

DIRECTORES

CLAUDIA LIMA MARQUES - LUCIANE KLEIN VIEIRA -
SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI

Los 30 años del MERCOSUR:

avances, retrocesos y
desafíos en materia de
protección al consumidor

**LOS 30 AÑOS DEL MERCOSUR:
AVANCES, RETROCESOS Y
DESAFÍOS
EN MATERIA DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR**

Claudia Lima Marques
Luciane Klein Vieira
Sergio Sebastián Barocelli
(Orgs.)

Los 30 años del MERCOSUR: avances, retrocesos y desafíos en materia de protección al consumidor / Dora Szafir ... [et al.]; compilación de Claudia

Lima Marques; Luciane Klein Vieira; Sergio Sebastián Barocelli. - 1a ed. -

Ciudad Autónoma de Buenos Aires: IJ Editores, 2021.

Libro digital, EPUB

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-8459-55-4

1. Derecho. 2. Mercosur. I. Szafir, Dora. II. Lima Marques, Claudia, comp. III. Klein Vieira, Luciane, comp. IV. Barocelli, Sergio Sebastián, comp.

CDD 343.071

Las posturas doctrinarias expresadas en los artículos aquí incluidos son de exclusiva responsabilidad de sus autores y autoras y no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Editorial, la Dirección, la Coordinación ni del Comité Editorial.

Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta obra sin la autorización expresa.

IJ International Legal Group
Lavalle 1115 - PB, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E A DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS: mediação uma pauta ausente no MERCOSUL?

CONSUMER PROTECTION AND THE *DE-
JUDICIALIZATION* OF CONFLICTS: mediation an
absent agenda in MERCOSUR?

Valesca Raizer Borges Moschen*

Martha Lúcia Olivar Jimenez**

Resumo: A harmonização jurídica em prol da sustentabilidade de direitos e garantias fundamentais dos cidadãos do MERCOSUL é, sem sobra de dúvida, o grande legado dessa aliança que completou, recentemente, 30 anos de existência. A pauta consumerista, embora ausente inicialmente, ganhou relevância no decorrer da consolidação do movimento integracionista e hoje se impõe como uma agenda necessária para a continuidade e legitimidade da integração. Os anseios da sociedade contemporânea, global, tecnológica e consumidora, ditam a necessidade do estabelecimento de regimes jurídicos a ela apropriados. A utilização de mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos intersubjetivos é característica de um acesso à justiça adequado à nova realidade social. Uma onda normativa destinada à proteção dos consumidores em

suas operações de comércio eletrônico no MERCOSUL não pode ser ignorada. O presente artigo, a partir de uma metodologia dedutiva, possui como objetivo primordial propor um diálogo entre as novas pautas regulatórias regionais sobre os contratos eletrônicos de consumo no MERCOSUL e o uso de mecanismos auto compositivos de solução de conflitos, em particular, a mediação. Para tanto, inicia com a análise do movimento de *desjudicialização* dos conflitos, adentra na compreensão dos labirintos da regulação da proteção do consumidor no MERCOSUL para desaguar na Resolução GMC nº 37/19 e o fomento pela promoção das *Online Dispute Resolution (ODR)* como método ágil e eficaz para as soluções das contendas entre o consumidor e as empresas fornecedoras de produtos e serviços no espaço regional. Embora a abertura para um sistema multiportas de solução conflitos tenha sido proposta, ainda é de se sentir a ausência de um marco regulatório que promova um espaço DE segurança para as relações de consumo no MERCOSUL. Estima-se que a institucionalização de uma plataforma digital destinada a compor um espaço virtual de solução de contendas até 2022 permita, finalmente, colocar a mediação na agenda do MERCOSUL.

Palavras-chave: MERCOSUL. Consumidor. Mediação. *Online Dispute Resolution (ODR)*. Acesso à Justiça.

Abstract: Legal harmonization in favor of the sustainability of fundamental rights and guarantees of MERCOSUR citizens is, without a doubt, the great legacy of this alliance, which recently completed 30 years of existence. The consumerist agenda, although initially absent, gained relevance during the consolidation of the integrationist movement and today imposes itself as a necessary agenda for the continuity and legitimacy of integration. The aspirations of contemporary, global, technological, and consumer society dictate the need to

establish appropriate legal regimes. The use of extrajudicial mechanisms for solving intersubjective conflicts is characteristic of access to justice that is adequate to the new social reality. A wave of regulations aimed at protecting consumers in their MERCOSUR e-commerce operations cannot be ignored. This article, based on a deductive methodology, has as its primary objective to propose a dialogue between the new regional regulatory guidelines on consumer electronic contracts in MERCOSUR and the use of self-composition mechanisms for conflict resolution, in particular mediation. To do so, it begins with the analysis of the movement to de-judicialize conflicts, enters into the understanding of the labyrinths of consumer protection regulation in MERCOSUR to flow into the GMC Resolution No. 37/19 and the promotion of Online Dispute Resolution (ODR) as a method agile and efficient for solutions between the consumer and the companies that supply products and services in the regional space. Although the opening for a multi-port system for conflict resolution has been proposed, the absence of a regulatory framework that promotes a safe space for consumer relations in MERCOSUR is still to be felt. It is estimated that the institutionalization of a digital platform destined to compose a virtual space for the content solution until 2022, will finally allow placing mediation on the MERCOSUR agenda.

Keywords: MERCOSUR. Consumer. Mediation. Online Dispute Resolution (ODR). Access to justice.

Sumário: 1. Introdução. 2. Acesso à Justiça e a *desjudicialização* dos conflitos. 3. Pauta consumerista no MERCOSUL: um largo percurso. 4. A Resolução GMC nº 37/19 e os ODRs no MERCOSUL. 5. Considerações finais.

1. INTRODUÇÃO

A redemocratização de grande parte dos Estados latino-americanos e o revigoramento do multilateralismo na esfera global, no final da década dos 80, promoveu um novo movimento de cooperação política e econômica na América do Sul. Propiciado pela aproximação das relações entre Brasil e Argentina^[267], esse movimento deságua no Tratado de Assunção de 26 de março de 1991^[268] que lança as bases para a constituição de um mercado comum entre Brasil, Argentina, Uruguai e o Paraguai^[269]: o MERCOSUL.

