



PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E PLATAFORMAS ELETRÔNICAS: potencialidades e limites levantados

Sabrina Ferreira da Silveira¹, Francielly Lidiane de Sousa², Paulo Henriques da Fonseca³
paulo.henriques@professor.ufcg.edu.br³

Resumo: O trabalho analisa o papel das plataformas digitais, como “Reclame Aqui” e “Fala BR”, na defesa dos direitos do consumidor. Fez parte da preparação e mentalização do campo temático do Projeto PROBEX 2024. A pesquisa de abordagem qualitativa e objetivo descritivo busca identificar as potencialidades dessas ferramentas na democratização do acesso à justiça e na transparência das relações de consumo, ao mesmo tempo em que discute seus desafios, como a falta de regulamentação específica, assimetrias de poder e riscos à privacidade dos dados. O estudo também foi apresentado no IV ENGEC e busca contribuir para o aprimoramento das políticas públicas e práticas empresariais voltadas à proteção dos consumidores.

Palavras-chaves: Consumidor, plataformas de mediação eletrônicas. Extensão universitária.

1. Introdução

A comunicação, acesso e mediação eletrônica em relações de consumo, o que envolve setor público e privado, as plataformas que estão a serviço do público em geral deste Eixo Temático. A evolução tecnológica e a popularização do comércio eletrônico têm transformado profundamente as relações de consumo, tornando as plataformas digitais uma ferramenta central para a interação entre consumidores e fornecedores. O crescente uso de plataformas como "Reclame Aqui" e "Fala BR" reflete a busca dos consumidores por meios eficazes de proteger seus direitos e resolver conflitos de consumo de maneira rápida e acessível. No entanto, a eficácia dessas plataformas, tanto do ponto de vista jurídico quanto prático, tem sido alvo de debates na literatura acadêmica. Este trabalho propõe uma revisão bibliográfica e bibliométrica das pesquisas mais recentes sobre o papel dessas plataformas na defesa do consumidor, com foco nas potencialidades e limites identificados por peritos e estudiosos.

1.1. Pergunta Problema e Objetivos

A questão que guia esta investigação é: de que maneira as plataformas eletrônicas estão cumprindo seu papel na proteção do consumidor, e quais são os principais desafios e limitações enfrentados? O objetivo principal é mapear as abordagens críticas e teóricas em relação ao uso dessas plataformas, considerando aspectos jurídicos, técnicos e sociais. Além disso, busca-se identificar as práticas e estratégias que têm se mostrado mais eficazes na proteção dos consumidores e aquelas que ainda necessitam de aprimoramento.

1.2. Justificativa

O Projeto de Extensão PROBEX da UFCG, intitulado "Acesso ao Direito e Plataformas Eletrônicas: Empoderando a Juventude Acadêmica no Sertão da Paraíba", busca promover a integração da tecnologia na formação jurídica, com foco na modernização do ensino. Ao aplicar tecnologias emergentes no Direito, o projeto tem como objetivo não apenas atualizar a educação jurídica, mas também preparar os futuros profissionais para um mercado cada vez mais dinâmico e influenciado pela inovação tecnológica. Por meio de atividades práticas e teóricas, os participantes exploram o impacto de novas ferramentas tecnológicas no exercício da advocacia, no funcionamento do Poder Judiciário, e em áreas correlatas. Entre os principais temas abordados estão a análise de dados, a automação de processos judiciais e o uso de plataformas digitais para a resolução de conflitos, proporcionando aos alunos uma visão completa do futuro da prática jurídica. A relevância desta pesquisa se justifica pela necessidade de compreender como as plataformas eletrônicas podem ser aprimoradas para garantir uma proteção mais eficaz ao consumidor. Em um contexto onde as transações online se tornam cada vez mais comuns, é fundamental avaliar se as ferramentas disponíveis estão adequadas para atender às necessidades dos consumidores e se as estruturas legais e técnicas atuais são suficientes para garantir seus direitos. Além disso, o estudo visa contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas e práticas empresariais que promovam a transparência, a

¹ Estudante de Graduação, UFCG, Campus Sousae, PB. Brasil.

² Estudante de Graduação, UFCG, Campus Sousa, PB. Brasil.

³ Coordenador, Professor, UFCG, Campus Sousa, PB. Brasil.

justiça e a segurança nas relações de consumo mediadas por plataformas digitais.

