecer essa confiança. Pesquisas sobre comportamento do consumidor mostram uma clara correlação entre confiança e satisfação. Além disso, estudos indicam que os mediadores humanos frequentemente são mais eficazes em entender a dinâmica interpessoal. A IA pode não captar essas sutilezas, o que pode levar a resoluções insatisfatórias.

### 4.2 Oportunidade de aprimoramento

A automação pode significativamente reduzir o tempo de resolução de conflitos. Sistemas de IA, por exemplo, podem responder automaticamente a perguntas frequentes e



processar reclamações simples em questão de minutos, enquanto casos mais complexos são encaminhados para agentes humanos.

Tais facilidades pelas plataformas inteligentes não apenas melhoram a experiência do consumidor, mas também otimizam os recursos da empresa, permitindo que os funcionários se concentrem em problemas que exigem julgamento humano.

Algumas empresas como a Amazon utilizam chatbots para resolver questões simples de atendimento ao cliente, aumentando a eficiência e agilidade na comunicação com o consumidor, o que faz com que seja possível liberar os colaboradores para lidar com situações mais complexas.

#### 4.2.1 Análise de Dados para Prevenção de Conflitos

A IA pode auxiliar as empresas a identificar problemas antes que se tornem grandes disputas. Por exemplo, uma análise de dados pode revelar que um determinado produto apresenta uma taxa elevada de reclamações. Com essas informações, a empresa pode adotar medidas proativas, como melhorias no produto ou ajustes nas campanhas de marketing, minimizando o impacto negativo sobre os consumidores.

Ferramentas de análise preditiva estão sendo utilizadas para identificar padrões que podem levar a conflitos, permitindo que as empresas adotem ações preventivas. Estudos em gerenciamento de risco ressaltam o valor dessa abordagem, mostrando como a análise preditiva pode ajudar a detectar padrões de insatisfação antes que se transformem em conflitos.

#### 4.2.2 Assistência ao Consumidor em Tempo Real

Retomando mais uma vez sobre este ponto, assistentes virtuais e chatbots estão se tornando comuns no que se refere ao atendimento ao cliente, oferecendo respostas rápidas e precisas a perguntas e orientando os consumidores no processo de resolução de conflitos. Por exemplo, se um consumidor tiver dúvidas sobre uma devolução, um chatbot pode guiá-lo pelo processo em tempo real, melhorando sua experiência geral.

A crescente popularidade de chatbots e assistentes virtuais demonstra como a IA pode proporcionar suporte imediato. Pesquisas sobre a experiência do cliente destacam a importância da agilidade na resolução de problemas. Um exemplo é a Sephora (Rede Mundial de Lojas de Cosméticos de Luxo), que implementou chatbots para auxiliar clientes em suas compras, fornecendo informações instantâneas sobre produtos e resolvendo dúvidas rapidamente. Essa

abordagem não apenas melhora a experiência do usuário, mas também alivia a carga sobre o atendimento humano.

#### 4.2.3 Personalização da Experiência

A capacidade da IA de analisar o histórico de interações do consumidor permite uma abordagem mais personalizada. Um sistema de IA pode identificar o comportamento do cliente e adaptar suas respostas com base em interações anteriores, criando uma experiência mais satisfatória e aumentando a lealdade à marca. Os consumidores se sentem valorizados e compreendidos. O uso de IA para personalização está bem documentado em marketing e atendimento ao cliente. A capacidade de aprender com interações passadas permite uma abordagem centrada no consumidor, como demonstrado por empresas que utilizam análise de dados.

A personalização impulsionada por IA, como a aplicada pela Netflix, pode aprimorar a satisfação do cliente ao oferecer recomendações relevantes. Isso não apenas melhora a experiência de consumo, mas também pode reduzir a frustração, diminuindo a probabilidade de conflitos.

#### 4.2.4 Treinamento e Capacitação de Mediadores

A inteligência artificial pode ser utilizada para desenvolver simulações e cenários de resolução de conflitos, treinando mediadores humanos de forma eficaz. Ao expor os mediadores a diferentes situações e respostas de consumidores, as empresas conseguem aprimorar as habilidades de seus colaboradores, preparando-os para lidar com uma variedade de conflitos.

Simulações desenvolvidas por sistemas de IA estão sendo empregadas em diversos setores, incluindo mediação. A literatura sobre treinamento e desenvolvimento profissional destaca como essas ferramentas podem melhorar habilidades e eficácia. Instituições acadêmicas, como Harvard, utilizam simulações em seus programas de treinamento, permitindo que mediadores pratiquem em cenários realistas. A integração da IA nesses treinamentos pode potencializar a aprendizagem, embora que ainda exigiria supervisão humana.