O MERCOSUL é uma organização de integração econômica regional, constituída há 30 anos dentro de um contexto de reorganização política dos Estados sul-americanos^[270]. Os seus primeiros anos se caracterizaram pelo aprimoramento institucional do bloco, em particular, através do Protocolo de Ouro Preto de 1994^[271] - instrumento revisional do Tratado de Assunção - que formalizou novos órgãos de decisão, como a Comissão de Comércio do MERCOSUL, além da reafirmação da personalidade jurídica do bloco. A consolidação da integração não se limitou, entretanto, ao aperfeiçoamento de sua estrutura decisional, mesmo porque a partir de 2004 o MERCOSUL promoveu um sistema procedimental para dirimir contendas intergovernamentais, mediante a aprovação do Protocolo de Olivos^[272], marco do avance de um sistema de solução de controvérsias no âmbito regional^[273].

Na esfera das relações *jusprivatistas* pluriconectadas, caracterizadas por sua virtualidade frente à pluralidade de sistemas jurídicos nacionais, o MERCOSUL representa um centro criador de regras e princípios destinados à proteção de tais relações jurídicas e, conseqüentemente, da promoção das liberdades inerentes a um mercado comum. Conforme Cecilia Fresnedo, “*En el ámbito subregional del MERCOSUR encontramos otro foro donde se legisla sobre cuestiones de Derecho Internacional Privado*”^[274].

A proteção das relações jurídicas *pluriconectadas* e a promoção das liberdades fundamentais do bloco regional impuseram a imprescindibilidade de harmonização do direito internacional privado no MERCOSUL. Tal harmonização objetiva, em última instância, o incremento de um mercado interno do bloco de integração através da proteção de direitos de pessoas físicas e jurídicas nas suas relações transfronteiriças regionais.

No campo dos contratos de consumo no MERCOSUL, a sistematização de regras destinadas ao reequilíbrio das assimetrias inerentes às relações jurídico-econômicas entre consumidores e empresários - e a proteção aos direitos dos primeiros contra o domínio econômico desses últimos - foi objeto de uma trajetória complexa. Complexidade que se apresentou em virtude dos diferentes graus de proteção ao consumidor concebidos pelas legislações internas dos países do bloco;^[275] do desenvolvimento obtuso da matéria através do inter-normativo e decisional do MERCOSUL e pelas novas pautas impostas às relações sociais pós-modernas abaladas pela evolução tecnológica.

As novas dimensões das relações jurídicas particularmente afetadas pelo desenvolvimento e o alcance da tecnologia de comunicação e informação (TIs) onde “a velocidade do movimento e o acesso a meios mais rápido de mobilidade tornam-se a principal ferramenta de poder^[276]”, impactaram na forma de consumo da nossa sociedade contemporânea, vez que conforme Bauman “a sociedade moderna tem pouca necessidade de mão de obra industrial em massa [...] em vez disso, precisa engajar seus membros pela condição de consumidores”^[277].

Na esfera da proteção regional dos consumidores em suas relações contratuais transfronteiriças regionais os desafios da pós-modernidade ditam a necessidade do estabelecimento de regimes jurídicos apropriados à uma realidade fluída, veloz e tecnológica. Esses desafios levaram à promoção de uma nova onda normativa destinada à proteção dos consumidores em suas operações

de comércio eletrônico no MERCOSUL. Nesta toada, em 15 de julho de 2019, o Grupo Mercado Comum dispôs sobre a proteção dos consumidores nas operações de comércio eletrônico em sua Resolução GMC nº 37/2019 e , em 29 de Abril de 2021, foi aprovado o Acordo sobre Comércio Eletrônico do MERCOSUL que expressamente faz menção à necessidade de proteção do consumidor inserido em relações contratuais eletrônicas.

O presente artigo possui objetivo primordial propor um diálogo entre as novas pautas regulatórias regionais sobre os contratos eletrônicos de consumo no MERCOSUL e o uso de mecanismos auto compositivos de solução de conflitos, em particular a mediação. Busca-se, em última instância, averiguar se as ferramentas do sistema regulatório regional propiciam um adequado acesso à justiça, à luz dos desafios da sociedade contemporânea no contexto do MERCOSUL.

2. ACESSO À JUSTIÇA E A DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS

O movimento de *desjudicialização* das soluções de conflitos - fenômeno segundo o qual “litígios ou atos da vida civil que tradicionalmente dependeriam necessariamente da intervenção judicial para a sua solução, passam a poder ser realizados perante agentes externos ao Poder Judiciário”- encontra dentre outros fatores de intensificação o acentuado crescimento dos números e da complexidade dos conflitos interpessoais; a sistematização da autonomia da vontade nos sistemas jurídicos nacionais, inclusive no campo das controvérsias; e, sem dúvida, a crise vivenciada pelos sistemas judiciários nacionais, à luz da tradicional consagração das cortes estatais como as principais protagonistas na solução de contentas e na tutela efetiva de direitos.

Embora a existência histórica de múltiplas formas de tratamento não judicial de conflitos, isto é - conforme definição de Ada Pellegrini Grinolver - “de uma solução por ato das próprias partes (conciliação e mediação) ou de hetero composição privada (decisão por árbitros nomeados pelos próprios litigantes)^[278]”, foi apenas em meados da segunda metade do século passado, conforme Frank Sander, que se propaga a noção de um sistema multiportas (*multidoor courthouse system*) ^[279]. Esse mecanismo de solução consensual dos litígios recebeu a atenção do movimento de harmonização e da prática comercial internacional bem mais recentemente.

À diferença da arbitragem comercial internacional, considerada quase como um foro exclusivo para a solução de disputas em nível comercial internacional^[280] e que foi objeto de tratados internacionais, como a Convenção das Nações Unidas sobre Reconhecimento e Execução de Sentenças Arbitrais Estrangeiras de 1958^[281], a mediação, embora de origem secular, vem sendo impulsionada mais recentemente através do mencionado fenômeno da *desjudicialização* do acesso à justiça e da expansividade e flexibilidade das relações sociais contemporâneas.

