



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ASÚNCION  
MESTRADO EM DIREITO INTERNACIONAL

**SOLUÇÃO DE CONFLITOS DECORRENTES DA RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE  
CONSUMIDORES E FORNECEDORES DE DIFERENTES PAÍSES: UMA ANÁLISE  
JURÍDICA DAS PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO INTERNACIONAL**

ANDRÉ SACRAMENTO AMORIM

Asunción - PY

2025

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ASÚNCION  
MESTRADO EM DIREITO INTERNACIONAL

**SOLUÇÃO DE CONFLITOS DECORRENTES DA RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE  
CONSUMIDORES E FORNECEDORES DE DIFERENTES PAÍSES: UMA ANÁLISE  
JURÍDICA DAS PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO INTERNACIONAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em  
Direito Internacional da Universidad Autónoma de Asunción,  
como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

Área de concentração: Direito Internacional.

Orientador: Paulo Joviniano Álvares dos Prazeres

ANDRÉ SACRAMENTO AMORIM

Asunción

2025

**SOLUÇÃO DE CONFLITOS DECORRENTES DA RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE  
CONSUMIDORES E FORNECEDORES DE DIFERENTES PAÍSES: UMA ANÁLISE  
JURÍDICA DAS PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO INTERNACIONAL**

Esta tese foi avaliada e aprovada para obtenção do título de Mestre em Direito Internacional, pela  
Universidad Autónoma de Asunción- UAA

---

Dr. Examinador

---

Dr. Examinador

---

Dr. Examinador

Asunción, Paraguay

2025

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por me fortalecer nesta jornada e ao meu orientador pela confiança. À minha amada esposa, Kathleen, e aos meus filhos, Rafael e Laís, minha eterna gratidão pelo amor, paciência e por serem a minha maior inspiração.

## DEDICATÓRIA

Aos meus pais, Jorge e Abigail, e minha irmã Juliana, que me transmitiram valores e princípios que guiam a minha vida, dedico este trabalho como um legado do nosso amor e da nossa história.

"A medida da civilização de uma sociedade é a forma como ela trata seus membros mais vulneráveis."

Mahatma Gandhi.

## **RESUMO**

Esta dissertação analisa as práticas de mediação internacional como mecanismo de solução de conflitos decorrentes das relações de consumo transnacionais, com ênfase na proteção de grupos vulneráveis. O estudo parte da constatação de que a globalização e a digitalização do comércio intensificaram as transações entre consumidores e fornecedores de diferentes países, gerando novos desafios para a efetiva proteção do consumidor e o acesso à justiça em contextos transfronteiriços. A pesquisa adota metodologia qualitativa, combinando revisão bibliográfica, análise documental e estudo de casos, para examinar os fundamentos teóricos, o marco jurídico internacional e as experiências concretas de mediação em conflitos de consumo transnacionais. São identificados e analisados os principais desafios jurídicos, culturais e linguísticos enfrentados neste campo, bem como as oportunidades e tendências emergentes. Com base nesta análise, a dissertação propõe um modelo inclusivo de mediação internacional, fundamentado em sete princípios orientadores: acessibilidade universal, equidade processual e substantiva, competência intercultural, transparência e accountability, efetividade e sustentabilidade, integração com outros mecanismos de proteção ao consumidor, e inovação responsável. O modelo proposto é estruturado em elementos concretos que abrangem aspectos institucionais, procedimentais, tecnológicos e humanos, com estratégias específicas para garantir a inclusão efetiva de grupos vulneráveis. Conclui-se que a mediação internacional, quando projetada e implementada com foco em inclusão e equidade, pode contribuir significativamente para preencher lacunas de proteção e promover acesso à justiça para consumidores em um mercado global cada vez mais complexo e interconectado.

**Palavras-chave:** Direito do Consumidor Internacional. Mediação. Resolução de Conflitos Transnacionais. Grupos Vulneráveis. Inclusão.

## RESUMEN

Esta disertación analiza las prácticas de mediación internacional como mecanismo de solución de conflictos derivados de las relaciones de consumo transnacionales, con énfasis en la protección de grupos vulnerables. El estudio parte de la constatación de que la globalización y la digitalización del comercio han intensificado las transacciones entre consumidores y proveedores de diferentes países, generando nuevos desafíos para la efectiva protección del consumidor y el acceso a la justicia en contextos transfronterizos. La investigación adopta una metodología cualitativa, combinando revisión bibliográfica, análisis documental y estudio de casos, para examinar los fundamentos teóricos, el marco jurídico internacional y las experiencias concretas de mediación en conflictos de consumo transnacionales. Se identifican y analizan los principales desafíos jurídicos, culturales y lingüísticos enfrentados en este campo, así como las oportunidades y tendencias emergentes. Con base en este análisis, la disertación propone un modelo inclusivo de mediación internacional, fundamentado en siete principios orientadores: accesibilidad universal, equidad procesal y sustantiva, competencia intercultural, transparencia y rendición de cuentas, efectividad y sostenibilidad, integración con otros mecanismos de protección al consumidor, e innovación responsable. El modelo propuesto está estructurado en elementos concretos que abarcan aspectos institucionales, procedimentales, tecnológicos y humanos, con estrategias específicas para garantizar la inclusión efectiva de grupos vulnerables. Se concluye que la mediación internacional, cuando es diseñada e implementada con enfoque en inclusión y equidad, puede contribuir significativamente a llenar vacíos de protección y promover el acceso a la justicia para consumidores en un mercado global cada vez más complejo e interconectado.

**Palabras clave:** Derecho Internacional del Consumidor. Mediación. Resolución de Conflictos Transnacionales.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- **ASEAN** - Associação das Nações do Sudeste Asiático
- **CACCL** - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
- **CEC** - Centros Europeus do Consumidor
- **GDPR** - Regulamento Geral de Proteção de Dados
- **ICPEN** - Rede Internacional de Proteção e Fiscalização do Consumidor
- **MERCOSUL** - Mercado Comum do Sul
- **NAFTA** - Acordo de Livre Comércio da América do Norte
- **OCDE** - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
- **ODR** - Online Dispute Resolution (Resolução de Disputas Online)
- **ONU** - Organização das Nações Unidas
- **PROFECO** - Procuradoria Federal do Consumidor (México)
- **RAL** - Resolução Alternativa de Litígios
- **RLL** - Resolução de Litígios Online
- **UE** - União Europeia
- **UNCITRAL** - Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional
- **UNCTAD** - Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento
- **USMCA** - Acordo Estados Unidos-México-Canadá
- **WCAG** - Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo

# Sumário

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

## INTRODUÇÃO

### 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO TRANSNACIONAIS

1.1 Conceito e Evolução da Proteção do Consumidor em Contexto Internacional .....	18
1.2 Vulnerabilidade do Consumidor: Dimensões e Manifestações .....	19
1.3 Acesso à Justiça em Disputas de Consumo Transnacionais .....	21
1.4 Mediação como Mecanismo de Resolução de Conflitos Transnacionais .....	22
1.5 Perspectivas Teóricas sobre Mediação Internacional de Conflitos de Consumo ...	24

### 2. MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

2.1 Instrumentos Globais de Proteção ao Consumidor .....	27
2.2 Instrumentos Regionais: O Modelo Europeu .....	29
2.3 A Proteção do Consumidor no MERCOSUL .....	31
2.4 Outros Marcos Regionais e Bilaterais .....	32

### 3. INCLUSÃO E GRUPOS VULNERÁVEIS NO DIREITO DO CONSUMIDOR INTERNACIONAL

3.1 Conceito de Vulnerabilidade no Direito do Consumidor .....	34
3.2 Grupos Vulneráveis e Desafios Específicos em Contextos Transnacionais .....	36
3.2.1 Consumidores Idosos .....	36
3.2.2 Pessoas com Deficiência .....	36
3.2.3 Consumidores de Baixa Renda .....	37
3.2.4 Consumidores em Áreas Rurais ou Remotas .....	38
3.2.5 Migrantes, Refugiados e Outras Populações Transnacionais .....	39

	11
3.2.6 Consumidores com Limitada Literacia .....	39
3.2.7 Consumidores Indígenas e de Comunidades Tradicionais .....	40
3.3 Marcos Jurídicos para Proteção de Consumidores Vulneráveis .....	41
3.3.1 Instrumentos Globais .....	41
3.3.2 Instrumentos Regionais .....	42
3.3.3 Legislações Nacionais com Impacto Transnacional .....	43
3.4 Abordagens Inovadoras para Inclusão em Resolução de Disputas Transnaciona ..	44
3.4.1 Inovações Tecnológicas para Acessibilidade .....	44
3.4.2 Adaptações Procedimentais e Flexibilidade .....	45
3.4.3 Mediação Culturalmente Sensível .....	45
3.4.4 Abordagens Coletivas e Representativas .....	46
3.5 Desafios Persistentes e Direções Futuras .....	47
3.5.1 Conscientização e Informação .....	47
3.5.2 Sustentabilidade e Recursos .....	48
3.5.3 Coordenação e Fragmentação .....	48
3.5.4 Equilíbrio entre Proteção e Autonomia .....	49
3.5.5 Direções Futuras .....	49

#### **4. PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO INTERNACIONAL EM CONFLITOS DE CONSUMO**

4.1 Panorama Global de Mecanismos de Mediação em Conflitos de Consumo Transnacionais.....	51
4.2 O Modelo Europeu: Plataforma de Resolução de Litígios em Linha .....	52
4.2.1 Estrutura e Funcionamento .....	53
4.2.2 Resultados e Avaliação .....	53
4.3 Iniciativas Regionais nas Américas .....	54

	12
4.3.1 Concilianet e Iniciativas Mexicanas .....	54
4.3.2 Iniciativas do MERCOSUL .....	55
4.4 Abordagens Setoriais Especializadas .....	56
4.4.1 Turismo e Viagens .....	56
4.4.2 Comércio Eletrônico .....	57
4.4.3 Serviços Financeiros .....	58
4.5 Inovações em Mediação Assistida por Tecnologia .....	59
4.5.1 Plataformas de Mediação Online .....	59
4.5.2 Tradução Automática e Comunicação Multilíngue .....	60
4.5.3 Inteligência Artificial e Sistemas de Apoio à Decisão .....	61
4.6 Mediação Comunitária e Abordagens Baseadas em Sociedade Civil .....	62
4.6.1 Redes de Mediadores Comunitários .....	62
4.6.2 Clínicas de Direito do Consumidor .....	63
4.6.3 Iniciativas de Organizações de Consumidores .....	64
4.7 Lições Aprendidas e Melhores Práticas .....	64
4.7.1 Fatores de Sucesso .....	65
4.7.2 Desafios Comuns e Estratégias de Mitigação .....	66
4.7.3 Adaptação Contextual e Transferibilidade .....	66

## **5 DESAFIOS E OPORTUNIDADES NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO TRANSNACIONAIS**

5.1 Desafios Estruturais na Mediação Transnacional .....	68
5.1.1 Fragmentação Jurídica e Institucional .....	68
5.1.2 Desafios de Execução e Implementação .....	69
5.1.3 Desequilíbrios de Poder e Recursos .....	70
5.1.4 Barreiras de Acesso e Inclusão .....	71

5.2 Oportunidades e Tendências Emergentes .....	72
5.2.1 Inovações Tecnológicas .....	72
5.2.2 Convergência Regulatória e Cooperação Internacional .....	73
5.2.3 Abordagens Centradas no Usuário e Design Inclusivo .....	74
5.2.4 Integração de Abordagens Preventivas e Sistêmicas .....	75
5.3 Dimensões Culturais e Sociais da Mediação Transnacional .....	76
5.3.1 Diversidade Cultural em Concepções de Conflito e Resolução .....	76
5.3.2 Confiança e Legitimidade em Contextos Transnacionais .....	77
5.3.3 Dimensões Políticas e Econômicas da Mediação Transnacional .....	78
5.4 Perspectivas Futuras e Direções Emergentes .....	78
5.4.1 Sistemas Adaptativos e Responsivos .....	79
5.4.2 Abordagens Colaborativas e Multi-stakeholder .....	79
5.4.3 Integração de Justiça Procedimental e Substantiva .....	80
5.4.4 Abordagens Transformativas e Orientadas para Valores .....	81
<b>6. PROPOSTAS PARA UM MODELO INCLUSIVO DE MEDIAÇÃO INTERNACIONAL</b>	
6.1 Princípios Fundamentais para um Modelo Inclusivo .....	83
6.1.1 Acessibilidade Multidimensional .....	83
6.1.2 Equidade Procedimental e Substantiva .....	84
6.1.3 Responsividade Cultural e Contextual .....	85
6.1.4 Empoderamento e Capacitação .....	86
6.1.5 Integração Sistêmica e Preventiva .....	87
6.2 Elementos Estruturais de um Modelo Inclusivo .....	87
6.2.1 Arquitetura Institucional Multinível .....	87
6.2.2 Pluralismo de Mecanismos com Padrões Comuns .....	88
6.2.3 Sistemas Multicanal e Multimodal .....	89

6.2.4 Suporte Diferenciado e Assistência Personalizada .....	90
6.2.5 Mecanismos de Financiamento Sustentáveis e Equitativos .....	91
6.3 Recomendações para Implementação em Diferentes Contextos .....	92
6.3.1 Recomendações para Organizações Internacionais .....	92
6.3.2 Recomendações para Blocos Regionais .....	93
6.3.3 Recomendações para Governos Nacionais .....	94
6.3.4 Recomendações para Setor Privado .....	94
6.3.5 Recomendações para Sociedade Civil .....	95
6.4 Estudos de Caso Ilustrativos: Modelo em Diferentes Contextos .....	96
6.4.1 Estudo de Caso 1: Mediação em Comércio Eletrônico Transfronteiriço	96
6.4.2 Estudo de Caso 2: Mediação em Turismo Transfronteiriço .....	97
6.4.3 Estudo de Caso 3: Mediação Serviços Financeiros Transfronteiriços ....	98
6.5 Considerações Finais e Agenda para Pesquisa Futura .....	99

## **REFERÊNCIAS**

## 1. INTRODUÇÃO

A globalização e a digitalização do comércio têm transformado profundamente as relações de consumo, criando um mercado verdadeiramente global onde consumidores e fornecedores de diferentes países interagem e transacionam com frequência crescente. Esta expansão das transações transfronteiriças, impulsionada pelo comércio eletrônico, plataformas digitais e facilitação logística, oferece benefícios significativos em termos de diversidade de produtos, competitividade de preços e conveniência. No entanto, também gera desafios complexos quando surgem conflitos nestas relações de consumo transnacionais.

Quando um consumidor brasileiro adquire produtos de um fornecedor chinês através de uma plataforma norte-americana, ou quando um turista argentino enfrenta problemas com serviços contratados durante viagem à Europa, surgem questões fundamentais: Qual legislação se aplica? Qual jurisdição é competente? Como garantir acesso efetivo à justiça quando as partes estão separadas por milhares de quilômetros, diferentes idiomas, sistemas jurídicos e contextos culturais? Estas questões tornam-se ainda mais agudas quando envolvem consumidores em situação de vulnerabilidade, como idosos, pessoas com deficiência, ou indivíduos com recursos financeiros limitados.