2. Metodologia

Na presente pesquisa foi utilizado o método analítico e hermenêutico para compreensão da proteção ao consumidor, em pesquisa qualitativa e descritiva no objetivo. Utiliza a técnica bibliográfica que tem por finalidade uma revisão e análise acerca de bibliografias já existentes em relação ao tema debatido no decorso dessa revisão, que é a proteção do consumidor e as plataformas eletrônicas, permitindo um aperfeiçoamento no tema, com informações relevantes. A revisão dessas obras sobre potencialidades e limites levantados no que diz respeito às ferramentas "Fala BR" e "Reclame Aqui" fornece informações de suma importância; com base nas mesmas, é notório a relevância das plataformas digitais no cotidiano dos brasileiros, tendo em vista a resolução de conflitos entre grandes empresas e consumidores de forma mais célere. Contudo, o aprofundamento nestas informações também revela a ausência da proteção de dados pessoais em que os consumidores têm-se exposto, situação preocupante ao se tratar de um campo virtual aberto ao público.

3. Resultados e Discussões

A revisão da literatura e a análise bibliográfica revelaram uma série de potencialidades e limitações das plataformas eletrônicas no contexto da proteção ao consumidor. No Brasil, a proteção ao consumidor está garantida pela Constituição Federal de 1988, artigo 5º, inciso XXXII, e pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/1990. Além disso, a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) estabelecem normas para o comércio eletrônico e proteção de dados pessoais. Bruno Miragem, em "Curso de Direito do Consumidor", aborda os desafios do ambiente digital, destacando a assimetria de informação e o poder desproporcional entre consumidores e grandes plataformas. Apesar da robustez da regulação, ele aponta a necessidade de evolução para enfrentar as novas realidades do comércio eletrônico e tecnologias emergentes. As plataformas eletrônicas de mediação de conflitos podem ser vistas como uma extensão dos meios alternativos de resolução de conflitos, conforme discutido por Mauro Cappelletti e Bryant Garth em "Acesso à Justiça". Eles defendem que o acesso à justiça não se limita ao sistema judiciário formal, mas inclui mecanismos ágeis e acessíveis, como as plataformas "Reclame Aqui" e "Consumidor.gov.br". Essas plataformas são fundamentais para democratizar o acesso à justiça, oferecendo soluções mais rápidas e menos onerosas que os tribunais. Contudo, Miragem alerta que, apesar dos benefícios, esses sistemas ainda enfrentam desafios relacionados à regulamentação e à proteção de dados dos usuários.

3.1 Potencialidades:

3.1.1 Acesso Facilitado à Justiça:

Plataformas como "Reclame Aqui" democratizam o acesso ao Direito, permitindo que consumidores de diferentes perfis e regiões expressem suas insatisfações e busquem soluções sem acionar o Judiciário. É uma Plataforma de mediação extrajudicial que aproxima consumidores e fornecedores e bastante intuitiva. Isso aumenta a participação dos consumidores na defesa de seus direitos e pressiona as empresas a melhorarem seus serviços.

3.1.2 Transparéncia e Informação:

Essas plataformas promovem maior transparéncia nas relações de consumo, disponibilizando informações sobre reclamações e soluções adotadas pelas empresas. A visibilidade pública serve como um mecanismo de controle social, incentivando práticas mais éticas e responsáveis. A transparéncia é essencial para o empoderamento do consumidor e a construção de um mercado mais justo.

3.1.3 Rapidez na Resolução de Conflitos:

A agilidade das plataformas na mediação de conflitos é outro ponto positivo. Comparadas aos processos judiciais tradicionais, que podem ser longos e custosos, essas plataformas oferecem soluções rápidas, muitas vezes satisfatórias para ambas as partes. A rapidez é crucial para manter a confiança nas transações eletrônicas e a quase instantaneidade no contato entre as partes.

3.2 Limites:

3.2.1 Falta de Regulação Adeuada:

Um dos principais desafios é a ausência de regulação específica que assegure a eficácia das soluções oferecidas pelas plataformas. Sem uma regulamentação clara, as decisões podem ser arbitrárias ou inconsistentes, o que compromete a proteção dos consumidores.

3.2.2 Assimetrias de Informação e Poder:

Apesar da transparéncia, ainda existem assimetrias de poder entre consumidores e grandes empresas. Corporações podem manipular avaliações nas plataformas, reduzindo sua eficácia como instrumentos de justiça. Além disso, os consumidores frequentemente carecem de conhecimento técnico ou jurídico para tomar decisões informadas.