Como um método auto compositivo de tratamento de conflitos, “no qual um terceiro - mediador - auxilia as partes a restabelecerem a comunicação entre si, de maneira imparcial e sem poder de decisão ou sugestão”^[282]^[283], a mediação contempla um incentivo ao processo negociador, através da intervenção de um terceiro neutral e imparcial que facilita a comunicação entre as partes e o impulso por uma postura de boa-fé para soluções criativas e substantivas consensuadas.^[284] Com isso, contribui para a continuidade das relações entre as partes e a permanência das relações jurídicas. Neste sentido, afirma Corrinne Montineri “in the field of international trade, mediation is often cited as a flexible method that is well-adapted to

solving disputes among merchants who seek to preserve long-term commercial and investment relations”.^[285]

Suas características colocam em xeque os pressupostos do pensamento jurídico legitimado por uma ótica positivista e judicializada de aplicação abstrata da lei, dentro de um contexto adversarial de solução de conflitos. Ensina Fernanda Tartuce ao analisar tais pressupostos do pensamento jurídico que esses “[...] são absolutamente contrários às premissas da mediação, segundo as quais: a) todos os envolvidos podem ganhar com a criação de uma solução alternativa; e b) a disputa é única, não sendo necessariamente governada por uma solução pré-definida”^[286].

A consubstanciação dos movimentos de *desjudicialização*, desnacionalização do direito e da emancipação das partes^[287], trouxe para a harmonização do direito internacional a inevitabilidade de se compreender o acesso à justiça para *fora* do Poder Judiciário, ou seja, um acesso *extra muros*, governado não por uma predefinição normativa, mas pela própria pacificação lograda através da autonomia auto compositiva das partes com o auxílio de um mediador.

Nas relações comerciais internacionais a mediação ganha espaço pela dinâmica social contemporânea, caracterizada, como mencionado, pelo avanço tecnológico, pela mobilidade de mercadorias e serviços, pela fluidez dos sistemas de comunicação, assim como, pelo empoderamento do indivíduo como um ator primordial na resolução de suas contendas e pelas novas pautas do pensamento jurídico ^[288].

Os métodos adequados auto compositivos, como a mediação, foram objetos de iniciativas regulatórias de natureza *soft* e de *hard law* no espaço da harmonização do direito internacional. No âmbito universal, a Comissão das Nações Unidas para o Comércio Internacional (UNCITRAL), desde 1980, reconheceu o valor da mediação com a aprovação do Regulamento de Conciliação - termo que se

utiliza como sinônimo de mediação naquela organização - e, posteriormente, com a Lei Modelo UNCITRAL sobre Conciliação Comercial de 2002^[289]. Em 2018, a adoção da Convenção de Singapura e da Lei Modelo da UNCITRAL sobre mediação internacional e acordos internacionais resultantes da mediação^[290] - substitutiva da Lei Modelo anterior de 2002 - a UNCITRAL reafirma a importância da mediação para a dimensão comercial internacional.

No âmbito regional, merece destaque a iniciativa regulatória da União Europeia que elaborou instrumentos de harmonização jurídica sobre a mediação em matéria civil e comercial. Desde 2008 a mediação passou a ser objeto de normativa comunitária através da Diretiva n. 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho.^[291] Essa normativa buscou não apenas favorecer a circulação dos acordos de mediação comercial intracomunidade, mas estabeleceu um marco jurídico harmonizado que, conforme analisa Guillermo Palao, “[...] por medio del que, con carácter fundamental, se asegure un *mejor acceso a la justicia*, se facilite y se promueva su uso en el seno de la UE -contribuyendo así a un correcto funcionamiento del mercado interior-, al igual que se garantice la seguridad para las partes y una correcta interacción con el proceso judicial -por medio del establecimiento de una legislación marco donde se aborden las cuestiones esenciales que afectan al proceso civil- (art. 1)^[292]”.

No MERCOSUL, também a garantia de acesso à justiça foi objeto de diferentes iniciativas destinadas, entretanto e, preferencialmente, à facilitação da acessibilidade de pessoas físicas e jurídicas às cortes, conforme se identifica nos Protocolo de Cooperação e Assistência Jurisdicional em Matéria Civil, Comercial, Trabalhista e Administrativa entre os Estados Partes do MERCOSUL; no Acordo sobre o Benefício da Justiça Gratuita e Assistência Jurídica Gratuita entre os Estados Partes do MERCOSUL e no Acordo sobre o Benefício da Justiça Gratuita e a Assistência Jurídica Gratuita entre os Estados Partes do MERCOSUL, a

República da Bolívia e a República do Chile. Foi com o Acordo de Buenos Aires sobre Arbitragem Comercial Internacional, firmado em 23 de julho de 1998, vigente nos quatro países do MERCOSUL, Brasil, Argentina, Uruguai e Paraguai, que se incorpora no regime normativo do bloco a regulação da arbitragem como uma via de solução de conflitos e de acesso à justiça.

Entretanto, quanto aos mecanismos auto compositivos, em particular a mediação - embora as legislações nacionais tenham contemplado regras próprias de fontes autônomas, quer seja desde uma perspectiva da mediação pública judicial somente e/ou quer seja extrajudicial^[293] - a sua regulamentação pelo bloco regional ainda é um desafio.

A despeito das afirmações acima, no que concerne a proteção dos consumidores nas operações de comércio eletrônico, na Resolução do Grupo Mercado Comum - GMC nº 37/19, de 15 de julho de 2019, uma abertura pode se observar quando a referida resolução determina aos Estados que propiciem “mecanismos de resolução de controvérsias *online* ágeis, justos, transparentes, acessíveis e de baixo custo, a fim de que os consumidores possam obter satisfação às suas reclamações^[294]”. Assim, é através da pauta de proteção do consumidor que a mediação comercial inicia sua regulação no bloco regional do MERCOSUL.