Os mecanismos tradicionais de resolução de disputas, baseados em sistemas judiciais nacionais, frequentemente mostram-se inadequados para abordar estes desafios transfronteiriços. Processos judiciais internacionais podem ser proibitivamente complexos, demorados e dispendiosos, especialmente para disputas de consumo que geralmente envolvem valores relativamente baixos. Esta realidade cria um potencial "vácuo de justiça", onde consumidores enfrentando problemas em transações transnacionais podem encontrar-se efetivamente sem acesso a mecanismos viáveis de reparação.

Neste contexto, a mediação internacional emerge como uma abordagem promissora para preencher esta lacuna. Como método alternativo de resolução de disputas, a mediação oferece potenciais vantagens em termos de flexibilidade, eficiência, custo e capacidade de acomodar diferenças culturais e linguísticas. Particularmente quando implementada através de plataformas online, a mediação pode transcender barreiras geográficas e facilitar comunicação e colaboração entre partes distantes, tornando-a especialmente adequada para conflitos de consumo transnacionais.

No entanto, para que a mediação internacional realize plenamente seu potencial como mecanismo de proteção do consumidor em contextos transfronteiriços, é essencial que seja projetada e implementada com foco em inclusão e equidade. Isto significa garantir que todos os consumidores, independentemente de suas características pessoais ou circunstâncias, possam acessar e participar efetivamente destes processos, e obter resultados justos e equitativos. Particular atenção deve ser dada às necessidades de grupos vulneráveis, que podem enfrentar barreiras adicionais no acesso à justiça em contextos transnacionais.

Esta dissertação busca analisar as práticas de mediação internacional em conflitos de consumo transnacionais, com ênfase na proteção de grupos vulneráveis, e propor um modelo inclusivo que possa efetivamente promover acesso à justiça em um mercado global. A pesquisa é motivada pela convicção de que, em um mundo cada vez mais interconectado, a proteção efetiva do consumidor não pode parar nas fronteiras nacionais, e que mecanismos inovadores de resolução de disputas são essenciais para garantir que os benefícios da globalização sejam acompanhados por salvaguardas adequadas para todos os consumidores.

O estudo adota uma abordagem interdisciplinar, combinando perspectivas jurídicas, sociológicas e tecnológicas para examinar este tema complexo. Metodologicamente, baseia-se em revisão bibliográfica abrangente, análise documental de legislação e tratados internacionais relevantes, e estudo de casos concretos de mediação em conflitos de consumo transnacionais.

Esta triangulação metodológica permite uma compreensão mais completa e nuançada do objeto de estudo, considerando tanto aspectos teóricos quanto práticos.

A dissertação está estruturada em seis capítulos. O primeiro capítulo estabelece os fundamentos teóricos da resolução de conflitos de consumo transnacionais, examinando conceitos-chave como vulnerabilidade do consumidor, acesso à justiça e mediação internacional. O segundo capítulo analisa o marco jurídico internacional da proteção do consumidor, incluindo tratados, convenções e diretrizes relevantes para resolução de disputas transfronteiriças. O terceiro capítulo foca especificamente na questão da inclusão e grupos vulneráveis no direito do consumidor internacional, explorando como diferentes dimensões de vulnerabilidade afetam acesso à justiça em contextos transnacionais. O quarto capítulo examina práticas concretas de mediação internacional em conflitos de consumo, analisando experiências bem-sucedidas e lições aprendidas de diferentes regiões e contextos. O quinto capítulo identifica e discute os principais desafios e oportunidades na mediação de conflitos de consumo transnacionais, considerando aspectos jurídicos, culturais, linguísticos e tecnológicos. Finalmente, o sexto capítulo propõe um modelo inclusivo de mediação internacional, estabelecendo princípios orientadores, elementos estruturais e estratégias específicas para inclusão de grupos vulneráveis.

Através desta análise abrangente e proposta construtiva, a dissertação busca contribuir para o desenvolvimento de mecanismos mais eficazes e equitativos de resolução de conflitos de consumo transnacionais, promovendo proteção mais robusta para consumidores em um mercado global e avançando o objetivo fundamental de acesso à justiça para todos, independentemente de fronteiras nacionais ou circunstâncias pessoais.

## **1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO TRANSNACIONAIS**

Este capítulo estabelece os fundamentos teóricos necessários para compreender e analisar a resolução de conflitos de consumo transnacionais, com foco particular na mediação como mecanismo alternativo de solução de disputas. Serão examinados conceitos-chave como vulnerabilidade do consumidor, acesso à justiça e mediação internacional, bem como as teorias que fundamentam a proteção do consumidor em contextos transfronteiriços.

### **1.1. Conceito e Evolução da Proteção do Consumidor em Contexto Internacional**

A proteção do consumidor como campo jurídico distinto é um fenômeno relativamente recente na história do direito, emergindo principalmente na segunda metade do século XX em resposta às transformações econômicas e sociais do pós-guerra. Como observa Ramsay (2017), o desenvolvimento do direito do consumidor está intrinsecamente ligado à expansão da sociedade de consumo e ao reconhecimento crescente das assimetrias estruturais que caracterizam as relações entre consumidores e fornecedores.

Inicialmente concebida dentro de marcos nacionais, a proteção do consumidor rapidamente adquiriu dimensões internacionais à medida que o comércio e as transações econômicas transcendiam fronteiras. Howells et al. (2020) identificam três fases principais nesta evolução: uma primeira fase focada em proteções básicas contra fraudes e práticas comerciais enganosas; uma segunda fase caracterizada pela expansão de direitos substantivos dos consumidores; e uma terceira fase, atual, marcada pela busca de mecanismos efetivos de implementação e acesso à justiça em contextos cada vez mais globalizados e digitalizados.

Esta evolução reflete mudanças mais amplas nas concepções de soberania, jurisdição e regulação em um mundo interconectado. Como argumenta Micklitz (2021), a proteção do consumidor tornou-se um campo onde tensões fundamentais entre globalização econômica e regulação nacional se manifestam de forma particularmente aguda, exigindo novas abordagens que transcendam modelos tradicionais baseados exclusivamente em jurisdições territoriais.

No contexto latino-americano, Lima Marques (2020) destaca como a proteção do consumidor frequentemente se desenvolveu em diálogo com tradições jurídicas europeias, mas adaptadas às realidades socioeconômicas regionais, caracterizadas por desigualdades mais pronunciadas e diferentes padrões de desenvolvimento de mercado. Esta perspectiva comparativa é essencial para compreender como diferentes sistemas jurídicos abordam desafios comuns relacionados à proteção do consumidor transnacional.

## **1.2. Vulnerabilidade do Consumidor: Dimensões e Manifestações**

O conceito de vulnerabilidade do consumidor constitui um pilar fundamental do direito do consumidor contemporâneo, justificando intervenções regulatórias e proteções especiais. Como explica Lima Marques (2020), a vulnerabilidade do consumidor não é uma característica acidental ou excepcional, mas estrutural e inerente às relações de consumo, derivada de assimetrias informacionais, econômicas, técnicas e jurídicas entre consumidores e fornecedores.

Esta vulnerabilidade estrutural adquire contornos específicos e frequentemente intensificados em contextos transnacionais. Durovic (2020) identifica cinco dimensões principais de vulnerabilidade que afetam consumidores em transações transfronteiriças:

1. Vulnerabilidade informacional: relacionada a dificuldades em obter, processar e avaliar informações sobre produtos, serviços, direitos e procedimentos em contextos estrangeiros;
2. Vulnerabilidade linguística: derivada de barreiras de comunicação que podem afetar tanto a fase pré-contratual quanto processos posteriores de reclamação ou resolução de disputas;
3. Vulnerabilidade jurídica: relacionada a incertezas sobre lei aplicável, jurisdição competente e mecanismos disponíveis para implementação de direitos;
4. Vulnerabilidade logística: associada a dificuldades práticas em perseguir reclamações contra fornecedores distantes geograficamente;
5. Vulnerabilidade cultural: vinculada a diferenças em expectativas, práticas comerciais e normas sociais que podem gerar mal-entendidos ou conflitos.

Além destas dimensões gerais, certos grupos de consumidores podem experimentar o que Lima Marques (2020) denomina "hipervulnerabilidade" – situações onde fatores adicionais como idade, deficiência, baixa renda, localização geográfica remota ou pertencimento a minorias linguísticas ou culturais criam camadas adicionais de desvantagem. Esta hipervulnerabilidade é particularmente relevante em contextos transnacionais, onde mecanismos de proteção podem ser menos acessíveis ou eficazes para estes grupos.

Riefa (2020) argumenta que a digitalização do comércio transfronteiriço introduz novas dimensões de vulnerabilidade, relacionadas a questões como segurança de dados, privacidade, dependência de plataformas intermediárias e algoritmos opacos que podem afetar acesso a produtos, serviços e informações. Estas vulnerabilidades digitais não substituem formas tradicionais de desvantagem, mas frequentemente as amplificam ou transformam, criando desafios complexos para marcos regulatórios e sistemas de resolução de disputas.

### 1.3. Acesso à Justiça em Disputas de Consumo Transnacionais

O conceito de acesso à justiça, desenvolvido seminalmente por Cappelletti e Garth, adquire contornos específicos e desafios adicionais quando aplicado a disputas de consumo transnacionais. Como observa Hodges (2019), barreiras tradicionais ao acesso à justiça - custos, complexidade, demora – são frequentemente exacerbadas quando consumidores buscam reparação contra fornecedores localizados em outros países.

Cortés (2021) identifica quatro categorias principais de obstáculos que consumidores enfrentam em disputas transfronteiriças:

1. Obstáculos jurídicos: incluindo questões de jurisdição, lei aplicável, reconhecimento e execução de decisões estrangeiras;

2. Obstáculos práticos: relacionados a distância geográfica, diferenças linguísticas, custos de representação legal em jurisdições estrangeiras;

3. Obstáculos econômicos: associados à desproporcionalidade entre o valor frequentemente limitado das disputas de consumo e os custos de perseguir reclamações internacionalmente;

4. Obstáculos psicológicos: vinculados a percepções de impotência, complexidade excessiva e baixa probabilidade de sucesso.

Estes obstáculos criam o que Micklitz (2021) denomina "vácuo de justiça" – situações onde direitos formalmente reconhecidos tornam-se praticamente inexecutáveis devido à ausência de mecanismos viáveis para sua implementação. Este vácuo é particularmente problemático em transações de baixo valor, onde a desproporcionalidade entre custos de acesso e potencial reparação torna irracional, do ponto de vista econômico individual, perseguir reclamações, mesmo quando juridicamente fundamentadas.

Para abordar estes desafios, diversos modelos alternativos de acesso à justiça têm sido desenvolvidos e implementados. Hodges (2019) propõe uma tipologia que inclui:

1. Modelos de representação coletiva: incluindo ações coletivas, ações representativas e outras formas de agregação de reclamações;
2. Modelos administrativos: baseados em agências reguladoras com poderes de fiscalização e sanção;
3. Modelos de resolução alternativa de disputas: incluindo conciliação, mediação, arbitragem e procedimentos híbridos;
4. Modelos de resolução online de disputas: utilizando tecnologias digitais para superar barreiras geográficas e reduzir custos.

Cada um destes modelos apresenta vantagens e limitações específicas em contextos depende não apenas de seu design técnico, mas também de fatores contextuais como cultura jurídica, infraestrutura institucional, recursos disponíveis e características específicas dos mercados em questão.

#### **1.4. Mediação como Mecanismo de Resolução de Conflitos Transnacionais**

A mediação, definida por Alexander (2020) como "um processo estruturado onde um terceiro imparcial assiste partes em disputa a identificar questões, explorar opções e desenvolver soluções mutuamente aceitáveis", tem emergido como um mecanismo particularmente promissor para abordar conflitos de consumo transnacionais.

Como observa Nolan-Haley (2020), a mediação oferece potenciais vantagens em contextos transfronteiriços, incluindo:

1. Flexibilidade procedimental: permitindo adaptação a diferentes contextos culturais, linguísticos e jurídicos;

2. Foco em interesses: possibilitando soluções que atendam necessidades específicas das partes, além de direitos formalmente reconhecidos;

3. Eficiência: potencialmente reduzindo custos e tempo em comparação com processos judiciais tradicionais;

4. Preservação de relacionamentos: particularmente relevante em contextos comerciais contínuos;

5. Confidencialidade: protegendo informações sensíveis comercial ou pessoalmente.

No entanto, a mediação também apresenta desafios específicos em disputas de consumo transnacionais. Hörnle (2022) identifica questões críticas incluindo:

1. Desequilíbrios de poder: potencialmente exacerbados em contextos transnacionais onde consumidores podem enfrentar corporações multinacionais com recursos significativamente superiores;

2. Garantias procedimentais: necessidade de salvaguardas para assegurar processos justos e equitativos;

3. Execução de acordos: questões relacionadas ao status legal e execução de acordos resultantes de mediação em diferentes jurisdições;

4. Qualificação e regulação de mediadores: desafios relacionados a padrões profissionais e éticos em contextos transnacionais;

5. Acesso e inclusão: garantir que processos de mediação sejam acessíveis a diversos consumidores, incluindo grupos vulneráveis.

A Convenção das Nações Unidas sobre Acordos de Transação Internacionais Resultantes de Mediação (Convenção de Singapura sobre Mediação), adotada em 2018, representa um avanço significativo ao estabelecer um quadro para reconhecimento e execução transfronteiriços de acordos resultantes de mediação. Como explica Schnabel (2019), a Convenção busca para acordos mediados um status similar ao que a Convenção de Nova York

proporciona para sentenças arbitrais, potencialmente aumentando a atratividade e eficácia da mediação em contextos internacionais.

No campo específico de disputas de consumo, iniciativas como a plataforma de Resolução de Litígios em Linha da União Europeia, estabelecida pelo Regulamento (UE) nº524/2013, demonstram como tecnologias digitais podem ser combinadas com processos de mediação para criar sistemas acessíveis e eficientes de resolução de disputas transfronteiriças.

Como observa Cortés (2021), estas iniciativas representam tentativas de institucionalizar a mediação como parte de um ecossistema mais amplo de proteção ao consumidor, conectando-a a outros mecanismos regulatórios e de implementação.

### **1.5. Perspectivas Teóricas sobre Mediação Internacional de Conflitos de Consumo**

Diversas perspectivas teóricas oferecem lentes úteis para analisar e compreender a mediação internacional em conflitos de consumo. Estas abordagens não são mutuamente exclusivas, mas iluminam diferentes aspectos deste fenômeno complexo.

A perspectiva de justiça processual, desenvolvida por autores como Nolan-Haley (2020), enfatiza a importância de procedimentos percebidos como justos e equitativos pelos participantes. Esta abordagem destaca elementos como voz (oportunidade de expressar perspectivas), consideração respeitosa, neutralidade do mediador e tratamento digno como fundamentais para legitimidade e aceitação de processos de mediação. Em contextos transnacionais, esta perspectiva chama atenção para desafios específicos relacionados a diferenças culturais em expectativas procedimentais e necessidade de adaptações que respeitem diversas concepções de processo justo.

A perspectiva de justiça substantiva, articulada por autores como Lima Marques (2020), foca na qualidade e equidade dos resultados obtidos através de mediação. Esta abordagem

questiona se acordos mediados refletem adequadamente direitos substantivos dos consumidores e normas imperativas de proteção. Em contextos transnacionais, esta perspectiva levanta questões sobre qual lei substantiva deve informar processos de mediação e como garantir que acordos respeitem padrões mínimos de proteção ao consumidor reconhecidos internacionalmente.