3.2.3 Dependência Tecnológica e Privacidade:

A dependência das plataformas digitais levanta preocupações sobre a privacidade e segurança dos dados dos consumidores. Essas plataformas coletam grandes volumes de informações pessoais, que podem ser vulneráveis a vazamentos. Embora a LGPD represente um avanço, a implementação dessas normas ainda enfrenta desafios, e a privacidade continua sendo uma área crítica que precisa de maior atenção.

¹ Estudante de Graduação, UFCG, Campus Sousae, PB. Brasil.

² Estudante de Graduação, UFCG, Campus Sousa, PB. Brasil.

³ Coordenador, Professor, UFCG, Campus Sousa, PB. Brasil.

3.3 Para a Extensão Universitária

As Plataformas eletrônicas de mediação extrajudicial são um campo de treino e assistência direta entre graduandas/os em Direito e comunidade. Por mais que elas sejam intuitivas e de relativamente fácil manejo, a linguagem técnica e procedimentos jurídicos são necessários. Lembrar da assimetria e desigualdades entre grandes fornecedores e consumidores episódico de um produto e serviço. Estes são “amadores” naquela relação, carecem de uma lógica expositiva dos fatos que seja bem segura e coerente, pois existe previsões normativas para a relação entre consumidor e fornecedor.

Por isso, a presença e iniciativa de treinar o uso dessas plataformas em ações de assistência real é a meta do Projeto e o espaço institucional, além da Prática Jurídica, é a Extensão. Talvez esta mais adequada pelo engajamento político e pedagógico de uma ação com a comunidade. Estudantes de Direito, mas não só, são os operadores dessa assistência pois dominam ainda que embrionariamente a linguagem e formas de atuar as reclamações e petições nessas Plataformas.

4. Conclusões

Os resultados indicam que, embora as plataformas eletrônicas ofereçam benefícios claros, há uma necessidade urgente de fortalecer as regulamentações e as práticas de proteção ao consumidor. A acessibilidade e a transparência são inovações positivas, mas não devem ser vistas como substitutas para a aplicação rigorosa dos direitos dos consumidores. As assimetrias de poder entre consumidores e plataformas demandam uma supervisão mais eficaz e um ajuste contínuo das leis para lidar com as novas realidades do comércio eletrônico. Além disso, a questão da privacidade e da segurança dos dados deve ser tratada como prioridade. A confiança do consumidor é um elemento essencial para o funcionamento das plataformas eletrônicas, e qualquer ameaça à segurança dos dados pode comprometer a integridade do sistema como um todo. As regulamentações existentes, embora avançadas em alguns aspectos, ainda precisam evoluir para acompanhar a velocidade das inovações tecnológicas e as novas formas de exploração comercial de dados. Em síntese, as plataformas eletrônicas de apoio ao consumidor são de suma importância, sendo um meio de amparo e principalmente solucionador de litígios, utilizando a mediação como forma de solução do imbróglio entre empresas cadastradas nesses sistemas operacionais e o público consumidor. Entretanto, as devidas plataformas "Fala BR" e "Consumidor Gov", entre outros sistemas utilizados pelos consumidores, carecem de uma efetiva proteção aos dados e informações inseridas nos programas. Diante do exposto, faz-se necessário uma revisão nas referentes plataformas eletrônicas, com o intuito de verificar o que pode ser modificado e melhorado em prol da proteção

de dados pessoais dos indivíduos, no momento em que forem relatar os empecilhos.

5. Referências

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.
MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.
FONSECA, Paulo Henrique da; NASCIMENTO, Paulo Henrique Nogueira do; SOUSA, Camila de Andrade. ACESSO AO DIREITO E O PORTAL DO CONSUMIDOR.GOV: ESTATÍSTICA COMPARADA POR ESTADOS BRASILEIROS... In: Anais do Encontro Nacional de Gestão e Comunicação. Anais...São Caetano do Sul (SP) USCS/UFCG, 2022. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/iengec2022/500791-ACESSO-AODIREITO-E-O-PORTAL-DO-CONSUMIDOR.GOV--ESTATISTICA-COMPARADA-PORESTADOS-BRASILEIROS>. Acesso em: 11/09/2024

Agradecimentos

À UFCG pela concessão de bolsa(s) por meio da Chamada PROPEX 003/2023 PROBEX/UFCG.

¹ Estudante de Graduação, UFCG, Campus Sousae, PB. Brasil.

² Estudante de Graduação, UFCG, Campus Sousa, PB. Brasil.

³ Coordenador, Professor, UFCG, Campus Sousa, PB. Brasil.