3. PAUTA CONSUMERISTA NO MERCOSUL: UM LARGO PERCURSO

No direito originário do MERCOSUL, com destaque o Tratado de Assunção e o Protocolo de Ouro Preto, não foi explicitada menção direta ao consumidor e à sua proteção. Desta forma, não emanam desses instrumentos jurídicos referências diretas à temática dos contratos internacionais de consumo e dos direitos dos consumidores. Foi através da

atuação lateral e derivada de órgãos de decisão do bloco que, finalmente, o consumidor passou a ser objeto de preocupação na teia regulatória do MERCOSUL.

Os marcos iniciais para a harmonização normativa da defesa do consumidor no MERCOSUL remontam-se à Decisão Conselho Mercado Comum (CMC) n. 11/1993, na qual se constatou a relevância de sua proteção, inclusive para o fortalecimento do próprio projeto de integração. A partir desta Decisão se instituiu, em 1993, pelo Subgrupo de Trabalho nº. 10 do Grupo Mercado Comum (GMC), a Comissão de Estudos do Direito do Consumidor. Os estudos e as propostas travadas pela Comissão de Estudos inspiraram os primeiros instrumentos destinados à proteção do consumidor no MERCOSUL.

A instauração de uma regulação regional em matéria de consumidor deve-se, assim, ao legado da comissão de estudos e à institucionalização promovida pelo Protocolo de Ouro Preto, através da instituição formal da Comissão de Comércio do MERCOSUL (CCM) e os seus Comitês Técnicos. Coube à atuação do Comitê Técnico de Defesa do Consumidor (CT-7) inaugurar um projeto Regulamento Comum de Defesa do Consumidor, por via da Diretiva MERCOSUL/CMC 1/1995^[295]. Em 1996, na reunião da CCM cinco Resoluções (123/96 a 127/96) relativas à proteção do consumidor são aprovadas, iniciando-se, assim, uma pauta regulatória regional sobre seu direito até então ausente no sistema jurídico do MERCOSUL.

Com efeito e a partir de tal aprovação, consolida-se a ideia de que *“cada una de las resoluciones es percibida como uno de los capítulos de un reglamento común”*^[296]. O Projeto de Regulamento, posto à discussão pelos Estados Partes em 1997, foi, entretanto, rejeitado. Dentre as justificativas apresentadas para tal negativa se apontam as diferenças nos graus de proteção concebidos pelos ordenamentos jurídicos internos ao tema consumerista, assim como a superficialidade do regime protetivo. Neste sentido, o Regulamento “representaria diminuição ou

retrocesso no nível de proteção das legislações brasileira e argentina, já que trazia definições superficiais e não mencionava determinações quanto à responsabilização dos fornecedores”^[297] .

Em que pese os labirintos da sistematização dos direitos e garantias dos consumidores no MERCOSUL, nas relações contratuais consumeristas intra-bloco importantes iniciativas devem ser remarcadas, como exemplos a harmonização jurídica em prol da promoção de soluções adequadas aos conflitos de leis e a definição da jurisdição em eventuais controvérsias consumeristas no âmbito do MERCOSUL.

Na esfera da lei aplicável, em 2017, um Acordo sobre o Direito Aplicável em Matéria de Contratos Internacionais de Consumo é finalmente aprovado por ocasião da LI Reunião do CMC e da Cúpula dos Chefes de Estado do MERCOSUL e os Estados Associados^[298]. Entretanto, não obstante a importância do consenso logrado para uma política protetiva do consumidor no MERCOSUL, tal acordo não está vigente, uma vez que ainda se aguardam as devidas incorporações da legislação regional nos ordenamentos dos Estados Partes do MERCOSUL.

No que se refere à jurisdição, a busca pela viabilidade de uma uniformização “possível ou mínima” em questões de consumo no MERCOSUL, permitiu a aprovação do Protocolo de Santa Maria sobre Jurisdição Internacional em Matéria de Consumo, através da Decisão 10/1996 do CMC, em 22 de novembro de 1996^[299].

O Protocolo de Santa Maria determina os critérios e limites para um adequado exercício jurisdicional em termos contratuais em matéria de consumo. Embora represente um importante marco jurídico para a proteção do consumidor nas suas relações contratuais no MERCOSUL, esse instrumento não se encontra em vigor. Uma das razões de sua não efetividade nos países do bloco é a imposição estabelecida pelo artigo 18 do próprio Protocolo, quanto à sua vigência, ao atrelá-la à necessidade da aprovação pelo

Conselho do Mercado Comum do Regulamento Comum do MERCOSUL de Defesa do Consumidor que, como mencionado, não foi aceito pelos Estados Partes do MERCOSUL.

Este instrumento, ainda não vigente, com o intuito de garantir direitos da parte mais fraca “ abre uma exceção à regra geral da competência do foro do domicílio do réu para (...) ao admitir o ajuizamento da ação no foro do domicílio do consumidor^[300]”. Assim, a necessidade de ponderação entre a determinação dos limites do exercício jurisdicional e o princípio do acesso à justiça na busca pela concretização de direitos substanciais, como os relacionados ao consumo, prevaleceu, na regra mercosurenha, conforme a leitura do artigo 4 do Protocolo de Santa Maria, o foro do domicílio do consumidor: “Art. 4. Terão jurisdição internacional nas demandas ajuizadas pelo consumidor, que versem sobre as relações de consumo, os juízes ou tribunais do Estado em cujo território esteja domiciliado o consumidor”^[301].

Esse critério especial de fixação de competência em matéria contratos internacionais de consumo é adotado, seja de forma direta ou indiretamente, nas legislações internas dos países do MERCOSUL^[302] e pela experiência europeia de regulação da jurisdição em matéria de contratos internacionais de consumo, particularmente através do Regulamento (UE) nº. 1.215/2012 sobre a competência judicial, o reconhecimento e a execução das decisões judiciais em matérias civil e comercial (reformulação) - Regulamento Bruxelas I bis^[303].

Na busca por uma adequação do exercício jurisdicional e de critérios e possibilidades alternativas de jurisdição em matéria de contratos internacionais de consumo são previstos no Protocolo de Santa Maria critérios alternativos de determinação da jurisdição no artigo 5º do Protocolo anteriormente mencionado, dentre eles o local da celebração do contrato, o cumprimento da prestação do serviço ou a entrega da mercadoria, ou, ainda, o domicílio

do réu. Tais alternativas são oferecidas excepcionalmente e a sua escolha dependerá da vontade exclusiva do consumidor^[304].