A adoção da inteligência artificial na resolução de conflitos de consumo é uma via de mão dupla, repleta de desafios e oportunidades. Para que a IA se torne uma ferramenta eficaz e confiável, as empresas precisam abordar questões de imparcialidade, transparência e privacidade com seriedade. Ao mesmo tempo, as oportunidades que a IA oferece para aumentar

a eficiência, personalização e proatividade na resolução de conflitos são imensas. Com um planejamento cuidadoso e uma abordagem centrada no consumidor, a IA pode revolucionar a forma como os conflitos de consumo são gerenciados, beneficiando tanto empresas quanto consumidores.

#### 4.2.5 Eficácia e Inovação: Como a IA Poderia Revolucionar o Procon

O Procon, ou Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, é um órgão público brasileiro criado para proteger os direitos dos consumidores e promover a educação sobre consumo consciente. Sua atuação envolve a prevenção e resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores, além de fiscalizar práticas comerciais.

A adoção da conciliação como forma de solução para os conflitos de consumo pelos Procons resulta de dois fatores principais: um antigo costume já consolidado nesses órgãos e a previsão legal para o desempenho dessa função. Essa combinação é evidente na análise das diversas resoluções, portarias e normas regulamentadoras dos processos administrativos dos Procons estaduais e municipais em todo o país.

A Deliberação 2397/2007, da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (Regimento Interno do PROCON Assembleia), que contém o regimento interno do referido órgão de defesa dos consumidores mineiros, preceitua o seguinte:

**Art. 3º**- Compete ao Procon Assembleia:

[...]

**VI** - Funcionar, no processo administrativo, como instância de conciliação, no âmbito de sua competência, nos termos da Lei Federal nº 8.078, de 1990, e da legislação complementar;

[...]

**Art. 19** - A audiência de conciliação tem por objetivo a composição de acordo entre o consumidor e o fornecedor, por intermediação do Procon, em observância ao disposto no inciso VI do art. 3º desta deliberação. (*Assembleia Legislativa de Minas Gerais – Deliberação nº 2397, de 20 de junho de 2007*).

O Procon possui um grande potencial para integrar a inteligência artificial em suas operações, tornando-se uma instituição ainda mais eficaz na defesa dos direitos do consumidor. Essa iniciativa não apenas melhoraria a eficiência dos serviços prestados, mas também poderia aumentar a confiança do público nas instituições de proteção ao consumidor. (Deliberação 2397/2007 – ALMG).

Uma forma de implementar essa tecnologia seria através de chatbots e assistentes virtuais que poderiam responder a perguntas frequentes e orientar os consumidores sobre seus direitos. Isso reduziria o tempo de espera e aumentaria a eficiência no atendimento. Além disso,

utilizando IA para analisar grandes volumes de dados de reclamações, o Procon poderia identificar padrões e tendências nas queixas, direcionando ações preventivas e educativas e permitindo uma tomada de decisão mais informada. A IA também poderia ser usada para criar plataformas de mediação online, onde as partes envolvidas em um conflito poderiam apresentar suas queixas e receber recomendações de soluções, facilitando a resolução rápida e amigável de disputas.

O Procon poderia desenvolver materiais educativos baseados em IA que ajudassem os consumidores a entender melhor seus direitos e como proceder em casos de conflitos, incluindo vídeos interativos e tutoriais online. (BRITO; SANTOS, 2009). Com a análise de dados, o Procon poderia identificar práticas comerciais abusivas ou recorrentes, permitindo uma atuação mais proativa e eficiente na fiscalização e proteção do consumidor. Além disso, a utilização de plataformas digitais poderia atender consumidores em regiões mais afastadas, democratizando o acesso aos serviços. A implementação de tecnologias de IA no Procon pode não apenas melhorar a eficiência do órgão, mas também proporcionar uma experiência mais satisfatória para os consumidores. Além disso, pode contribuir para a criação de um ambiente comercial mais justo e transparente. Contudo, é fundamental considerar questões éticas e de privacidade na utilização dessas tecnologias.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como seu principal foco analisar a inteligência artificial e sua utilização nos sistemas ODR para a facilitação do acesso a justiça, fazendo um comparativo com os tribunais tradicionais.

No estudo realizado foi possível levantar os principais pontos relacionados aos benefícios de se utilizar a inteligência artificial para resoluções de conflitos por meio das plataformas ODR, destacando a agilidade do processo, redução de custos e análises eficientes dos bancos de dados.

Os resultados demonstrados indicam que as plataformas de resoluções de conflitos ODR estão sendo cada vez mais utilizadas e que sua abordagem está sendo de grande valia perante a sociedade pois está proporcionando uma facilidade para o acesso à justiça no qual é um direito de todos e está resguardado na constituição federal brasileira. A pesquisa demonstrou que a satisfação devido ao tempo médio para retorno por meio das plataformas é um dos maiores benefícios de sua utilização.