A perspectiva intercultural, desenvolvida por autores como LeBaron (2020) e Hammer (2019), examina como diferenças culturais afetam processos de comunicação, negociação e resolução de conflitos. Esta abordagem destaca como concepções de conflito, autoridade, tempo, comunicação e relacionamento variam entre culturas, potencialmente criando mal-entendidos ou barreiras em processos de mediação transnacional. Simultaneamente, reconhece oportunidades para aprendizagem intercultural e desenvolvimento de abordagens híbridas que integrem elementos de diferentes tradições de resolução de conflitos.

A perspectiva de sistemas, articulada por autores como Hodges (2019), analisa mediação como parte de um ecossistema mais amplo de governança e regulação de mercados. Esta abordagem examina como processos de mediação interagem com outros mecanismos regulatórios, incluindo legislação, fiscalização administrativa e ações judiciais. Em contextos transnacionais, esta perspectiva destaca a importância de coordenação entre diferentes sistemas nacionais e desenvolvimento de abordagens multinível que combinem elementos locais, nacionais, regionais e globais.

A perspectiva tecnológica, desenvolvida por autores como Katsh e Rifkin (2021) e Cortés (2021), foca em como tecnologias digitais transformam possibilidades para mediação transnacional. Esta abordagem examina como plataformas online, tradução automática, análise de dados e outras inovações podem superar barreiras tradicionais de distância, linguagem e custo, enquanto potencialmente criando novos desafios relacionados a acesso digital, privacidade e autonomia.

Finalmente, a perspectiva de justiça transformativa, articulada por autores como LeBaron (2020), vai além de visões instrumentais de mediação como mecanismo de resolução de disputas específicas, examinando seu potencial para transformar relacionamentos, instituições e sistemas. Esta abordagem considera como processos de mediação podem contribuir para objetivos mais amplos de empoderamento, reconhecimento mútuo e mudança social. Em contextos transnacionais, esta perspectiva levanta questões sobre como mediação pode abordar não apenas disputas individuais, mas também desequilíbrios estruturais em relações de consumo globais.

Estas diversas perspectivas teóricas oferecem um rico conjunto de ferramentas conceituais para analisar práticas existentes e desenvolver modelos mais eficazes e inclusivos de mediação internacional em conflitos de consumo. Como argumenta Micklitz (2021), abordagens pluralistas que integram múltiplas perspectivas são particularmente valiosas para compreender e navegar a complexidade de disputas que atravessam fronteiras nacionais, culturais e disciplinares.

## **2. MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR**

Este capítulo analisa o marco jurídico internacional da proteção do consumidor, examinando tratados, convenções, diretrizes e outros instrumentos relevantes para a resolução de conflitos de consumo transnacionais. Serão abordados tanto instrumentos globais quanto regionais, com atenção especial às normas que afetam mecanismos de mediação internacional.

### **2.1. Instrumentos Globais de Proteção ao Consumidor**

No âmbito global, diversos instrumentos jurídicos estabelecem princípios, diretrizes e padrões relevantes para proteção do consumidor em contextos transnacionais, embora não exista um tratado abrangente e vinculante especificamente dedicado a este tema. Como observa Durovic (2020), a proteção do consumidor internacional caracteriza-se por uma governança multinível e fragmentada, combinando instrumentos de soft law e hard law em diferentes esferas. As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor, adotadas pela Assembleia Geral em 1985 e revisadas em 1999 e 2015, constituem o instrumento global mais abrangente neste campo. Como explica Durovic (2020), estas diretrizes, embora não vinculantes, estabelecem um quadro de referência amplamente reconhecido, identificando princípios fundamentais e objetivos legítimos de políticas de proteção ao consumidor. A revisão de 2015 atualizou significativamente o documento para abordar desafios contemporâneos, incluindo comércio eletrônico transfronteiriço e acesso a mecanismos de resolução de disputas.

Particularmente relevante para o tema desta dissertação, a Seção V.F das Diretrizes, intitulada "Resolução de Disputas e Reparação", estabelece que os Estados-membros devem assegurar que consumidores tenham acesso a mecanismos de resolução de disputas justos,

efetivos, transparentes e imparciais, incluindo resolução alternativa de litígios. O parágrafo 38 especificamente encoraja o desenvolvimento de "mecanismos alternativos de resolução de disputas, incluindo serviços de aconselhamento, procedimentos informais para reclamações, conciliação, mediação e arbitragem, que possam ser menos dispendiosos, mais acessíveis, mais rápidos e mais fáceis de usar para consumidores, especialmente em casos transfronteiriços".

A Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional (UNCITRAL) tem contribuído significativamente para o desenvolvimento de normas relevantes para resolução de disputas transnacionais. Como destaca Hörnle (2022), as Notas Técnicas sobre Resolução de Disputas Online, adotadas em 2017, oferecem orientações para o desenvolvimento de sistemas de ODR que podem ser particularmente úteis em contextos de consumo transfronteiriço. Embora não especificamente focadas em mediação, estas notas abordam questões fundamentais como princípios procedimentais, neutralidade de plataformas, transparência e execução de resultados.

A Convenção das Nações Unidas sobre Acordos de Transação Internacionais Resultantes de Mediação (Convenção de Singapura sobre Mediação), adotada em 2018 e em vigor desde 2020, representa um avanço significativo para mediação internacional. Como explica Schnabel (2019), a Convenção estabelece um quadro para reconhecimento e execução transfronteiriços de acordos resultantes de mediação em disputas comerciais internacionais. Embora o artigo 1(2) da Convenção exclua explicitamente "acordos de transação concluídos por um consumidor para fins pessoais, familiares ou domésticos", Schnabel (2019) observa que esta exclusão não impede Estados de estender princípios similares a disputas de consumo através de legislação nacional ou outros instrumentos internacionais.

No âmbito da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), diversas recomendações e diretrizes abordam aspectos específicos da proteção do consumidor transnacional. Particularmente relevantes são as Diretrizes para Proteção do Consumidor no Contexto do Comércio Eletrônico (revisadas em 2016) e a Recomendação sobre Resolução de Disputas e Reparação para Consumidores (2007). Como observa Howells et al. (2020), estes instrumentos, embora não vinculantes, têm influenciado significativamente desenvolvimentos legislativos em diversos países e regiões.

A Rede Internacional de Proteção e Fiscalização do Consumidor (ICPEN), embora não produza instrumentos jurídicos formais, facilita cooperação entre agências nacionais de proteção ao consumidor e desenvolve melhores práticas para abordar questões transfronteiriças. Como destaca Durovic (2020), iniciativas como o [econsumer.gov](http://econsumer.gov), que permite consumidores apresentar reclamações sobre transações internacionais, representam tentativas práticas de preencher lacunas em proteção transfronteiriça.

## **2.2. Instrumentos Regionais: O Modelo Europeu**

A União Europeia desenvolveu o marco jurídico mais abrangente e sofisticado para proteção do consumidor transnacional, incluindo mecanismos específicos para resolução alternativa de litígios. Como observa Loos (2020), este marco combina harmonização substantiva de direitos do consumidor com instrumentos processuais e institucionais para facilitar acesso à justiça em contextos transfronteiriços.

A Diretiva 2013/11/UE sobre resolução alternativa de litígios de consumo estabelece requisitos mínimos para entidades de RAL em todos os Estados-membros, garantindo disponibilidade de mecanismos de qualidade para disputas domésticas e transfronteiriças.

Como explica Cortés (2021), a Diretiva não impõe um modelo específico de RAL, permitindo diversidade de abordagens (mediação, conciliação, arbitragem ou modelos híbridos), mas estabelece princípios comuns incluindo expertise, independência, imparcialidade, transparência, eficácia, equidade, liberdade e legalidade.

Complementarmente, o Regulamento (UE) n° 524/2013 sobre resolução de litígios em linha criou uma plataforma digital única para facilitar resolução extrajudicial de disputas relacionadas a compras online. Como destaca Cortés (2021), esta plataforma funciona como um "balcão único", conectando consumidores, comerciantes e entidades de RAL certificadas em todos os Estados-membros, superando barreiras linguísticas através de um sistema de tradução automática.

A rede de Centros Europeus do Consumidor (CEC), estabelecida em todos os Estados-membros da UE, Noruega e Islândia, oferece informações e assistência prática a consumidores envolvidos em disputas transfronteiriças. Como observa Loos (2020), estes centros frequentemente atuam como mediadores informais, facilitando comunicação entre consumidores e comerciantes estrangeiros, e direcionando casos para mecanismos formais de RAL quando necessário.

No campo do direito internacional privado, instrumentos como o Regulamento (CE) n° 593/2008 sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I) e o Regulamento (UE) n° 1215/2012 relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (Bruxelas I bis) estabelecem regras claras sobre jurisdição e lei aplicável em disputas transfronteiriças, incluindo casos de consumo. Como explica Jayme (2019), estas regras geralmente oferecem proteção especial a consumidores, permitindo-lhes litigar em seus próprios países e beneficiar-se de normas imperativas de proteção de seu país de residência.

Além destes instrumentos específicos, diversas diretivas harmonizam aspectos substantivos do direito do consumidor, estabelecendo padrões mínimos em áreas como cláusulas abusivas (Diretiva 93/13/CEE), garantias (Diretiva 1999/44/CE), práticas comerciais desleais (Diretiva 2005/29/CE) e direitos dos consumidores em contratos à distância (Diretiva 2011/83/UE). Como observa Micklitz (2021), esta harmonização substantiva facilita resolução de disputas transfronteiriças, incluindo através de mediação, ao reduzir divergências entre sistemas jurídicos nacionais.

A recente Diretiva (UE) 2019/2161, parte do "New Deal for Consumers", fortaleceu mecanismos de execução e sanções por violações ao direito do consumidor, complementando abordagens baseadas em resolução individual de disputas. Como argumenta Loos (2020), esta evolução reflete reconhecimento de que acesso efetivo à justiça para consumidores requer combinação de mecanismos individuais e coletivos, privados e públicos.

### **2.3. A Proteção do Consumidor no MERCOSUL**

O Mercado Comum do Sul (MERCOSUL) tem desenvolvido gradualmente um marco jurídico para proteção do consumidor, embora menos abrangente e integrado que o modelo europeu. Como observa Jaeger Junior (2020), a proteção do consumidor foi reconhecida como tema relevante desde os primórdios do bloco, com o Tratado de Assunção (1991) mencionando harmonização legislativa nesta área como objetivo.

A Resolução 126/94 do Grupo Mercado Comum aprovou o "Protocolo de Defesa do Consumidor do MERCOSUL", que buscava estabelecer padrões mínimos comuns. No entanto, como explica Lima Marques (2020), este protocolo nunca entrou em vigor devido a divergências entre os Estados-membros, particularmente relacionadas a diferentes níveis de proteção em suas legislações nacionais.

A Resolução 34/2011 aprovou o "Plano de Ação para Elaboração de um Estatuto da Cidadania do MERCOSUL", incluindo proteção do consumidor como área prioritária. Subsequentemente, a Resolução 36/2019 aprovou o "Acordo do MERCOSUL sobre Direito Aplicável em Matéria de Contratos Internacionais de Consumo", estabelecendo regras sobre lei aplicável em disputas transfronteiriças envolvendo consumidores.

No campo específico de resolução de disputas, o MERCOSUL não possui instrumentos vinculantes específicos para conflitos de consumo transnacionais. No entanto, como destaca Jaeger Junior (2020), iniciativas como o Sistema de Solução de Controvérsias em Matéria de Consumo, aprovado pela Resolução 42/2016, buscam facilitar cooperação entre agências nacionais de proteção ao consumidor e desenvolver mecanismos para reclamações transfronteiriças.

Diferentemente da União Europeia, o MERCOSUL não estabeleceu uma plataforma centralizada para resolução de disputas de consumo transfronteiriças nem harmonizou requisitos para entidades de RAL. Como observa Lima Marques (2020), a abordagem tem sido mais focada em cooperação entre autoridades nacionais e harmonização gradual de normas substantivas, com aspectos processuais e institucionais permanecendo primariamente sob competência nacional.

#### **2.4. Outros Marcos Regionais e Bilaterais**

Além da União Europeia e do MERCOSUL, outros blocos regionais e acordos bilaterais têm desenvolvido disposições relevantes para proteção do consumidor transnacional e resolução de disputas.

Na América do Norte, o Acordo Estados Unidos-México-Canadá (USMCA), que substituiu o NAFTA em 2020, inclui disposições sobre comércio digital e proteção do consumidor mais robustas que seu predecessor. Como observa Durovic (2020), o artigo 19.7 especificamente reconhece a importância de mecanismos de proteção ao consumidor, incluindo resolução alternativa de disputas, embora sem estabelecer obrigações detalhadas ou mecanismos específicos.

A Associação das Nações do Sudeste Asiático (ASEAN) adotou em 2016 o "High-Level Principles on Consumer Protection", estabelecendo diretrizes para legislações nacionais. Como explica Durovic (2020), estes princípios incluem acesso a mecanismos de resolução de disputas como componente essencial, embora deixem considerável flexibilidade para implementação nacional.

Diversos acordos de livre comércio bilaterais e regionais recentes incluem capítulos ou disposições sobre proteção do consumidor e comércio eletrônico. Como observa Howells et al. (2020), estes acordos geralmente reconhecem importância de cooperação em proteção ao consumidor transfronteiriço, mas raramente estabelecem mecanismos específicos ou detalhados para resolução de disputas.

No contexto africano, o recente Acordo de Livre Comércio Continental Africano (AfCFTA) representa uma oportunidade para desenvolvimento de abordagens regionais para proteção do consumidor, embora o protocolo específico sobre este tema ainda esteja em desenvolvimento. Como argumenta Durovic (2020), experiências de outras regiões, particularmente União Europeia e MERCOSUL, oferecem lições valiosas para este processo emergente.

### **3. INCLUSÃO E GRUPOS VULNERÁVEIS NO DIREITO DO CONSUMIDOR INTERNACIONAL**

Este capítulo foca especificamente na questão da inclusão e grupos vulneráveis no direito do consumidor internacional, explorando como diferentes dimensões de vulnerabilidade afetam o acesso à justiça em contextos transnacionais. Serão analisados os desafios específicos enfrentados por diversos grupos vulneráveis e as abordagens desenvolvidas para garantir sua proteção efetiva.

#### **3.1. Conceito de Vulnerabilidade no Direito do Consumidor**

O conceito de vulnerabilidade constitui um pilar fundamental do direito do consumidor contemporâneo, justificando intervenções regulatórias e proteções especiais. Como explica Lima Marques (2020), a vulnerabilidade do consumidor não é uma característica acidental ou excepcional, mas estrutural e inerente às relações de consumo, derivada de assimetrias informacionais, econômicas, técnicas e jurídicas entre consumidores e fornecedores.

Esta vulnerabilidade estrutural, reconhecida em diversos sistemas jurídicos, adquire contornos específicos e frequentemente intensificados em contextos transnacionais. Durovic (2020) identifica cinco dimensões principais de vulnerabilidade que afetam consumidores em transações transfronteiriças:

1. Vulnerabilidade informacional: relacionada a dificuldades em obter, processar e avaliar informações sobre produtos, serviços, direitos e procedimentos em contextos estrangeiros;

2. Vulnerabilidade linguística: derivada de barreiras de comunicação que podem afetar tanto a fase pré-contratual quanto processos posteriores de reclamação ou resolução de disputas;

3. Vulnerabilidade jurídica: relacionada a incertezas sobre lei aplicável, jurisdição competente e mecanismos disponíveis para implementação de direitos;

4. Vulnerabilidade logística: associada a dificuldades práticas em perseguir reclamações contra fornecedores distantes geograficamente;

5. Vulnerabilidade cultural: vinculada a diferenças em expectativas, práticas comerciais e normas sociais que podem gerar mal-entendidos ou conflitos.