No campo do comércio eletrônico, embora ainda ausente uma regulamentação própria quanto à lei aplicável e à jurisdição competente, duas inovações se destacam quanto à proteção do consumidor, a já referida Resolução GMC nº 37/19, de 15 de julho de 2019, do Grupo Mercado Comum, que dispõe sobre a proteção dos consumidores nas operações de comércio eletrônico e o recente Acordo sobre Comércio Eletrônico do MERCOSUL, de 24 de abril de 2021.

O Acordo sobre Comércio Eletrônico do MERCOSUL, ainda não vigente, remarca no debate da contratação eletrônica, a importância da proteção do consumidor em linha e a necessária aplicação das normativas intra-bloco existentes, em especial, a Resolução GMC nº 37/19. Ambas iniciativas regionais destinam-se à promoção do aperfeiçoamento do cenário de proteção do consumidor e trazem para a pauta consumerista os mecanismos auto-compositivos de solução de conflitos de consumo em linha no MERCOSUL.

4. A RESOLUÇÃO GMC Nº 37/19 E AS ODRS NO MERCOSUL

Na 89ª reunião do Comitê Técnico n. 7 (CT-7), realizada em San Juan, na Argentina, nos dias 25 e 26 de julho de 2019, os órgãos nacionais de defesa do consumidor dos Estados membros do MERCOSUL, dentre os quais a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON)^[305] - a representante brasileira do Comitê - adotaram a proposta de resolução sobre a proteção do consumidor em transações realizadas através de meios digitais entre consumidores e fornecedores estabelecidos ou que

promovam os seus produtos e/ou serviços no MERCOSUL. Conforme o internormativo do bloco, após acatada a proposta pela CT-7, ela foi levada à deliberação no Grupo Mercado Comum (GMC) que em sua 51^a reunião extraordinária aprova a Resolução GMC nº 37/19^[306].

A Resolução, desde o seu âmbito espacial, se aplica aos Estados Partes do MERCOSUL, silenciando quanto à sua extensão aos Estados associados do bloco regional. Abrange as relações de consumo realizadas por meios eletrônicos entre consumidores e fornecedores, radicados ou estabelecidos em algum dos Estados do MERCOSUL ou - quanto aos fornecedores - desde que operem comercialmente e promovam o seu produto e/ou serviço sob algum de seus domínios de internet em localidades daqueles Estados. Materialmente, a Resolução responde por um instrumento de harmonização de direitos e obrigações básicas em prol da ampliação de um subsistema de defesa dos consumidores no âmbito do comércio eletrônico no MERCOSUL. Os seus dispositivos ampliam o regime de proteção regional aos consumidores e contribui para a consolidação de uma política regional que lhes seja protetiva em suas relações realizadas sob suporte da internet.

Dentre os direitos e obrigações previstos destacam-se o dever de garantir aos consumidores informações precisas, verídicas, de fácil acesso sobre o fornecedor, o produto e/ou o serviço ofertado. Em concreto, o artigo 2º da normativa detalha as informações que o fornecedor deve prestar ao consumidor de forma prévia à formalização do contrato, através de seu sítio de internet ou outro meio eletrônico. Dentre elas se enumeram, por exemplo, a localização e identificação do fornecedor; registros e características do produto e/ou serviços; preço e modalidades de pagamento e garantia; e quaisquer outras informações essenciais do produto e/ou serviço que devam ser de conhecimento do consumidor^[307].

Também estão previstas na Resolução a garantia do direito de arrependimento ou retratação do consumidor, conforme a legislação aplicável aos contratos eletrônicos de consumo^[308]. O dever do fornecedor em proporcionar ao consumidor um serviço eficiente de atendimento de suas consultas e reclamações^[309]. Além de diversas disposições sobre a formalização contratual, como o acesso fácil aos termos contratuais e a possibilidade de armazenamento pelo consumidor; redação contratual clara, legível facilmente, sem menções a textos ou termos não disponibilizados simultaneamente. Além do dever do fornecedor de disponibilizar ao consumidor um mecanismo de confirmação expressa da decisão de efetuar a transação, de forma com que o seu silêncio não seja considerado consentimento^[310].

Em relação aos sistemas de solução de conflitos é notória a opção realizada pela Resolução GMC nº 37/19 por mecanismos auto compositivos. É o que se pode subtrair da leitura do seu artigo 8º que expressamente prevê a obrigação dos Estados Partes do MERCOSUL de propiciar instrumentos para que os fornecedores “adotem mecanismos de resolução de controvérsias online ágeis, justos, transparentes, acessíveis e de baixo custo, a fim de que os consumidores possam obter satisfação às suas reclamações^[311]”.

A resolução *online* de disputas, conhecidas como as ODRs (*Online Dispute Resolution*), fenômeno multifacetado, pode se configurar em distintas formas e amplitudes. Como elemento caracterizador está a incorporação de tecnologias de informação e comunicação na solução do conflito através de diversos mecanismos adequados de sua solução (ADRs). Tal incorporação pode se limitar à “transposição para a internet e a telefonia móvel de conflitos que antes dependiam de encontros presenciais^[312]”. A interação entre tecnologia e os mecanismos de solução de conflitos, entretanto, pode ser mais ampla e abrangente do que a

mera atualização de canais de comunicação. Nesse sentido, as resoluções *online* de disputas podem se valer de tecnologia de comunicação e informação para criar ambientes e procedimentos inéditos que incrementem a possibilidade de consenso entre as partes^[313]. Neste sentido, Maria Mercedes afirma que “[...] los ODR se inspiran en los mecanismos alternativos de solución de controversias. Sin embargo, es posible sostener que no se limitan a su transposición a un ambiente electrónico. Por un lado, porque la tecnología ofrece nuevas posibilidades para administrar la resolución de disputas. Por el otro, debido a que algunos mecanismos de ODR cuentan con un mayor componente tecnológico, al grado que la tecnología es el elemento prevaleciente y difícilmente podrían existir sin un soporte tecnológico”^[314].