Em conclusão, este trabalho enfatiza que a inteligência artificial para facilidades jurídicas é um caminho que vem sendo explorado com maior recorrência nos tempos atuais e que é o caminho a ser mais utilizado num futuro próximo, todavia deve ser utilizado com cuidado, visto que as grandes bases de dados caso usadas devem estar enquadradas perante a LGPD.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**ÁLVARES, Laís Botelho Oliveira. Os meios alternativos de resolução de conflitos como coadjuvantes ao acesso à justiça.** Revista das Faculdades Integradas Vianna Júnior, Juiz de Fora, v. 3, n. 2, p. 67-90, 2012.

**ANDRADE, Paula. Startup brasileira de mediação digital vence prêmio conciliar é legal 2018.** Agência CNJ Notícias, 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/startup-brasileira-de-mediacao-digital-vence-premio-conciliar-e-legal-2018/>>. Acesso em 06 de setembro de 2024.

**BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de defesa do consumidor.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/codigo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90>>. Acesso em 05 de setembro de 2024.

**BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).** Dispõe sobre a proteção de dados pessoais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 14 ago. 2018.

**BRITO, Igor Rodrigues; SANTOS, Ricardo Goretti. O papel do procon na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo.** Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 4, n. 4, 2009.

**Deliberação 2397/2007: BRASIL. Assembleia legislativa de minas gerais. Deliberação nº 2397, de 2007. Regimento interno do procon assembleia.** Disponível em: <[DELIBERAÇÃO nº 2.397, de 20/06/2007 - Texto Atualizado - Assembleia Legislativa de Minas Gerais](#)>. Acesso em 05 de setembro de 2024.

**FOGAÇA, Anderson Ricardo et al. O acesso à justiça como direito fundamental: a desjudicialização para a consecução dos direitos humanos.** Revista Cidadania e Acesso À Justiça, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 18-37, 2021.

**FONSECA, Anna Karoliny Alexandre; DE ALMEIDA, Karen Rosa; ZAGANELLI, Margareth Vetis. Resolução de conflitos online: impactos da inteligência artificial sobre o acesso à justiça.** HUMANIDADES E TECNOLOGIA (FINOM), v. 26, n. 1, p. 116-127, 2020. Disponível em: <[https://revistas.icesp.br/index.php/FINOM\\_Humanidade\\_Tecnologia/article/view/1323](https://revistas.icesp.br/index.php/FINOM_Humanidade_Tecnologia/article/view/1323)>. Acesso em 05 de setembro de 2024.

**FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios online (odr) e a sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça;** v. 22 n. 1 (2021): revista eletrônica de direito processual volume 22 número 1 - Arquivos. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/54790>>. Acesso em 05 de setembro de 2024.

**JUSBRASIL. Associação brasileira de jurimetria (abj). Pesquisa.** D'acordo Mediações. 2018. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/resolucao-on-line-de-conflitos-odr-pode-diminuir-numero-de-processos-no-brasil/600385733>>. Acesso em 05 de setembro de 2024.

**MATIAS**, Isabela Fares; **ROSA**, Beatriz de Castro. **A utilização da inteligência artificial nos contratos de consumo**. 2023. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-contratuais/391128/a-utilizacao-da-inteligencia-artificial-nos-contratos-de-consumo>>. Acesso em 05 de setembro de 2024.

**MENDES**, Benoni. **Código de defesa do consumidor comentado**. Editora: PerSe; Primeira edição (1 janeiro 2023).

**MENDES**, Benoni. **Ronda do consumidor - Bate papo com a equipe - Podcast - ep30** – 2024 – Disponível em: < <https://www.youtube.com/watch?v=cAwkX6Ru-C0&t=42s> >. Acesso em 15 de maio de 2024.

**NOTÍCIAS STF**. “**Ministra Carmen Lúcia anuncia início de funcionamento do projeto Victor, de Inteligência Artificial**”. 30 de agosto de 2018. Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=388443>>. Acesso em 06 de setembro de 2024.

**NUNES**, Dierle; **PAOLINELLI**, Camilla Mattos. **Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: odr, e acesso à justiça e seus paradoxos no brasil**. 2021. Disponível em: <<https://dspace.mj.gov.br/handle/1/4147>>. Acesso em 05 de setembro de 2024.

**OLIVEIRA**, Fabiana Luci de; **CUNHA**, Luciana Gross. **Medindo o acesso à justiça cível no brasil**. Opinião Pública, v. 22, p. 318-349, 2016.

**PASQUALE**, Frank. **A sociedade da caixa preta: os algoritmos secretos que controlam o dinheiro e a informação**. Cambridge, MA: Harvard University Press. 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.4159/harvard.9780674736061>>. Acesso em 07 de setembro de 2024.

**RAWLS**, John. **Uma teoria da justiça**. 3ª Ed. – São Paulo: Martins. Fontes, 1997. Disponível em: < <https://marcosfabionuva.com/wp-content/uploads/2011/08/uma-teoria-da-justic3a7a.pdf> >. Acesso em 05 de setembro de 2024.

**SOARES**, Fábio Costa. **Acesso do consumidor à justiça: os fundamentos constitucionais do direito à prova e da inversão do ônus da prova**. Lumen Juris, 2006.