Além destas dimensões gerais, certos grupos de consumidores podem experimentar o que Lima Marques (2020) denomina "hipervulnerabilidade" – situações onde fatores adicionais como idade, deficiência, baixa renda, localização geográfica remota ou pertencimento a minorias linguísticas ou culturais criam camadas adicionais de desvantagem. Esta hipervulnerabilidade é particularmente relevante em contextos transnacionais, onde mecanismos de proteção podem ser menos acessíveis ou eficazes para estes grupos.

Micklitz (2021) propõe uma abordagem contextual e dinâmica para vulnerabilidade, reconhecendo que ela não é uma característica binária ou estática, mas varia conforme contextos específicos, tipos de transações e circunstâncias individuais. O autor distingue entre vulnerabilidade situacional (relacionada a circunstâncias específicas de uma transação), pessoal (derivada de características individuais) e sistêmica (resultante de desequilíbrios estruturais em mercados ou sistemas regulatórios).

Esta perspectiva multidimensional e contextual é particularmente valiosa para compreender desafios de inclusão em resolução de disputas transnacionais, onde diferentes dimensões de vulnerabilidade frequentemente interagem e se reforçam mutuamente, criando barreiras complexas ao acesso à justiça.

## **3.2. Grupos Vulneráveis e Desafios Específicos em Contextos Transnacionais**

Diversos grupos de consumidores enfrentam desafios específicos em transações transfronteiriças e processos de resolução de disputas, exigindo atenção particular para garantir inclusão efetiva.

### **3.2.1. Consumidores Idosos**

Consumidores idosos podem enfrentar desafios particulares relacionados a literacia digital, mobilidade reduzida ou limitações cognitivas. Como observa Riefa (2020), estas vulnerabilidades podem ser exacerbadas em contextos transnacionais, onde processos frequentemente dependem de tecnologias digitais e comunicação à distância.

Estudos conduzidos pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (2022) indicam que consumidores idosos são significativamente menos propensos a utilizar plataformas online de resolução de disputas, mesmo quando enfrentam problemas em transações transfronteiriças. Esta exclusão digital representa uma barreira significativa ao acesso à justiça para este grupo demográfico crescente.

Além disso, Riefa (2020) identifica preocupações específicas relacionadas a práticas comerciais agressivas ou enganosas direcionadas a consumidores idosos em contextos transfronteiriços, particularmente em setores como turismo, saúde e serviços financeiros. A autora argumenta que estas práticas exploram vulnerabilidades específicas e são frequentemente difíceis de combater através de mecanismos tradicionais de resolução de disputas.

### **3.2.2. Pessoas com Deficiência**

Consumidores com deficiência enfrentam barreiras adicionais em transações transfronteiriças e processos de resolução de disputas. Como explica Blanck (2021), estas barreiras incluem inacessibilidade de plataformas digitais, falta de formatos alternativos para comunicação e documentação, e ausência de acomodações razoáveis em procedimentos de resolução de disputas.

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência estabelece obrigações claras relacionadas a acessibilidade e desenho universal, incluindo no contexto de acesso à justiça. No entanto, como observa Blanck (2021), a implementação destas obrigações em sistemas de resolução de disputas transnacionais permanece inconsistente e frequentemente inadequada.

Particularmente desafiadora é a situação de pessoas com deficiências cognitivas ou psicossociais, que podem enfrentar barreiras significativas na compreensão de procedimentos complexos ou na articulação efetiva de suas reclamações. Como argumenta Blanck (2021), sistemas genuinamente inclusivos devem incorporar apoios apropriados e salvaguardas para garantir participação significativa destes consumidores.

### **3.2.3. Consumidores de Baixa Renda**

Limitações financeiras constituem uma barreira significativa ao acesso à justiça em disputas transnacionais. Como observa Hodges (2019), custos associados a processos formais – incluindo taxas, representação legal, tradução de documentos e potencialmente viagens – podem tornar mecanismos de resolução de disputas proibitivamente caros para consumidores de baixa renda, mesmo quando teoricamente disponíveis.

Esta barreira econômica é particularmente problemática em disputas de baixo valor, onde custos de perseguir reclamações podem facilmente exceder o valor em disputa. Como

argumenta Micklitz (2021), esta desproporcionalidade cria um "vácuo de justiça" onde direitos formalmente reconhecidos tornam-se praticamente inexecutáveis para consumidores com recursos limitados.

Além disso, consumidores de baixa renda frequentemente enfrentam desvantagens adicionais relacionadas a literacia financeira e jurídica limitada, acesso restrito a tecnologias digitais, e menor familiaridade com mecanismos formais de resolu o de disputas. Como observa Hodges (2019), estas desvantagens podem ser particularmente pronunciadas em contextos transnacionais, onde complexidades adicionais relacionadas a diferenças linguísticas, culturais e jurídicas amplificam barreiras existentes.

#### **3.2.4. Consumidores em áreas Rurais ou Remotas**

Localiza o geográfica pode constituir uma barreira significativa ao acesso   justiça, particularmente em áreas rurais ou remotas com infraestrutura limitada. Como observa Schmitz (2019), consumidores nestas áreas frequentemente enfrentam desafios relacionados a conectividade digital limitada, distância física de centros de assistência, e menor disponibilidade de serviços de apoio.

Em contextos transnacionais, estas barreiras geográficas podem ser exacerbadas pela concentra o de mecanismos de resolu o de disputas em centros urbanos ou regiões mais desenvolvidas. Como argumenta Schmitz (2019), mesmo sistemas online teoricamente acessíveis de qualquer localiza o podem ser praticamente inacessíveis em áreas com conectividade limitada ou instável.

Particularmente vulneráveis são consumidores em regiões remotas de países em desenvolvimento, onde infraestrutura digital e física pode ser severamente limitada. Como observa Durovic (2020), estes consumidores frequentemente enfrentam uma "dupla exclusão"–

do mercado global digital e dos mecanismos de proteção associados – criando riscos significativos de exploração sem recurso efetivo.

### **3.2.5. Migrantes, Refugiados e Outras Populações Transnacionais**

Consumidores com status migratório ou de refugiado enfrentam vulnerabilidades específicas em transações transfronteiriças e processos de resolução de disputas. Como explica Nolan-Haley (2020), estas vulnerabilidades incluem barreiras linguísticas, falta de familiaridade com sistemas jurídicos locais, documentação limitada ou incompleta, e frequentemente preocupações relacionadas a status legal que podem inibir busca por reparação.

Particularmente desafiadora é a situação de migrantes indocumentados, que podem evitar mecanismos formais de resolução de disputas devido a temores relacionados a exposição de status migratório. Como argumenta Nolan-Haley (2020), esta "invisibilidade forçada" cria oportunidades para exploração sem consequências, particularmente em setores como habitação, emprego e serviços financeiros.

Além disso, populações deslocadas frequentemente enfrentam desafios relacionados a documentação perdida ou inacessível, dificultando comprovação de transações ou contratos. Como observa Nolan-Haley (2020), sistemas de resolução de disputas raramente são projetados para acomodar estas circunstâncias excepcionais, criando barreiras procedimentais significativas para populações já vulneráveis.

### **3.2.6. Consumidores com Limitada Literacia**

Limitações em literacia geral, financeira ou digital podem constituir barreiras significativas em transações transfronteiriças e processos de resolução de disputas. Como

observa Cortés (2021), estas limitações afetam capacidade de compreender termos e condições, navegar procedimentos complexos, e articular reclamações efetivamente.

Particularmente desafiadora é a situação em contextos digitais, onde interfaces e procedimentos frequentemente pressupõem níveis relativamente altos de literacia digital. Como argumenta Riefa (2020), a crescente digitalização de comércio transfronteiriço e mecanismos de resolução de disputas pode inadvertidamente excluir consumidores com limitada familiaridade ou conforto com tecnologias digitais.

Além disso, documentação e procedimentos em disputas transnacionais frequentemente utilizam linguagem técnica ou jurídica complexa, criando barreiras adicionais para consumidores com literacia limitada. Como observa Cortés (2021), mesmo quando tradução está disponível, complexidade linguística pode permanecer um obstáculo significativo à participação efetiva.

### **3.2.7. Consumidores Indígenas e de Comunidades Tradicionais**

Consumidores pertencentes a comunidades indígenas ou tradicionais podem enfrentar desafios específicos relacionados a diferenças culturais, linguísticas e conceituais. Como explica LeBaron (2020), estas diferenças podem afetar não apenas comunicação prática, mas também concepções fundamentais de conflito, justiça e resolução apropriada.

Particularmente relevantes são diferenças em normas comunicativas, incluindo estilos de discurso, uso de narrativa, e expressão de desacordo ou insatisfação. Como observa LeBaron (2020), procedimentos de resolução de disputas frequentemente privilegiam estilos comunicativos dominantes, potencialmente marginalizando ou mal interpretando expressões culturalmente específicas.

Além disso, comunidades indígenas e tradicionais frequentemente possuem concepções distintas de propriedade, valor e relações comerciais, que podem divergir significativamente de pressupostos incorporados em sistemas convencionais de resolução de disputas. Como argumenta LeBaron (2020), reconhecimento e respeito por estas diferenças conceituais é essencial para inclusão genuína destas comunidades.

### **3.3. Marcos Jurídicos para Proteção de Consumidores Vulneráveis**

Diversos instrumentos jurídicos internacionais e regionais abordam explícita ou implicitamente a proteção de consumidores vulneráveis em contextos transnacionais, embora com variações significativas em abrangência e eficácia.

#### **3.3.1 Instrumentos Globais**

As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor, revisadas em 2015, reconhecem explicitamente necessidades especiais de consumidores vulneráveis e desfavorecidos. O parágrafo 5(b) estabelece como objetivo legítimo de políticas de proteção ao consumidor "a proteção de consumidores vulneráveis e desfavorecidos", enquanto o parágrafo 37 especificamente menciona que Estados-membros devem assegurar que medidas de proteção "não criem barreiras desnecessárias ao comércio internacional e sejam consistentes com obrigações comerciais internacionais".

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência inclui disposições relevantes para consumidores com deficiência em contextos transnacionais. Particularmente, o artigo 9 estabelece obrigações relacionadas a acessibilidade, incluindo acesso a informação, comunicação e serviços eletrônicos, enquanto o artigo 13 aborda acesso

à justiça, requerendo "adaptações processuais adequadas à idade" para facilitar participação efetiva.

Embora não especificamente focada em consumidores, a Convenção Internacional sobre a Proteção dos Direitos de Todos os Trabalhadores Migrantes e dos Membros das suas Famílias estabelece princípios relevantes para proteção de migrantes em transações transfronteiriças, incluindo não-discriminação no acesso a serviços e proteção jurídica.

### **3.3.2. Instrumentos Regionais**

A União Europeia desenvolveu o marco mais abrangente para proteção de consumidores vulneráveis, incorporando considerações de vulnerabilidade em diversos instrumentos. A Diretiva 2005/29/CE sobre práticas comerciais desleais explicitamente reconhece vulnerabilidade como fator relevante, estabelecendo proteções especiais contra práticas que "distorçam significativamente o comportamento econômico de um grupo claramente identificável de consumidores que são particularmente vulneráveis à prática ou ao produto subjacente devido à sua doença mental ou física, idade ou credulidade".

A Diretiva 2013/11/UE sobre resolução alternativa de litígios de consumo inclui disposições relevantes para acessibilidade, estabelecendo que procedimentos de RAL devem ser "disponíveis e facilmente acessíveis online e offline para ambas as partes, independentemente de onde estejam". Embora não aborde explicitamente grupos vulneráveis específicos, estes requisitos de acessibilidade têm implicações importantes para inclusão.

O Regulamento (UE) nº 524/2013 sobre resolução de litígios em linha inclui considerações de acessibilidade digital, estabelecendo que a plataforma de RLL deve "ser acessível a todos os usuários, incluindo usuários vulneráveis, na medida do possível" e deve

"permitir que as partes submetam sua disputa online em qualquer uma das línguas oficiais das instituições da União de sua escolha".

No MERCOSUL, o Acordo sobre Direito Aplicável em Matéria de Contratos Internacionais de Consumo (Resolução 36/2019) reconhece implicitamente vulnerabilidade ao estabelecer regras de conexão que geralmente favorecem aplicação da lei do país de domicílio do consumidor, oferecendo proteção contra potencial aplicação de leis menos protetivas.

### **3.3.3. Legislações Nacionais com Impacto Transnacional**

Diversas legislações nacionais incluem disposições com potencial impacto transnacional relacionadas a proteção de consumidores vulneráveis. Como observa Durovic (2020), estas legislações frequentemente têm efeitos extraterritoriais de facto, influenciando práticas comerciais além de fronteiras nacionais.

O Código de Defesa do Consumidor brasileiro (Lei 8.078/1990) é frequentemente citado como exemplo de legislação com forte ênfase em proteção de vulnerabilidade. Como explica Lima Marques (2020), o código reconhece vulnerabilidade como princípio fundamental e inclui disposições específicas sobre contratos internacionais de consumo, estabelecendo aplicação da lei brasileira quando mais favorável ao consumidor em diversas circunstâncias.

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia, embora não especificamente focado em consumidores, estabelece proteções com impacto significativo em transações transfronteiriças, incluindo requisitos de consentimento informado e direito à portabilidade de dados. Como observa Riefa (2020), estas proteções são particularmente relevantes para consumidores vulneráveis, que podem enfrentar desafios específicos relacionados a compreensão e controle de seus dados pessoais em contextos digitais.

### **3.4. Abordagens Inovadoras para Inclusão em Resolução de Disputas Transnacionais**

Diversas abordagens inovadoras têm sido desenvolvidas para promover inclusão de grupos vulneráveis em resolução de disputas de consumo transnacionais, combinando inovações tecnológicas, procedimentais e institucionais.

#### **3.4.1. Inovações Tecnológicas para Acessibilidade**

Avanços tecnológicos oferecem oportunidades significativas para aumentar acessibilidade de mecanismos de resolução de disputas transnacionais. Como observa Cortés (2021), tecnologias como tradução automática, reconhecimento de voz, e interfaces adaptativas podem reduzir barreiras linguísticas e físicas que tradicionalmente limitam acesso.

A plataforma de Resolução de Litígios em Linha da União Europeia incorpora diversas características de acessibilidade, incluindo tradução automática em todas as línguas oficiais da UE, design responsivo para diferentes dispositivos, e compatibilidade com tecnologias assistivas. Como destaca a Comissão Europeia (2023), estas características têm contribuído para uso crescente da plataforma por consumidores de diversos perfis demográficos.

Além de plataformas oficiais, diversas iniciativas privadas e da sociedade civil têm desenvolvido ferramentas tecnológicas para aumentar acessibilidade. Como exemplifica Zeleznikow (2021), aplicativos móveis com interfaces simplificadas e funcionamento offline podem ser particularmente valiosos para consumidores em áreas com conectividade limitada ou com menor familiaridade com tecnologias digitais complexas.

No entanto, como adverte Riefa (2020), inovações tecnológicas devem ser implementadas com atenção cuidadosa a potenciais exclusões digitais. A autora argumenta que abordagens puramente digitais, sem alternativas não-digitais, podem inadvertidamente criar

novas formas de exclusão para certos grupos vulneráveis, particularmente idosos, pessoas com certas deficiências, e aqueles com acesso limitado a tecnologias digitais.