A possibilidade da utilização da internet e de plataformas online de solução de disputas promovem, desta forma, novos contornos e desenhos na utilização de mecanismos adequados de solução de conflitos como a mediação. Os desafios para sua implementação são de diversas ordens, desde formatação e formalização de plataformas especializadas até a necessária inclusão de garantias fundamentais na estruturação dos sistemas *online* para o adequado exercício e acesso do método auto ou hetero compositivo como instrumentos de pacificação social.

Na busca pelo aprimoramento do acesso à uma solução adequada, eficaz, célere e econômica em matéria de contratos eletrônicos de consumo no âmbito do mercado interior, a União Europeia foi pioneira em prever um marco regulatório para a resolução adequada de conflitos (RAL), em matéria de contratos de consumo realizados em linha, através da Diretiva 2013/11 UE^[315]. A experiência europeia não apenas regulamentou a utilização de mecanismos adequados de solução de conflitos, como a mediação, como também, promoveu uma plataforma digital à escala do bloco regional, na forma de um sítio web interativo, com

um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial, através do Regulamento nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho (RLL)^[316]. Tanto a Diretiva como o Regulamento visam, em última instância a redução de obstáculos, diretos ou indiretos, para o bom funcionamento do mercado interno, buscando o provimento de melhor qualidade, variedade, razoabilidade econômica, assim como segurança e proteção ao consumidor^[317].

No Brasil, a plataforma “consumidor.gov.br”, implementada através da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, promove, nos moldes do modelo europeu, um ambiente virtual em que consumidor e fornecedor se comunicam com o intuito de solucionar um conflito. A tecnologia, gratuita, é utilizada de forma a permitir a “interlocução direta entre consumidores e empresas, em uma troca de mensagens pelo meio eletrônico”^[318]. A plataforma brasileira foi constituída a partir do Decreto nº 8.573/2015^[319] e à diferença da europeia não se restringe a disputas *online*. Em uma análise comparativa, chama atenção Marcelo Marques que “de proposta semelhante criada na União Europeia (embora ambas possuam características e escopos diversos), a brasileira tem demonstrado números bastante mais expressivos até o momento^[320]”, nesse mesmo sentido, “The Brazilian ODR platform Consumidor.gov seems to be thriving compared to the EU ODR platform: 800,000 complaints have been submitted over the last two years (compared to 60,000 in the EU), traders respond to almost 100% of complaints, the majority of consumers indicate that their complaints have been resolved through the platform”^[321].

Na 93ª Reunião do Comitê Técnico nº 7 de Defesa do Consumidor (CT-7) do MERCOSUL, em consonância com o

previsto na Resolução GMC nº 37/19- que expressamente preconiza a cooperação entre os órgãos nacionais de proteção do consumidor entre os Estados Partes - foi tratada a criação de sistema MERCOSUL de convergência de plataformas nacionais de solução de conflitos do consumo até o final de 2022^[322]. Enquanto a plataforma regional não se consolida “consumidor.gov.br” vem sendo utilizada pelos demais países do MERCOSUL^[323].

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para Cecilia Fresnedo “access to justice has been considered the most fundamental human right in a modern egalitarian legal system that tries to guarantee and not only proclaim the rights of everybody”^[324]. O presente artigo teve como escopo aproximar a análise do acesso *extramuros* à justiça, especialmente, através da mediação, no âmbito do regime de proteção do consumidor no MERCOSUL.

Inicialmente, se propôs a compreensão do movimento de *desjudicialização* dos conflitos e sua aproximação ao sistema regulatório do MERCOSUL em matéria de proteção ao consumidor. Restou demonstrada a complexidade da trajetória de sistematização de regras destinadas à proteção do consumidor. Mesmo assim, nas relações contratuais consumeristas intrabloco importantes iniciativas foram remarcadas: o Protocolo de Santa Maria, sobre jurisdição em matéria de contratos de consumo e o Acordo sobre o Direito Aplicável em Matéria de Contratos Internacionais de Consumo. Embora de relevância fundamental para a segurança e proteção da circulação de relações jurídicas consumerista no bloco, as duas iniciativas, como referido no artigo, não estão ainda vigentes.

No campo do comércio eletrônico e da proteção do consumidor, foram apontadas duas inovações: o recente Acordo sobre Comércio Eletrônico do MERCOSUL de 24 de abril de 2021 que proclama a necessidade de aprimoramento da proteção do consumidor nos contratos eletrônicos e a Resolução GMC nº 37/19, de 15 de julho de 2019, que abra a porta para a utilização de mecanismos online de resolução de disputas entre consumidores e empresas no MERCOSUL.

A Resolução GMC nº 37/19, representativa de um marco inicial na construção de uma pauta para a promoção da utilização de mecanismos auto compositivos no MERCOSUL, embora incorporada por Argentina, Brasil e Paraguai, ainda não o foi pelo Uruguai, não estando, desta forma, registrada a sua vigência. Não obstante tal fato, o impacto da mencionada Resolução já pode ser observado no âmbito da consolidação e aprimoramento de um regime de proteção do consumidor no MERCOSUL no que tange às suas relações em linha e às soluções *online* de disputas.

Diante deste quadro e no que tange à ausência de materialização de regras específicas à utilização da mediação, estima-se que a sistematização dos direitos e garantias dos consumidores no MERCOSUL continua a carecer de alternativas razoáveis e seguras para a solução de disputas consumerista e para o acesso à justiça no bloco regional. Embora uma abertura possa se sentir com a Resolução GMC nº 37/19 em prol da utilização de ODS como via de pacificação social, em matéria de consumo no MERCOSUL, uma pauta regulatória regional para os mecanismos extrajudiciais auto compositivos ainda não é uma realidade.