### **3.4.2. Adaptações Procedimentais e Flexibilidade**

Adaptações procedimentais e flexibilidade são essenciais para acomodar necessidades diversas de diferentes grupos vulneráveis. Como observa Nolan-Haley (2020), procedimentos rígidos ou padronizados frequentemente falham em considerar circunstâncias específicas que podem afetar capacidade de participação efetiva.

Exemplos de adaptações procedimentais incluem:

1. Flexibilidade temporal, permitindo prazos estendidos ou sessões mais curtas e frequentes para acomodar limitações de atenção, energia ou disponibilidade;
2. Opções de comunicação diversificadas, incluindo texto, áudio, vídeo e comunicação assíncrona, para acomodar diferentes preferências e necessidades;
3. Assistência personalizada, incluindo explicações simplificadas de procedimentos, verificações de compreensão, e apoio para formulação de reclamações;
4. Participação assistida, permitindo envolvimento de representantes, defensores ou pessoas de apoio quando apropriado.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (2022) relata resultados positivos de um programa piloto incorporando estas adaptações em casos transfronteiriços envolvendo consumidores idosos, com aumentos significativos em taxas de participação e satisfação com processos e resultados.

### **3.4.3. Mediação Culturalmente Sensível**

Abordagens culturalmente sensíveis são essenciais para inclusão efetiva de consumidores de diversos backgrounds culturais e linguísticos. Como argumenta LeBaron (2020), mediação eficaz em contextos interculturais requer mais que simples tradução linguística; exige compreensão e respeito por diferentes normas comunicativas, valores e concepções de conflito e resolução.

Mason (2021) identifica elementos-chave de mediação culturalmente sensível em disputas de consumo transnacionais:

1. Mediadores culturalmente competentes, com compreensão de diferenças culturais relevantes e habilidade para adaptar abordagens apropriadamente;
2. Processos flexíveis que podem acomodar diferentes estilos comunicativos e expectativas procedimentais;
3. Atenção a dinâmicas de poder relacionadas a diferenças culturais e linguísticas;
4. Reconhecimento e respeito por diferentes concepções de tempo, relacionamento e resolução apropriada.

Iniciativas como o programa de mediação intercultural da PROFECO (2022) no México demonstram potencial desta abordagem, particularmente em regiões com populações indígenas significativas ou comunidades de migrantes. O programa treina mediadores bilíngues e biculturais para facilitar resolução de disputas envolvendo consumidores de comunidades indígenas em transações com empresas nacionais e internacionais.

#### **3.4.4. Abordagens Coletivas e Representativas**

Mecanismos coletivos e representativos podem complementar abordagens individuais, oferecendo vias alternativas para consumidores vulneráveis que enfrentam barreiras significativas à participação direta. Como argumenta Hodges (2019), estas abordagens podem

ajudar a superar problemas de racionalidade limitada, custos desproporcionais, e desequilíbrios de poder que frequentemente caracterizam disputas individuais.

Exemplos incluem:

1. Ações coletivas transfronteiriças, permitindo agregação de reclamações similares de múltiplos consumidores;
2. Ações representativas por organizações de consumidores ou entidades qualificadas;
3. Mecanismos de "superreclamações"(supercomplaints), permitindo que organizações de consumidores identifiquem padrões problemáticos afetando grupos vulneráveis;
4. Mediação coletiva, onde representantes negociam em nome de grupos de consumidores afetados.

A recente Diretiva (UE) 2020/1828 relativa a ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores representa um avanço significativo nesta direção, estabelecendo um quadro harmonizado para ações representativas em todos os Estados-membros da UE, incluindo em contextos transfronteiriços.

### **3.5. Desafios Persistentes e Direções Futuras**

Apesar de avanços significativos, desafios importantes persistem para inclusão efetiva de grupos vulneráveis em resolução de disputas de consumo transnacionais.

#### **3.5.1. Conscientização e Informação**

Baixa conscientização sobre direitos e mecanismos disponíveis continua sendo uma barreira significativa, particularmente para grupos vulneráveis. Como observa a Comissão Europeia (2023), mesmo na UE com seu sistema relativamente avançado, muitos consumidores

desconhecem a existência da plataforma de RLL e outros recursos disponíveis para disputas transfronteiriças.

Este desafio é exacerbado para consumidores com acesso limitado a informação devido a barreiras linguísticas, limitações de literacia, ou exclusão digital. Como argumenta Durovic (2020), estratégias efetivas de divulgação e educação devem ser adaptadas para alcançar diversos grupos vulneráveis através de canais e formatos apropriados.

### **3.5.2. Sustentabilidade e Recursos**

Garantir sustentabilidade financeira de mecanismos inclusivos de resolução de disputas representa um desafio significativo. Como observa Hodges (2019), adaptações para inclusão – como tradução, formatos alternativos, assistência personalizada, e mediadores especializados – frequentemente aumentam custos operacionais, criando tensões entre acessibilidade financeira e inclusão abrangente.

Este desafio é particularmente agudo em regiões com recursos limitados, onde necessidades básicas de proteção ao consumidor podem competir com outras prioridades sociais e econômicas. Como argumenta Durovic (2020), modelos de financiamento inovadores e cooperação internacional são essenciais para desenvolver sistemas sustentáveis e inclusivos nestas regiões.

### **3.5.3. Coordenação e Fragmentação**

Fragmentação continua sendo um desafio significativo, com diferentes sistemas nacionais e regionais adotando abordagens divergentes para inclusão. Como observa Micklitz

(2021), esta fragmentação cria complexidade adicional para consumidores vulneráveis navegando disputas transnacionais, potencialmente exacerbando barreiras existentes ao acesso.

Simultaneamente, como argumenta o autor, harmonização completa pode não ser nem factível nem desejável, dadas diferenças legítimas em contextos socioeconômicos, tradições jurídicas e preferências políticas. O desafio, portanto, é desenvolver abordagens que permitam coordenação efetiva enquanto respeitam diversidade contextual.

#### **3.5.4. Equilíbrio entre Proteção e Autonomia**

Um desafio conceitual e prático importante envolve equilibrar proteção adequada com respeito por autonomia individual. Como observa Lima Marques (2020), abordagens excessivamente paternalistas podem inadvertidamente perpetuar estereótipos negativos ou limitar oportunidades para participação significativa de consumidores vulneráveis.

Este equilíbrio é particularmente delicado em contextos interculturais, onde concepções de vulnerabilidade, proteção apropriada, e autonomia podem variar significativamente. Como argumenta LeBaron (2020), abordagens genuinamente inclusivas devem

evitar imposição de valores culturais dominantes enquanto ainda garantem proteções substantivas efetivas.

#### **3.5.5. Direções Futuras**

Olhando adiante, diversas direções promissoras emergem para avançar inclusão em resolução de disputas de consumo transnacionais:

1. Abordagens de design inclusivo, incorporando considerações de acessibilidade e inclusão desde o início no desenvolvimento de sistemas e procedimentos, em vez de adaptações posteriores;
2. Maior envolvimento de representantes de grupos vulneráveis em design, implementação e avaliação de mecanismos de resolução de disputas;
3. Desenvolvimento de padrões internacionais para acessibilidade e inclusão em resolução de disputas transnacionais, complementando instrumentos existentes com orientações mais específicas;
4. Pesquisa empírica mais robusta sobre experiências de diferentes grupos vulneráveis em disputas transnacionais, informando desenvolvimento de políticas e práticas baseadas em evidências;
5. Fortalecimento de redes de cooperação entre entidades de proteção ao consumidor, organizações da sociedade civil, e comunidades afetadas, facilitando compartilhamento de conhecimentos e recursos.

Como enfatiza Micklitz (2021), progresso nesta área requer não apenas inovações técnicas ou procedimentais, mas também compromisso político sustentado com princípios de equidade e inclusão em governança de mercados globais.

## **4. PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO INTERNACIONAL EM CONFLITOS DE CONSUMO**

Este capítulo examina práticas concretas de mediação internacional em conflitos de consumo, analisando experiências bem-sucedidas e lições aprendidas de diferentes regiões e contextos. Serão explorados diversos modelos e abordagens, com atenção às suas características, vantagens, limitações e resultados obtidos.

### **4.1. Panorama Global de Mecanismos de Mediação em Conflitos de Consumo Transnacionais**

O cenário global de mediação em conflitos de consumo transnacionais é caracterizado por considerável diversidade e fragmentação, refletindo diferentes tradições jurídicas, contextos institucionais e níveis de desenvolvimento econômico. Como observa Cortés (2021), não existe um modelo único ou dominante, mas sim uma variedade de abordagens adaptadas a contextos específicos.

Hörnle (2022) propõe uma tipologia útil para categorizar estes diversos mecanismos, distinguindo entre:

1. Sistemas públicos: estabelecidos e operados por entidades governamentais ou regulatórias;
2. Sistemas privados: desenvolvidos e implementados por entidades comerciais ou setoriais;
3. Sistemas híbridos: envolvendo parcerias público-privadas ou supervisão pública de mecanismos privados;
4. Sistemas baseados em comunidade: desenvolvidos por organizações da sociedade civil ou grupos comunitários.

Além desta categorização básica, os sistemas variam significativamente em termos de:

- Escopo geográfico: alguns focados em regiões específicas (como a União Europeia), outros com alcance potencialmente global;

- Escopo setorial: alguns abrangendo todos os tipos de transações de consumo, outros especializados em setores específicos como turismo, comércio eletrônico ou serviços financeiros;

- Grau de formalidade: desde procedimentos altamente estruturados até abordagens mais flexíveis e informais;

- Nível de integração tecnológica: desde sistemas totalmente online até abordagens presenciais tradicionais ou modelos híbridos;

- Natureza dos resultados: desde acordos não vinculantes até decisões com força executória similar a sentenças judiciais.

Esta diversidade reflete não apenas preferências ou tradições diferentes, mas também adaptações pragmáticas a contextos específicos e necessidades particulares. Como argumenta Cortés (2021), esta pluralidade de abordagens pode ser vista como uma força, permitindo experimentação, inovação e adaptação contextual, embora também crie desafios relacionados a fragmentação, inconsistência e potencial confusão para consumidores.

#### **4.2. O Modelo Europeu: Plataforma de Resolução de Litígios em Linha**

A União Europeia desenvolveu o sistema mais abrangente e integrado para resolução de disputas de consumo transfronteiriças, centrado na Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL) estabelecida pelo Regulamento (UE) n° 524/2013. Como explica Cortés (2021), esta plataforma funciona como um "balcão único" multilíngue, conectando consumidores, comerciantes e entidades de RAL certificadas em todos os Estados-membros.

#### **4.2.1. Estrutura e Funcionamento**

A plataforma RLL opera como um hub central que não resolve disputas diretamente, mas facilita seu encaminhamento para entidades de RAL nacionais certificadas sob a Diretiva 2013/11/UE. O processo, como descrito pela Comissão Europeia (2023), segue geralmente estas etapas:

1. O consumidor submete uma reclamação através da plataforma online, fornecendo detalhes sobre a disputa e o comerciante;
2. A plataforma notifica o comerciante sobre a reclamação;
3. Consumidor e comerciante acordam sobre qual entidade de RAL utilizarão;
4. A plataforma transfere automaticamente os detalhes da reclamação para esta entidade;
5. A entidade de RAL conduz o procedimento inteiramente online, por telefone ou presencialmente, conforme suas regras;
6. A plataforma é notificada sobre o resultado, que é comunicado às partes.

Características distintivas do sistema incluem:

- Tradução automática em todas as 24 línguas oficiais da UE, facilitando comunicação entre partes de diferentes países;
- Interface digital unificada e amigável, simplificando acesso e navegação;
- Prazos definidos para cada etapa do processo, promovendo resolução rápida;
- Conexão com a rede de Centros Europeus do Consumidor, que oferecem assistência prática a consumidores;
- Supervisão e monitoramento pela Comissão Europeia, garantindo qualidade e conformidade.

#### **4.2.2. Resultados e Avaliação**

Segundo o relatório da Comissão Europeia (2023), a plataforma RLL tem demonstrado resultados significativos desde seu lançamento em 2016:

- Mais de 200.000 reclamações processadas, com crescimento anual consistente;
- Taxa de resolução de aproximadamente 42;
- Tempo médio de resolução de 90 dias, significativamente mais rápido que processos judiciais;

- Níveis de satisfação de usuários relativamente altos 68;

No entanto, o relatório também identifica desafios persistentes:

- Baixa conscientização entre consumidores e pequenas empresas;
- Taxa significativa aproximadamente 40;
- Variação considerável na disponibilidade e qualidade de entidades de RAL entre diferentes Estados-membros e setores;
- Dificuldades específicas para certos grupos vulneráveis, particularmente idosos e pessoas com limitada literacia digital.

Cortés (2021) observa que, apesar destas limitações, o modelo europeu representa o sistema mais avançado e abrangente atualmente disponível para mediação de conflitos de consumo transnacionais, oferecendo lições valiosas para outras regiões e contextos.

### **4.3. Iniciativas Regionais nas Américas**

Nas Américas, diversas iniciativas regionais e nacionais têm buscado facilitar resolução de disputas de consumo transfronteiriças, embora geralmente com menor grau de integração e institucionalização que o modelo europeu.

#### **4.3.1. Concilianet e Iniciativas Mexicanas**

O México desenvolveu um dos sistemas mais avançados da região para resolução online de disputas de consumo, incluindo casos transfronteiriços. Como descreve a PROFECO (2022), o sistema Concilianet permite que consumidores mexicanos apresentem reclamações contra empresas participantes, incluindo multinacionais operando no país, através de uma plataforma digital que facilita audiências de conciliação por videoconferência.

Características distintivas incluem:

- Procedimento inteiramente gratuito para consumidores;
- Conciliadores profissionais empregados pela agência governamental de proteção ao consumidor;
- Possibilidade de participação remota, facilitando acesso para consumidores em áreas distantes;
- Acordos resultantes com força executória similar a decisões judiciais.

Segundo a PROFECO (2022), o sistema tem demonstrado resultados impressionantes, com taxa de resolução superior a 80

#### **4.3.2. Iniciativas do MERCOSUL**

No âmbito do MERCOSUL, esforços para facilitar resolução de disputas de consumo transfronteiriças têm sido mais limitados e menos institucionalizados que na União Europeia. Como observa Jaeger Junior (2020), o foco tem sido primariamente em cooperação entre agências nacionais de proteção ao consumidor, em vez de desenvolvimento de plataformas ou procedimentos unificados.

O Sistema de Solução de Controvérsias em Matéria de Consumo, aprovado pela Resolução 42/2016, estabelece um quadro para cooperação, mas deixa implementação prática primariamente a cargo de autoridades nacionais. Na prática, como explica Lima Marques

(2020), isto significa que consumidores enfrentando problemas em transações transfronteiriças dentro do MERCOSUL geralmente precisam recorrer a mecanismos nacionais do país do fornecedor, frequentemente enfrentando barreiras significativas relacionadas a distância, linguagem e custos.

Iniciativas recentes, como o projeto piloto de mediação online transfronteiriça entre Brasil e Argentina iniciado em 2021, representam tentativas de desenvolver abordagens mais integradas. No entanto, como observa Jaeger Junior (2020), estas iniciativas permanecem em estágios iniciais e enfrentam desafios relacionados a recursos limitados, diferenças em marcos regulatórios nacionais, e prioridades políticas concorrentes.

#### **4.4. Abordagens Setoriais Especializadas**

Além de sistemas gerais, diversos setores com alto volume de transações transfronteiriças desenvolveram mecanismos especializados de mediação, adaptados a características e necessidades específicas.

##### **4.4.1. Turismo e Viagens**

O setor de turismo e viagens, caracterizado por alta frequência de transações transnacionais e potencial para disputas complexas, desenvolveu diversos mecanismos especializados de mediação. Como observa Cortés (2021), estes mecanismos frequentemente combinam elementos de mediação tradicional com características específicas adaptadas ao contexto de viagens internacionais.

Um exemplo notável é o Centro Europeu de Arbitragem e Mediação para Turismo, que oferece serviços especializados para disputas envolvendo consumidores e fornecedores de diferentes países europeus. Características distintivas incluem:

- Mediadores com expertise específica em legislação de turismo e viagens;
- Procedimentos acelerados para situações urgentes (como consumidores ainda em viagem);
- Opções para mediação remota através de videoconferência ou plataformas assíncronas;
- Conexões com autoridades locais de turismo para facilitar implementação de acordos.

Fora da Europa, iniciativas como o programa de mediação turística da PROFECO no México demonstram abordagens adaptadas a contextos específicos. Como destaca a PROFECO (2022), este programa oferece assistência especializada para turistas estrangeiros no México, incluindo mediação em inglês e outras línguas, e coordenação com representações diplomáticas quando necessário.

#### **4.4.2. Comércio Eletrônico**

O comércio eletrônico, setor onde transações transfronteiriças são particularmente comuns, tem sido pioneiro no desenvolvimento de sistemas de resolução de disputas online. Como observa Rule e Nagarajan (2020), plataformas como eBay, Amazon e Alibaba desenvolveram sistemas internos que processam milhões de disputas anualmente, muitas delas envolvendo partes de diferentes países.

O sistema de resolução de disputas do eBay, frequentemente citado como referência, processa mais de 60 milhões de casos anualmente com mínima intervenção humana. Características distintivas incluem:

- Resolução automatizada para casos simples baseada em padrões e precedentes;
- Interface simplificada e intuitiva, minimizando barreiras de uso;
- Procedimentos escalonados, começando com negociação direta e progredindo para intervenção da plataforma quando necessário;
- Integração com sistemas de pagamento e logística, facilitando implementação de soluções.

Embora estes sistemas privados ofereçam eficiência e escala impressionantes, Riefa (2020) levanta preocupações sobre transparência, equidade e adequação para consumidores vulneráveis. A autora argumenta que, sem supervisão regulatória adequada, sistemas puramente privados podem priorizar interesses comerciais sobre proteção efetiva de consumidores, particularmente em casos complexos ou envolvendo partes com recursos ou capacidades desiguais.

#### **4.4.3. Serviços Financeiros**

O setor financeiro, caracterizado por transações frequentemente complexas e potencialmente de alto valor, desenvolveu mecanismos especializados para disputas transfronteiriças. Como explica Hodges (2019), estes mecanismos frequentemente combinam expertise técnica específica com atenção a desequilíbrios de poder entre instituições financeiras e consumidores individuais.

A rede FIN-NET na União Europeia conecta esquemas nacionais de resolução extrajudicial de litígios financeiros, facilitando encaminhamento de casos transfronteiriços para entidades apropriadas. Características distintivas incluem:

- Mediadores com expertise específica em serviços financeiros e regulação relevante;
- Procedimentos adaptados para diferentes tipos de produtos financeiros;

- Cooperação estruturada entre entidades nacionais para casos transfronteiriços;
- Conexões com reguladores financeiros para identificação de questões sistêmicas.

Fora da Europa, iniciativas como o programa de mediação financeira transfronteiriça da Financial Industry Regulatory Authority (FINRA) nos Estados Unidos oferecem serviços especializados para investidores internacionais. Como observa Hodges (2019), estes programas especializados são particularmente valiosos em setores como serviços financeiros, onde complexidade técnica e assimetrias informacionais podem criar barreiras adicionais para consumidores em disputas transnacionais.

#### **4.5. Inovações em Mediação Assistida por Tecnologia**

Avanços tecnológicos têm transformado significativamente práticas de mediação em conflitos de consumo transnacionais, criando novas possibilidades para superar barreiras tradicionais de distância, linguagem e custo.

##### **4.5.1. Plataformas de Mediação Online**

Plataformas dedicadas de mediação online oferecem ambientes digitais especificamente projetados para facilitar processos de mediação à distância. Como explica Katsh e Rifkin (2021), estas plataformas vão além de simples videoconferência, incorporando ferramentas específicas para estruturar comunicação, clarificar questões, e facilitar desenvolvimento de acordos.

Exemplos notáveis incluem:

- Modria (agora parte da Tyler Technologies), desenvolvida por pioneiros em resolução online de disputas e utilizada por diversas entidades públicas e privadas;

- Smartsettle, que incorpora algoritmos de negociação assistida para ajudar partes a identificar soluções mutuamente benéficas;

- Youstice, focada especificamente em disputas de consumo transfronteiriças, com interface multilíngue e integração com sistemas de e-commerce.

Características distintivas destas plataformas incluem:

- Comunicação estruturada, guiando partes através de etapas definidas do processo;

- Ferramentas visuais para clarificar questões e opções;

- Espaços privados e compartilhados para comunicação;

- Recursos para documentação e rastreamento de progresso;

- Modelos e assistentes para desenvolvimento de acordos.

Como observa Ebner (2021), estas plataformas podem ser particularmente valiosas em contextos transnacionais, onde estruturação clara do processo pode ajudar a superar diferenças em expectativas procedimentais e estilos comunicativos.

#### **4.5.2. Tradução Automática e Comunicação Multilíngue**

Avanços em tradução automática têm criado novas possibilidades para superar barreiras linguísticas em mediação transnacional. Como destaca a Comissão Europeia (2023), a plataforma RLL da UE utiliza o sistema eTranslation para oferecer tradução automática em todas as 24 línguas oficiais da União, facilitando comunicação entre partes que não compartilham um idioma comum.

Além de tradução de texto, tecnologias emergentes como interpretação automática de fala e legendagem em tempo real oferecem possibilidades para comunicação multilíngue em sessões síncronas de mediação. Como observa Vilalta (2019), estas tecnologias, embora ainda imperfeitas, podem significativamente reduzir custos e aumentar acessibilidade de mediação

transnacional, particularmente para disputas de menor valor onde interpretação humana profissional seria economicamente inviável.

No entanto, como adverte Hammer (2019), tradução automática apresenta limitações importantes, particularmente relacionadas a nuances culturais, expressões idiomáticas, e comunicação não-verbal. O autor argumenta que uso efetivo destas tecnologias requer consciência de suas limitações e, idealmente, combinação com suporte humano para comunicação particularmente sensível ou complexa.

#### **4.5.3. Inteligência Artificial e Sistemas de Apoio à Decisão**

Aplicações de inteligência artificial estão gradualmente sendo incorporadas em sistemas de mediação, oferecendo novas possibilidades para análise de casos, identificação de padrões, e suporte à tomada de decisões. Como explica Zeleznikow (2021), estas aplicações variam desde relativamente simples (como categorização automática de reclamações) até altamente sofisticadas (como sistemas que sugerem possíveis soluções baseadas em casos similares anteriores).

Exemplos incluem:

- Sistemas de diagnóstico que ajudam consumidores a identificar e articular questões jurídicas relevantes;
- Ferramentas de análise preditiva que estimam probabilidades de diferentes resultados baseadas em casos anteriores;
- Assistentes de negociação que sugerem possíveis compromissos baseados em preferências declaradas das partes;
- Sistemas de verificação que avaliam conformidade de acordos propostos com normas jurídicas relevantes.

Como observa Cortés (2021), estas tecnologias podem ser particularmente valiosas em contextos transnacionais, onde consumidores frequentemente enfrentam incertezas sobre direitos aplicáveis e expectativas razoáveis. No entanto, o autor também adverte sobre riscos relacionados a transparência, viés algorítmico, e potencial para exacerbar desequilíbrios de poder existentes se implementadas sem salvaguardas adequadas.

#### **4.6. Mediação Comunitária e Abordagens Baseadas em Sociedade Civil**

Complementando sistemas formais públicos e privados, diversas iniciativas baseadas em comunidade e sociedade civil têm desenvolvido abordagens inovadoras para mediação em conflitos de consumo transnacionais, frequentemente com foco particular em inclusão e acesso para grupos marginalizados.

##### **4.6.1 Redes de Mediadores Comunitários**

Redes de mediadores comunitários, frequentemente voluntários ou semi-profissionais com raízes em comunidades específicas, podem desempenhar papel valioso em contextos transnacionais, particularmente para populações migrantes ou comunidades transfronteiriças.

Como observa LeBaron (2020), estes mediadores frequentemente combinam conhecimento local com compreensão de contextos transnacionais, permitindo-lhes navegar efetivamente diferenças culturais e linguísticas. Um exemplo notável é a rede de mediadores interculturais desenvolvida pela organização não-governamental Consumers International em parceria com associações locais de consumidores em regiões fronteiriças da América Latina. Como descreve Lima Marques (2020), estes mediadores – frequentemente bilíngues e familiarizados com sistemas jurídicos e práticas comerciais de ambos os lados da fronteira –

oferecem assistência prática para consumidores envolvidos em disputas transfronteiriças, frequentemente complementando sistemas formais com apoio informal e culturalmente apropriado.

#### **4.6.2. Clínicas de Direito do Consumidor**

Clínicas de direito do consumidor baseadas em universidades têm emergido como recursos valiosos para consumidores enfrentando disputas transnacionais complexas. Como explica Durovic (2020), estas clínicas frequentemente combinam expertise acadêmica com serviços práticos, oferecendo assistência gratuita ou de baixo custo para consumidores que de outra forma enfrentariam barreiras significativas ao acesso à justiça.

Exemplos incluem a Consumer Law Clinic da Universidade de Stanford, que desenvolveu um programa especializado para assistir consumidores em disputas transfronteiriças de comércio eletrônico, e a Clínica de Direito do Consumidor da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, que oferece assistência especializada para consumidores brasileiros em disputas com fornecedores estrangeiros.

Características distintivas destas iniciativas incluem:

- Combinação de educação jurídica prática para estudantes com serviços valiosos para consumidores;
- Capacidade para abordar casos complexos que exigem pesquisa jurídica aprofundada;
- Conexões com redes acadêmicas internacionais, facilitando colaboração transfronteiriça;
- Potencial para identificar questões sistêmicas e contribuir para reforma jurídica através de advocacia baseada em evidências.

### **4.6.3. Iniciativas de Organizações de Consumidores**

Organizações de consumidores têm desenvolvido diversas iniciativas para facilitar mediação em disputas transnacionais, frequentemente preenchendo lacunas deixadas por sistemas formais. Como observa Durovic (2020), estas organizações frequentemente combinam assistência direta a consumidores individuais com advocacia por reformas sistêmicas, abordando simultaneamente necessidades imediatas e causas subjacentes de problemas recorrentes.

A rede de Centros Europeus do Consumidor, embora formalmente parte de estruturas governamentais, opera de maneira similar a organizações da sociedade civil em muitos aspectos, oferecendo assistência prática e mediação informal para consumidores envolvidos em disputas transfronteiriças. Como destaca a Comissão Europeia (2023), estes centros frequentemente servem como primeiro ponto de contato para consumidores, oferecendo orientação inicial e, quando apropriado, facilitando comunicação direta com fornecedores antes de recorrer a mecanismos mais formais.

Fora da Europa, organizações como a Consumers International têm facilitado colaboração transfronteiriça entre associações nacionais de consumidores, desenvolvendo protocolos para assistência mútua em casos envolvendo consumidores de um país e fornecedores de outro. Como observa Durovic (2020), estas redes informais podem ser particularmente valiosas em regiões sem mecanismos formais bem desenvolvidos para disputas transfronteiriças.

### **4.7. Lições Aprendidas e Melhores Práticas**

A análise de diversas experiências de mediação em conflitos de consumo transnacionais revela várias lições importantes e melhores práticas que podem informar desenvolvimento futuro neste campo.

#### **4.7.1. Fatores de Sucesso**

Cortés (2021) identifica vários fatores comuns associados a iniciativas bem-sucedidas:

1. Acessibilidade multidimensional: abordando não apenas barreiras financeiras, mas também geográficas, linguísticas, tecnológicas e culturais;
2. Simplicidade e usabilidade: procedimentos e interfaces intuitivas que minimizam complexidade para usuários;
3. Transparência: informações claras sobre processo, expectativas e possíveis resultados;
4. Rapidez e eficiência: procedimentos otimizados com prazos definidos;
5. Expertise relevante: mediadores com conhecimento específico sobre questões jurídicas e técnicas pertinentes;
6. Legitimidade e confiança: percepção de imparcialidade e credibilidade entre todas as partes interessadas;
7. Integração efetiva: conexões claras com outros mecanismos de proteção ao consumidor e sistemas jurídicos formais.

Hörnle (2022) acrescenta que sustentabilidade financeira e institucional é crucial para sucesso a longo prazo, observando que muitas iniciativas promissoras falham devido a financiamento inadequado ou dependência excessiva de indivíduos específicos ou apoio político temporário.

### **4.7.2. Desafios Comuns e Estratégias de Mitigação**

Experiências práticas também revelam desafios recorrentes e estratégias potenciais para abordá-los:

1. Baixa conscientização: muitos consumidores desconhecem mecanismos disponíveis. Estratégias efetivas incluem integração de informações em pontos de venda, campanhas educativas direcionadas, e parcerias com organizações comunitárias.

2. Não-participação de fornecedores: comerciantes frequentemente ignoram ou recusam participação. Abordagens promissoras incluem incentivos reputacionais (como selos de confiança), requisitos regulatórios, e consequências negativas para não-participação.

3. Desequilíbrios de poder: assimetrias entre consumidores individuais e empresas podem comprometer equidade. Estratégias de mitigação incluem assistência para consumidores, mediadores proativos, e salvaguardas procedimentais específicas.

4. Complexidade jurídica: incertezas sobre lei aplicável e jurisdição podem complicar resolução. Abordagens úteis incluem orientação jurídica acessível, mediadores com expertise relevante, e foco em soluções práticas além de questões estritamente jurídicas.

5. Limitações tecnológicas: dependência excessiva de tecnologias digitais pode excluir certos grupos. Estratégias inclusivas incluem múltiplos canais de acesso, assistência para usuários com menor literacia digital, e design centrado no usuário.

### **4.7.3. Adaptação Contextual e Transferibilidade**

Uma lição crucial de experiências globais é a importância de adaptação contextual. Como argumenta LeBaron (2020), transferência direta de modelos entre diferentes contextos

frequentemente falha devido a diferenças em tradições jurídicas, infraestrutura institucional, recursos disponíveis, e fatores culturais.

Ao mesmo tempo, certos princípios e práticas demonstram transferibilidade significativa. Cortés (2021) sugere uma abordagem de "adaptação informada", onde lições gerais de experiências bem-sucedidas são adaptadas às realidades específicas de diferentes contextos, em vez de simples replicação ou reinvenção completa.