Quiçá a implementação de uma plataforma digital até 2022, destinada a compor um espaço virtual de solução de contentas entre consumidores e fornecedores, permita, finalmente, colocar a mediação na agenda do MERCOSUL.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBORNOZ, M. M. Online Dispute Resolution (ODR) para o comércio eletrônico em termos brasileiros. **Direito.UnB - Revista de Direito da Universidade de Brasília**, Brasília, DF, v. 3, n. 1, p. 25-51, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/28192>. Acesso em: 23 set. 2021.
- AMARAL JUNIOR, Alberto do; KLEIN VIEIRA, Luciane. A escolha do fórum em contratos internacionais com consumidores: a efetividade do acesso do consumidor à justiça nos Estados Partes no MERCOSUL. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 112, p. 229-249, 2017.
- ARBIX, Daniel; MAIA, André. Uma introdução à resolução online de disputas. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, São Paulo, v. 2, n. 3 p. 1-38, abr./jun. 2019.
- ARGENTINA. **Ley n. 26.994**. Código Civil e Comercial da Nação. Buenos Aires: Infojus, 2014. Disponível em: http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo_Civil_y_Comercial_de_la_Nacion.pdf . Acesso em: 27 set. 2021.
- ARGENTINA. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. **Mediación y conciliación**: Ley 26.589: establécese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales. Buenos Aires: Argentina, 2010. Disponível em: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/165000-169999/166999/norma.htm>. Acesso em: 28 set. 2021.
- ATOS adotados por ocasião da LI Reunião do CMC e da LI Cúpula de Chefes de Estado do Mercosul e Estados Associados: Brasília, 20 e 21 de dezembro de 2017. Brasil: Ministério Relações Exteriores, 2017. Disponível em: <http://www.itamaraty.gov.br/pt-BR/notas-a-imprensa/18097-atos-adotados-por-ocasio-da-li-reuniao-do>. Acesso em: 8 jul. 2021.

- BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. 2.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2021.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- BOURGOIGNIE, Thierry. Integración regional y la protección del consumidor en las Américas y en Europa. *In: LIMA MARQUES, Claudia; FERNANDEZ ARROYO, Diego; RAMSAY, Iain; PEARSON, Gail (org.). **The global financial crisis and the need for consumer regulation: new development international protection of consumers***. Porto Alegre/Asunción: Orquesta, 2012. p.113-180.
- BRASIL. **Decreto nº 4.311, em 23 de julho de 2004**. Promulga a Convenção sobre o Reconhecimento e a Execução de Sentenças Arbitrais Estrangeiras. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4311.htm. Acesso em: 08 jun. 2021.
- BRASIL. **Decreto nº 1.901, de 09 de maio de 1996**. Promulga o Protocolo Adicional ao Tratado de Assunção sobre a Estrutura Institucional do MERCOSUL (Protocolo de Ouro Preto), de 17 de dezembro de 1994. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D1901.htm. Acesso em: 26 set. 2021.
- BRASIL. **Decreto nº 4.982, de 9 de fevereiro de 2004**. Promulga o Protocolo de Olivos para a Solução de Controvérsias no MERCOSUL. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/D4982.htm. Acesso em: 26 set. 2021.
- BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança Pública. **Plataforma brasileira de atendimento ao consumidor é destaque em Comitê do MERCOSUL**. Brasília, DF: Ministério da Justiça e da Segurança Pública, c2021. <https://www.gov.br/mj/pt->

br/assuntos/noticias/plataforma-brasileira-de-atendimento-ao-consumidor-e-destaque-em-comite-do-mercosul. Acesso em: 8 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). **O que é SENACON**. Brasília, DF: Senacon, c2021. Disponível em: <https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacn>. Acesso em: 8 jul. 2021.

CALMON, Patrícia N. S. O.; MOSCHEN, Valesca R.B. A função narrativa da Convenção de Singapura sobre Mediação Comercial na Mediação Familiar. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO INTERNACIONAL (CBDI). 19., 2020, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: Arraes Editora, 2020. p.1123-1143.

CHAGAS, Bárbara. **O Tratamento Adequado de Conflitos no Processo Civil Brasileiro**. 2017. Dissertação. (Mestrado em Direito) - Programa de Pós-Graduação em Direito Processual, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufes.br/handle/10/8829>. Acesso em: 23 set. 2021.

COMISIÓN NACIONAL DE ACCESO A JUSTICIA (CNAJ). **Uruguay**. Buenos Aires: CNAJ, [2021?]. Disponível em: <https://www.maparegional.gob.ar/accesoJusticia/public/verDetallePais.html?codigoPais=uy>. Acesso em: 27 set. 2021.

FERNÁNDEZ ARROYO, Diego. Desnacionalizando o Direito Internacional Privado: um direito com múltiplos julgadores e implementadores. **Revista Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito PPGDir./UFRGS**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 39-62, 2020. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/ppgdir/article/view/106457/0>. Acesso em: 23 set. 2021.

FRESNEDO, Cecilia A. **Curso de Derecho Internacional Privado**: parte general. Montevideo: Fundación de

- Cultura Universitaria, 2019.
- GOMES, José F. Uma análise da proteção do consumidor no MERCOSUL: la trama y el desenlace. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 82, p. 213-263, 2012.
- GRINOVER, Ada P. **Ensaio sobre a Processualidade**: fundamentos de uma teoria do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2016.
- JAGUARIBE, Hélio. **Problemas e Perspectivas do MERCOSUL**. In: BASSO, Maristela (org.) MERCOSUL-MERCOSUR: estudos em homenagem a Fernando Henrique Cardoso. São Paulo: Atlas, 1997.
- LIMA MARQUES, Cláudia. **A insuficiente proteção do consumidor nas normas de Direito Internacional Privado**: da necessidade de uma Convenção Interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. [S. l., s. n.], 2001. Disponível em: https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_home_temas_cidip-vii_proteccionalconsumidor_leyaplicable_apoyo_propuest_abrasil_port.pdf. Acesso em: 24 set. 2021.
- LOSS DE ANDRADE, Juliana. Reconocimiento y eficacia de los acuerdos de mediación mercantil internacional. In: LOSS DE ANDRADE, Juliana; DALLA BERNARDINA DE PINTO, Humberto. **Contemporary tendencies in mediation**. Madrid: Editorial Dykinson, 2015. p. 167-187. Disponível em: http://www.findresolution.com.br/download/contemporar_y_2015.pdf. Acesso: 23 set. 2021.
- MARQUES, Ricardo. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, São Paulo, v. 5, p.1-38, 2019.
- MAZZEI, Rodrigo; CHAGAS, Bárbara. Breve Diálogo entre os Negócios Jurídicos Processuais e a Arbitragem.