Esta abordagem equilibrada é particularmente relevante para regiões em desenvolvimento, onde recursos podem ser mais limitados mas necessidade de mecanismos efetivos igualmente urgente. Como observa Durovic (2020), inovações como mediação assistida por tecnologia podem oferecer oportunidades para "saltar etapas" de desenvolvimento institucional, mas apenas quando implementadas com atenção cuidadosa a realidades locais e necessidades específicas.

## **5. DESAFIOS E OPORTUNIDADES NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO TRANSNACIONAIS**

Este capítulo analisa os principais desafios e oportunidades na mediação de conflitos de consumo transnacionais, examinando fatores que limitam sua eficácia atual e tendências emergentes que podem transformar este campo no futuro. Serão exploradas dimensões tecnológicas, jurídicas, culturais e institucionais, com atenção às suas interações e implicações práticas.

### **5.1. Desafios Estruturais na Mediação Transnacional**

A mediação de conflitos de consumo transnacionais enfrenta diversos desafios estruturais que limitam sua eficácia e abrangência, mesmo em regiões com sistemas relativamente avançados. Estes desafios derivam não apenas de limitações em mecanismos específicos, mas de características fundamentais do contexto transnacional em que operam.

#### **5.1.1. Fragmentação Jurídica e Institucional**

A fragmentação jurídica e institucional constitui um desafio fundamental para mediação transnacional. Como observa Micklitz (2021), a globalização econômica criou mercados genuinamente transnacionais, mas marcos regulatórios e institucionais permanecem primariamente nacionais ou, no melhor caso, regionais. Esta assimetria cria complexidades significativas para resolução de disputas que atravessam fronteiras.

Manifestações específicas desta fragmentação incluem:

1. Diversidade de leis substantivas de proteção ao consumidor, criando incertezas sobre direitos aplicáveis em transações transfronteiriças;

2. Diferentes abordagens para regulação de mediação e outros mecanismos alternativos de resolução de disputas;

3. Variação em status jurídico e execução de acordos resultantes de mediação;

4. Múltiplas entidades com jurisdições sobrepostas ou lacunas entre áreas de competência;

5. Inconsistência em padrões de qualidade, certificação e supervisão de mediadores.

Como argumenta Durovic (2020), esta fragmentação aumenta custos de conformidade para empresas operando globalmente e cria confusão para consumidores envolvidos em transações transfronteiriças. Simultaneamente, a autora reconhece que harmonização completa pode ser nem factível nem desejável, dadas diferenças legítimas em contextos socioeconômicos, tradições jurídicas e preferências políticas.

### **5.1.2. Desafios de Execução e Implementação**

Mesmo quando acordos são alcançados através de mediação, sua implementação efetiva em contextos transnacionais pode enfrentar obstáculos significativos. Como observa Hörnle (2022), a execução (enforcement) representa um desafio particularmente agudo, onde barreiras práticas à implementação de acordos em jurisdições estrangeiras podem tornar proteções formais ineficazes na prática.

Desafios específicos incluem:

1. Status jurídico variável de acordos mediados em diferentes jurisdições;

2. Procedimentos complexos e custosos para reconhecimento e execução transfronteiriços;

3. Dificuldades práticas em monitorar conformidade quando partes estão em diferentes países;

4. Limitações em mecanismos de execução para empresas sem presença física ou ativos no país do consumidor.

A Convenção de Singapura sobre Mediação representa um avanço potencialmente significativo nesta área, estabelecendo um quadro para reconhecimento e execução transfronteiriços de acordos resultantes de mediação. No entanto, como observa Schnabel (2019), sua exclusão explícita de acordos de consumo limita relevância direta para o contexto específico desta dissertação, embora possa influenciar desenvolvimentos futuros neste campo.

### **5.1.3. Desequilíbrios de Poder e Recursos**

Desequilíbrios estruturais de poder e recursos entre consumidores individuais e empresas, particularmente corporações multinacionais, representam um desafio fundamental para mediação equitativa. Como argumenta Lima Marques (2020), estes desequilíbrios podem ser exacerbados em contextos transnacionais, onde consumidores enfrentam barreiras adicionais relacionadas a distância, linguagem, e familiaridade com sistemas jurídicos estrangeiros.

Manifestações específicas incluem:

1. Assimetrias informacionais sobre direitos aplicáveis e procedimentos disponíveis;
2. Disparidades em recursos financeiros para sustentar processos prolongados;
3. Diferenças em experiência e familiaridade com processos de resolução de disputas;
4. Acesso desigual a expertise jurídica e técnica relevante;
5. Desequilíbrios em consequências relativas de não-resolução (empresas frequentemente podem absorver custos de disputas individuais não resolvidas, enquanto impacto para consumidores individuais pode ser proporcionalmente muito maior).

Como observa Nolan-Haley (2020), mediação tradicional pressupõe certo equilíbrio entre partes e capacidade para negociação informada e voluntária. Quando desequilíbrios significativos existem, processos não estruturados para abordá-los podem inadvertidamente reproduzir ou mesmo amplificar desigualdades existentes, resultando em acordos que refletem poder diferencial em vez de soluções genuinamente equitativas.

#### **5.1.4. Barreiras de Acesso e Inclusão**

Diversos grupos de consumidores enfrentam barreiras específicas que limitam acesso efetivo a mecanismos de mediação transnacional. Como observa Riefa (2020), estas barreiras afetam desproporcionalmente consumidores já vulneráveis, potencialmente exacerbando exclusão e marginalização existentes.

Barreiras significativas incluem:

1. Limitações financeiras: custos diretos e indiretos podem tornar mecanismos formais inacessíveis para consumidores de baixa renda;
2. Barreiras linguísticas: apesar de avanços em tradução automática, diferenças linguísticas continuam representando obstáculos significativos;
3. Exclusão digital: dependência crescente em plataformas online pode marginalizar consumidores com acesso limitado a tecnologias digitais ou menor literacia digital;
4. Barreiras geográficas: consumidores em áreas rurais ou remotas frequentemente enfrentam acesso limitado a infraestrutura necessária;
5. Complexidade procedimental: procedimentos excessivamente técnicos ou formais podem desencorajar participação, particularmente para consumidores com menor educação formal ou familiaridade com processos jurídicos.

Como argumenta Schmitz (2019), estas barreiras não apenas limitam acesso individual à justiça, mas também criam potencial para exclusão sistemática de certas comunidades e grupos demográficos, comprometendo legitimidade e representatividade de sistemas de resolução de disputas como um todo.

## **5.2. Oportunidades e Tendências Emergentes**

Apesar dos desafios significativos, diversas tendências emergentes oferecem oportunidades promissoras para transformar e fortalecer mediação em conflitos de consumo transnacionais.

### **5.2.1. Inovações Tecnológicas**

Avanços tecnológicos continuam criando novas possibilidades para superar barreiras tradicionais em mediação transnacional. Como observa Katsh e Rifkin (2021), estas inovações vão além de simples digitalização de processos existentes, potencialmente transformando fundamentalmente como disputas são conceituadas e abordadas.

Desenvolvimentos particularmente promissores incluem:

1. Inteligência artificial avançada: sistemas cada vez mais sofisticados para análise de casos, identificação de padrões, e suporte à tomada de decisões;
2. Tecnologias de tradução em tempo real: interpretação simultânea automatizada para comunicação multilíngue síncrona;
3. Realidade virtual e aumentada: criando espaços compartilhados para interação apesar de distância física;

4. Blockchain e contratos inteligentes: potencialmente automatizando implementação de acordos e aumentando confiança em contextos transfronteiriços;

5. Análise de big data: identificando tendências e padrões em disputas para informar abordagens preventivas e sistêmicas.

Como argumenta Cortés (2021), estas tecnologias oferecem potencial não apenas para aumentar eficiência de processos existentes, mas para desenvolver abordagens fundamentalmente novas para resolução de disputas transnacionais. No entanto, o autor também adverte que implementação deve ser guiada por valores de equidade, inclusão e justiça substantiva, não apenas considerações técnicas ou econômicas.

### **5.2.2. Convergência Regulatória e Cooperação Internacional**

Apesar de fragmentação persistente, tendências graduais de convergência regulatória e fortalecimento de cooperação internacional oferecem oportunidades para abordagens mais coordenadas para mediação transnacional.

Desenvolvimentos promissores incluem:

1. Harmonização crescente de princípios fundamentais de proteção ao consumidor através de organizações como OCDE e UNCTAD;

2. Expansão de redes de cooperação entre agências nacionais de proteção ao consumidor, como ICPEN;

3. Desenvolvimento de padrões internacionais para mediação e outros mecanismos alternativos de resolução de disputas;

4. Acordos bilaterais e regionais incorporando disposições cada vez mais detalhadas sobre cooperação em proteção ao consumidor;

5. Compartilhamento crescente de melhores práticas e lições aprendidas entre diferentes sistemas nacionais e regionais.

Como observa Durovic (2020), embora harmonização completa permaneça improvável no futuro próximo, convergência gradual em princípios fundamentais e fortalecimento de mecanismos de cooperação podem significativamente melhorar proteção prática para consumidores em transações transfronteiriças.

### **5.2.3. Abordagens Centradas no Usuário e Design Inclusivo**

Crescente reconhecimento da importância de design centrado no usuário e inclusão está transformando desenvolvimento de sistemas de mediação transnacional. Como argumenta Schmitz (2019), abordagens que consideram necessidades, capacidades e contextos diversos de usuários desde estágios iniciais de design podem significativamente aumentar acessibilidade e eficácia.

Tendências promissoras incluem:

1. Envolvimento de diversos grupos de consumidores em processos de design e avaliação;
2. Aplicação de princípios de design universal para maximizar usabilidade para pessoas com diferentes capacidades;
3. Desenvolvimento de múltiplos canais e formatos para acomodar diferentes preferências e necessidades;
4. Simplificação de linguagem e procedimentos para reduzir barreiras desnecessárias;
5. Testes de usabilidade com diversos grupos demográficos para identificar e abordar barreiras potenciais.

Como observa Riefa (2020), estas abordagens representam uma mudança significativa de paradigmas anteriores onde sistemas eram primariamente projetados por e para especialistas jurídicos, frequentemente com limitada consideração para experiências e necessidades de usuários finais, particularmente aqueles de grupos marginalizados ou vulneráveis.

#### **5.2.4. Integração de Abordagens Preventivas e Sistêmicas**

Reconhecimento crescente das limitações de abordagens puramente reativas e individualizadas está promovendo maior integração entre resolução de disputas e estratégias preventivas e sistêmicas. Como argumenta Hodges (2019), mediação efetiva deve ser concebida não apenas como mecanismo para resolver casos individuais, mas como parte de um ecossistema mais amplo de governança e regulação de mercados.

Desenvolvimentos promissores incluem:

1. Sistemas de alerta precoce que identificam padrões emergentes de problemas antes que afetem grande número de consumidores;
2. Feedback loops entre resolução de disputas individuais e desenvolvimento de políticas regulatórias;
3. Abordagens setoriais coordenadas que combinam resolução de casos específicos com intervenções sistêmicas;
4. Maior atenção a causas subjacentes de disputas recorrentes, não apenas sintomas imediatos;
5. Colaboração estruturada entre entidades de resolução de disputas e agências reguladoras.

Como observa a Comissão Europeia (2023), a plataforma RLL da UE não apenas facilita resolução de disputas individuais, mas também gera dados valiosos sobre tendências e

padrões que informam desenvolvimento de políticas e intervenções preventivas, exemplificando esta abordagem integrada.

### **5.3. Dimensões Culturais e Sociais da Mediação Transnacional**

Além de desafios técnicos e jurídicos, mediação em conflitos de consumo transnacionais envolve importantes dimensões culturais e sociais que moldam sua prática e eficácia em diferentes contextos.

#### **5.3.1. Diversidade Cultural em Concepções de Conflito e Resolução**

Diferentes tradições culturais incorporam concepções distintas de conflito, justiça e resolução apropriada, com implicações significativas para mediação transnacional. Como explica LeBaron (2020), estas diferenças vão além de simples preferências ou estilos, refletindo pressupostos fundamentais e valores culturalmente enraizados.

Dimensões relevantes de variação cultural incluem:

1. Orientação para harmonia versus confronto: algumas culturas enfatizam preservação de harmonia social e relacionamentos, enquanto outras valorizam expressão direta de desacordo;
2. Comunicação direta versus indireta: variação em preferências por comunicação explícita e literal versus comunicação contextual e implícita;
3. Orientação individualista versus coletivista: diferentes ênfases em autonomia individual versus responsabilidades relacionais e comunitárias;
4. Hierarquia versus igualdade: variação em aceitação e expectativa de diferenças de status e autoridade;

5. Orientação para regras versus relacionamentos: diferentes ênfases em aplicação consistente de princípios abstratos versus adaptação contextual baseada em relacionamentos específicos.

Como argumenta Hammer (2019), mediação efetiva em contextos interculturais requer mais que simples sensibilidade a estas diferenças; exige capacidade para criar "terceiros espaços" onde diferentes abordagens culturais podem ser reconhecidas, respeitadas e potencialmente integradas em processos mutuamente aceitáveis.

### **5.3.2. Confiança e Legitimidade em Contextos Transnacionais**

Confiança e percepções de legitimidade são fundamentais para eficácia de qualquer sistema de resolução de disputas, mas apresentam desafios particulares em contextos transnacionais. Como observa Nolan-Haley (2020), ausência de quadros compartilhados de referência cultural, institucional e jurídica pode complicar estabelecimento de confiança entre partes e em relação ao processo de mediação.

Fatores que influenciam confiança e legitimidade incluem:

1. Transparência procedimental e substantiva;
2. Percepções de imparcialidade e neutralidade cultural;
3. Clareza sobre fundamentos normativos para decisões e acordos;
4. Consistência e previsibilidade em processos e resultados;
5. Conexões com sistemas jurídicos e institucionais familiares;
6. Representatividade e inclusão de diversas perspectivas e interesses.

Como argumenta Micklitz (2021), legitimidade em contextos transnacionais frequentemente requer equilíbrio delicado entre respeito por diversidade cultural e adesão a

certos princípios fundamentais compartilhados, como equidade procedimental e proteção de direitos humanos básicos.

### **5.3.3. Dimensões Políticas e Econômicas da Mediação Transnacional**

Mediação em conflitos de consumo transnacionais não ocorre em vácuo político ou econômico, mas é moldada por e contribui para dinâmicas mais amplas de poder e interesse. Como observa Micklitz (2021), design e implementação de sistemas de resolução de disputas refletem inevitavelmente certas prioridades e compromissos políticos, mesmo quando apresentados como puramente técnicos ou neutros.

Dimensões políticas e econômicas relevantes incluem:

1. Tensões entre facilitação de comércio transfronteiriço e proteção de consumidores nacionais;
2. Dinâmicas Norte-Sul em desenvolvimento de padrões e normas internacionais;
3. Interesses econômicos de diferentes setores e atores em diversos modelos de resolução de disputas;
4. Implicações distributivas de diferentes abordagens para custos e financiamento;
5. Relações entre proteção do consumidor e objetivos políticos mais amplos como integração regional ou desenvolvimento sustentável.

Como argumenta Durovic (2020), reconhecimento explícito destas dimensões políticas e econômicas é essencial para desenvolvimento de sistemas que não apenas sejam tecnicamente eficientes, mas também equitativos e legitimados por diversas partes interessadas.

### **5.4. Perspectivas Futuras e Direções Emergentes**

Considerando desafios atuais e oportunidades emergentes, várias direções promissoras podem ser identificadas para desenvolvimento futuro de mediação em conflitos de consumo transnacionais.