Revista de Processo, [S. l.], v. 237, p.123-134, nov. 2014.

MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). **Decisão sobre a suspensão da Venezuela no MERCOSUL**. Montevideu: MERCOSUL, c2021. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/decisao-sobre-a-suspensao-da-republica-bolivariana-da-venezuela-no-mercosul/>. Acesso em: 26 set. 2021.

MERCADO COMUM DO SUL (MERCOSUL). **MERCOSUL/GMC/RES. nº 37/19**. Defesa do consumidor proteção ao consumidor no comércio eletrônico. [S. l.]: MERCOSUL, 2019. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/3768>. Acesso em: 27 set. 2021.

MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR). **MERCOSUR/GMC/RES. nº 10/1996**. Protocolo de Santa Maria sobre jurisdicción internacional en materia de relaciones de consumo. [S. l.]: MERCOSUR, 1996. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/2055>. Acesso em: 8 jul. 2021.

MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR). **MERCOSUR/GMC/RES. nº 37/19**. Defensa del consumidor protección al consumidor en el comercio electrónico. [S. l.]: MERCOSUR, 2019. Disponível em: <https://normas.mercosur.int/public/normativas/3768>. Acesso em: 8 jul. 2021

MONTINERI, Corinne. The United Nations Commissions on International Trade Law (UNCITRAL) and the significance of the Singapore Convention on Mediation. **Cardozo Journal of Conflict Resolution**, [S. l.], v. 20, n. 4, p. 1023-1036, 2019.

MOSCHEN, Valesca. A cooperação jurídica e o exercício adequado da jurisdição em matéria contratual no MERCOSUL: o agravo de instrumento N° 1.0000.17.032242-2/001. In: SCOTTI, Luciana; KLEIN VIEIRA, Luciane (org.). **El derecho internacional**

- privado del MERCOSUR:** en la práctica de los tribunales internos de los Estados Partes. Asunción: Secretaría del Tribunal Permanente de Revisión del MERCOSUR, 2020. p.482-513.
- OLIVAR JIMENEZ, Martha. El perfeccionamiento del MERCOSUR como condición esencial para su relacionamiento con al Unión Europea. *In:* BASSO, Maristela (org.). **MERCOSUL-MERCOSUR:** estudos em homenagem a Fernando Henrique Cardoso, São Paulo: Atlas, 2007. p. 339-366.
- PALACIOS FANTILLI, Juan Martín. **La Protección jurídica de los consumidores en el Paraguay y su impacto en la economía.** [S. l.: s. n. 2021?]. Disponível em: <https://www.pj.gov.py/ebook/monografias/nacional/civil/Juan-M-Palacios-F-Proteccion-Juridica-Consumidores.pdf>. Acesso em: 27 set. 2021.
- PALAO MORENO, Guillermo. La Convención de Singapur sobre mediación desde la perspectiva de la Unión Europea: algunas reflexiones. **Revista Vox**, [S. l.], n. 13, p. 27-46, jan./jun. 2021.
- PARAGUAY. Congreso. **Ley nº 1.879, de arbitraje y mediación.** Asunción: Congreso, 2002. Disponível em: <https://www.bacn.gov.py/archivos/4545/20160226105003.pdf>. Acesso em: 26 set. 2021.
- SCHMIDT-KESSEN, Maria José; NOGUEIRA, Rafaela; CANTERO GAMITO, Marta. Success or Failure?: effectiveness of consumer ODR platforms in Brazil and in the EU. **CBS LAW Research Paper**, Copenhagen, n. 19-17, abr. 2019.
- SQUEFF, Tatiana C.; SILVA, Bianca G. O Aprimoramento da Proteção do Consumidor: o exemplo europeu da resolução alternativa de conflitos em matéria de consumo. *In:* LOPES, Inez; MOSCHEN, Valesca (org.). **Desafios do direito internacional privado na sociedade contemporânea.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020. p. 209-235.

- TARTUCE, Fernanda. **O Novo Marco Legal da Mediação no Direito Brasileiro**. Revista de Processo, São Paulo, v. 258, p. 495-516, ago. 2016.
- TIBURCIO, Carmen. **Extensão e Limites da Jurisdição Brasileira**: competência Internacional e Imunidade de Jurisdição. Salvador: Jus PODIVM, 2016.
- UNIÃO EUROPEIA. **Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho**: de 21 de Maio de 2008: relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial. [Bruxelas]: União Europeia, 2008. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0052&from=EN>.] Acesso em: 8 jul. 2021.
- UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho**: de 21 de maio de 2013: sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL). [Bruxelas] União Europeia, 2013. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=LT>. Acesso em: 8 jul. 2021.
- UNIÃO EUROPEIA. **Regulamentos Regulamento (UE) n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho**: de 21 de maio de 2013: sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). [Bruxelas] União Europeia, 2013. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/legislacoes/regue524ano2013.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2021.
- UNITED NATIONS. **Model Law on International Commercial Conciliation** (2002). [S. l.]: UNICITRAL, 2002. Disponível em: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/03-90953_ebook.pdf. Acesso em: 08 jun. 2021.

UNITED NATIONS. **UNCITRAL Model Law on International Commercial Mediation and International Settlement Agreements Resulting from Mediation, 2018 (amending the UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation, (2002)).** [S. l.]: UNCITRAL, 2002. Disponível em: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/annex_ii.pdf. Acesso em: 08 jul. 2021.

VIEIRA DE VINCENZI, Brunela; SANDRIANI REZENDE, Ariadi. A mediação como forma de reconhecimento e empoderamento do indivíduo. *In*: CABRAL, Tricia Navarro Xavier; ZANETI JR., Hermes (org.). **Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos.** Salvador: JusPodivm, 2018. p.241-278.