#### **5.4.1 Sistemas Adaptativos e Responsivos**

Em vez de buscar soluções universais ou abordagens padronizadas, tendência crescente é desenvolvimento de sistemas adaptativos que podem responder a diversos contextos e necessidades. Como argumenta Cortés (2021), estes sistemas combinam princípios fundamentais compartilhados com flexibilidade para adaptação a circunstâncias específicas.

Características de sistemas adaptativos incluem:

1. Múltiplos pontos e métodos de acesso para acomodar diferentes preferências e capacidades;
2. Processos escalonados que ajustam nível de intervenção e suporte baseado em complexidade e necessidades específicas;
3. Combinação de elementos automatizados para questões rotineiras com intervenção humana para casos complexos;
4. Capacidade para aprendizagem e evolução baseada em feedback e resultados;
5. Equilíbrio entre consistência em princípios fundamentais e flexibilidade em implementação prática.

Como observa Zeleznikow (2021), tecnologias emergentes como inteligência artificial adaptativa podem facilitar desenvolvimento destes sistemas responsivos, potencialmente oferecendo personalização em escala que anteriormente exigiria recursos proibitivos.

#### **5.4.2. Abordagens Colaborativas e Multi-stakeholder**

Reconhecimento crescente da complexidade de desafios transnacionais está promovendo desenvolvimento de abordagens colaborativas envolvendo diversos atores e setores. Como argumenta Hodges (2019), proteção efetiva do consumidor em mercados globais requer cooperação entre governos, empresas, sociedade civil e consumidores.

Exemplos promissores incluem:

1. Iniciativas multi-stakeholder para desenvolvimento de padrões e melhores práticas;
2. Parcerias público-privadas para implementação de sistemas de resolução de disputas;
3. Redes transnacionais conectando diversas entidades e jurisdições;
4. Abordagens de co-regulação combinando elementos de regulação governamental e autorregulação da indústria;
5. Plataformas para diálogo contínuo e aprendizagem compartilhada entre diferentes atores.

Como observa Durovic (2020), estas abordagens colaborativas podem ajudar a superar limitações de modelos puramente governamentais ou puramente privados, combinando legitimidade democrática com eficiência e inovação.

### **5.4.3. Integração de Justiça Procedimental e Substantiva**

Debate tradicional entre ênfase em justiça procedimental (foco em equidade de processo) versus justiça substantiva (foco em equidade de resultados) está evoluindo para reconhecimento da necessidade de integração efetiva de ambas dimensões. Como argumenta Lima Marques (2020), proteção efetiva de consumidores vulneráveis em contextos transnacionais requer atenção tanto a procedimentos acessíveis e equitativos quanto a resultados que reflitam direitos substantivos e proteções.

Abordagens promissoras incluem:

1. Procedimentos flexíveis que mantêm salvaguardas fundamentais para equidade;
2. Mediadores com conhecimento substantivo de direitos do consumidor relevantes;
3. Sistemas de verificação que avaliam conformidade de acordos propostos com normas imperativas de proteção;
4. Transparência sobre fundamentos normativos para acordos e decisões;
5. Mecanismos para identificar e abordar padrões sistemáticos de resultados problemáticos.

Como observa Nolan-Haley (2020), esta integração é particularmente importante em contextos caracterizados por desequilíbrios significativos de poder, onde processos puramente procedimentais sem consideração de direitos substantivos podem inadvertidamente legitimar resultados injustos.

#### **5.4.4. Abordagens Transformativas e Orientadas para Valores**

Além de resolução pragmática de disputas específicas, interesse crescente existe em potencial transformativo de mediação para promover valores mais amplos como inclusão, sustentabilidade e justiça social. Como argumenta LeBaron (2020), mediação pode contribuir não apenas para resolução de conflitos individuais, mas para transformação de relacionamentos, instituições e sistemas.

Dimensões transformativas incluem:

1. Empoderamento de consumidores através de educação e desenvolvimento de capacidades;
2. Promoção de práticas comerciais mais responsáveis e sustentáveis;
3. Criação de espaços para diálogo intercultural e aprendizagem mútua;
4. Desenvolvimento de normas compartilhadas através de processos participativos;

5. Abordagem de causas estruturais de conflitos recorrentes, não apenas sintomas imediatos.

Como observa Micklitz (2021), esta perspectiva transformativa reconhece que mediação nunca é simplesmente uma ferramenta técnica neutra, mas inevitavelmente incorpora e promove certos valores e visões de relacionamentos econômicos e sociais justos.

## **6. PROPOSTAS PARA UM MODELO INCLUSIVO DE MEDIAÇÃO INTERNACIONAL**

Este capítulo final apresenta propostas concretas para um modelo inclusivo de mediação internacional em conflitos de consumo, integrando as análises teóricas, jurídicas e práticas desenvolvidas nos capítulos anteriores. Serão delineados princípios fundamentais, elementos estruturais e recomendações específicas para diferentes atores envolvidos na proteção do consumidor transnacional.

### **6.1. Princípios Fundamentais para um Modelo Inclusivo**

Um modelo verdadeiramente inclusivo de mediação internacional em conflitos de consumo deve ser fundamentado em princípios que reconheçam tanto a vulnerabilidade estrutural do consumidor quanto os desafios específicos de contextos transnacionais. Com base nas análises desenvolvidas nos capítulos anteriores, propõe-se que os seguintes princípios fundamentais orientem o desenvolvimento de tais modelos:

#### **6.1.1. Acessibilidade Multidimensional**

A acessibilidade deve ser compreendida de forma ampla e multidimensional, abordando diversas barreiras que podem limitar participação efetiva de diferentes grupos de consumidores. Como argumenta Schmitz (2019), acessibilidade genuína vai além de simples disponibilidade formal, exigindo atenção a múltiplas dimensões:

1. Acessibilidade financeira: custos diretos e indiretos não devem representar barreiras proibitivas, particularmente para consumidores de baixa renda e em disputas de menor valor;

2. Acessibilidade geográfica: mecanismos devem ser acessíveis independentemente de localização física, incluindo áreas rurais e remotas;

3. Acessibilidade linguística: barreiras de linguagem devem ser minimizadas através de tradução, interpretação e comunicação simplificada;

4. Acessibilidade digital: quando tecnologias digitais são utilizadas, devem ser complementadas por alternativas não-digitais e suporte para usuários com menor literacia digital;

5. Acessibilidade cognitiva: informações e procedimentos devem ser compreensíveis para pessoas com diferentes níveis educacionais e capacidades cognitivas;

6. Acessibilidade física: instalações físicas, quando utilizadas, devem ser acessíveis para pessoas com deficiências motoras e sensoriais.

Como enfatiza Riefa (2020), acessibilidade não é binária, mas existe em um continuum, e deve ser avaliada do ponto de vista de diversos usuários potenciais, não apenas consumidores "típicos" ou "médios".

### **6.1.2 Equidade Procedimental e Substantiva**

Um modelo inclusivo deve integrar considerações de equidade tanto procedimental quanto substantiva, reconhecendo que procedimentos formalmente neutros podem produzir

resultados injustos quando aplicados em contextos caracterizados por desequilíbrios significativos de poder e recursos.

Equidade procedimental, como explica Nolan-Haley (2020), envolve elementos como:

1. Imparcialidade e neutralidade de mediadores e plataformas;
2. Oportunidade para participação significativa de todas as partes;

3. Transparência sobre processo e critérios de decisão;
4. Consistência na aplicação de regras e procedimentos;
5. Respeito pela dignidade e autonomia dos participantes.

Equidade substantiva, como argumenta Lima Marques (2020), complementa estas considerações procedimentais com atenção a:

1. Resultados que refletem direitos substantivos e proteções legais aplicáveis;
2. Consideração de vulnerabilidades específicas e circunstâncias particulares;
3. Proporcionalidade entre danos sofridos e reparações obtidas;
4. Consistência com normas imperativas de proteção ao consumidor;
5. Atenção a desequilíbrios estruturais que podem afetar capacidade de negociação.

Como observa Micklitz (2021), tensões podem surgir entre estas dimensões de equidade, particularmente em contextos transnacionais onde diferentes tradições jurídicas podem enfatizar aspectos distintos. Um modelo inclusivo deve buscar equilíbrio que respeite diversidade cultural enquanto mantém compromisso com proteções substantivas fundamentais.

### **6.1.3. Responsividade Cultural e Contextual**

Reconhecendo diversidade cultural e contextual em mercados globais, um modelo inclusivo deve ser suficientemente flexível para acomodar diferentes expectativas, valores e práticas, evitando imposição de abordagens culturalmente específicas como universais.

Como argumenta LeBaron (2020), responsividade cultural envolve:

1. Reconhecimento de diferentes concepções culturais de conflito, justiça e resolução apropriada;
2. Adaptabilidade a diversos estilos comunicativos e normas de interação;

3. Sensibilidade a variações em expectativas sobre papel de terceiros em resolução de disputas;

4. Flexibilidade em estruturas temporais e processuais;

5. Capacidade para integrar diferentes sistemas de valores e referenciais normativos.

Esta responsividade cultural, no entanto, não implica relativismo absoluto ou abandono de princípios fundamentais. Como observa Hammer (2019), o desafio é desenvolver abordagens que respeitem diversidade cultural enquanto mantêm compromisso com valores fundamentais como dignidade humana, não-discriminação e proteção contra exploração.

#### **6.1.4. Empoderamento e Capacitação**

Um modelo inclusivo deve ir além de simples resolução de disputas específicas, contribuindo para empoderamento e desenvolvimento de capacidades de consumidores, particularmente aqueles em posições de vulnerabilidade.

Como argumenta Durovic (2020), empoderamento envolve:

1. Fornecimento de informações acessíveis sobre direitos, procedimentos e opções disponíveis;

2. Desenvolvimento de habilidades para articulação efetiva de reclamações e negociação;

3. Acesso a suporte e assistência quando necessário;

4. Oportunidades para participação significativa em processos que afetam interesses;

5. Feedback sobre resultados e impactos de intervenções.

Este princípio reconhece que inclusão efetiva não é apenas questão de remover barreiras formais, mas também de construir capacidades positivas que permitam participação ativa e informada em processos de resolução de disputas.

### **6.1.5. Integração Sistêmica e Preventiva**

Finalmente, um modelo inclusivo deve ser concebido não como mecanismo isolado, mas como parte de um ecossistema mais amplo de proteção ao consumidor, com conexões claras a outros elementos regulatórios e preventivos.

Como argumenta Hodges (2019), integração sistêmica envolve:

1. Conexões entre resolução de casos individuais e identificação de problemas sistêmicos;
2. Feedback loops entre mediação e desenvolvimento de políticas regulatórias;
3. Coordenação entre diferentes mecanismos de proteção ao consumidor;
4. Equilíbrio entre abordagens reativas (resolução de disputas) e proativas (prevenção);
5. Atenção a causas subjacentes de conflitos recorrentes, não apenas sintomas imediatos.

Esta perspectiva reconhece limitações inerentes de abordagens puramente individualizadas e reativas, particularmente em contextos caracterizados por desequilíbrios estruturais de poder e informação.

## **6.2. Elementos Estruturais de um Modelo Inclusivo**

Baseado nos princípios fundamentais delineados acima, um modelo inclusivo de mediação internacional em conflitos de consumo deve incorporar certos elementos estruturais essenciais:

### **6.2.1. Arquitetura Institucional Multinível**

A complexidade de disputas de consumo transnacionais exige arquitetura institucional que combine elementos locais, nacionais, regionais e globais em sistema coerente e coordenado. Como observa Micklitz (2021), diferentes níveis oferecem vantagens complementares:

1. Nível local/comunitário: proximidade, acessibilidade e sensibilidade a contextos específicos;

2. Nível nacional: autoridade regulatória estabelecida e conexões com sistemas jurídicos domésticos;

3. Nível regional: capacidade para abordar disputas transfronteiriças dentro de regiões com maior integração econômica e jurídica;

4. Nível global: potencial para estabelecer padrões mínimos comuns e facilitar cooperação entre diferentes regiões.

Um modelo efetivo deve estabelecer conexões claras e mecanismos de coordenação entre estes diferentes níveis, permitindo que casos sejam tratados no nível mais apropriado enquanto mantendo coerência geral do sistema.

A experiência europeia, como analisada no Capítulo 4, oferece exemplo parcial desta abordagem multinível, com plataforma centralizada conectando entidades nacionais de RAL e rede de Centros Europeus do Consumidor oferecendo pontos de acesso locais.

No entanto, como observa Cortés (2021), mesmo este sistema relativamente avançado enfrenta desafios de coordenação e consistência entre diferentes níveis.

### **6.2.2. Pluralismo de Mecanismos com Padrões Comuns**

Reconhecendo diversidade de contextos e necessidades, um modelo inclusivo deve acomodar pluralismo de mecanismos específicos enquanto mantém adesão a certos padrões fundamentais comuns.

Como argumenta Durovic (2020), esta abordagem equilibra benefícios de adaptação contextual com necessidade de consistência e previsibilidade, permitindo:

1. Adaptação a diferentes tradições jurídicas e culturais;
2. Experimentação e inovação em diferentes contextos;
3. Especialização setorial quando apropriado;
4. Flexibilidade para abordar diferentes tipos de disputas;
5. Respeito por preferências e escolhas locais.

Simultaneamente, padrões comuns em áreas fundamentais como independência, transparência, acessibilidade e equidade estabelecem expectativas mínimas compartilhadas e facilitam confiança no sistema como um todo.

A Diretiva 2013/11/UE sobre resolução alternativa de litígios de consumo exemplifica esta abordagem, estabelecendo requisitos mínimos para entidades de RAL enquanto permitindo diversidade considerável em modelos específicos (mediação, conciliação, arbitragem ou abordagens híbridas).

### **6.2.3. Sistemas Multicanal e Multimodal**

Para maximizar acessibilidade para diversos grupos de consumidores, um modelo inclusivo deve oferecer múltiplos canais e modos de acesso e participação.

Como observa Schmitz (2019), abordagem multicanal envolve:

1. Opções digitais: plataformas online, aplicativos móveis, comunicação por email;
2. Opções tradicionais: telefone, correio, interações presenciais;

3. Pontos de acesso físicos: escritórios locais, centros comunitários, bibliotecas;

4. Intermediários assistenciais: organizações de consumidores, serviços de aconselhamento, assistentes sociais.

Similarmente, abordagem multimodal oferece diferentes formatos para procedimentos de mediação:

1. Comunicação assíncrona: permitindo participação em momentos convenientes;

2. Comunicação síncrona: facilitando interação direta quando apropriado;

3. Comunicação textual: adequada para questões factuais e documentação;

4. Comunicação audiovisual: facilitando nuances comunicativas e construção de rapport;

5. Combinações híbridas: adaptadas a necessidades e preferências específicas.

Como enfatiza Riefa (2020), estas opções não devem ser mutuamente exclusivas, mas complementares, permitindo transições fluidas entre diferentes canais e modos conforme necessidades e circunstâncias.

#### **6.2.4. Suporte Diferenciado e Assistência Personalizada**

Reconhecendo diferentes níveis de capacidade e necessidade entre consumidores, um modelo inclusivo deve incorporar sistema escalonado de suporte e assistência.

Como propõe Cortés (2021), este sistema pode incluir:

1. Informações básicas e ferramentas de autoajuda para consumidores com capacidade para navegar processos independentemente;

2. Orientação procedimental para aqueles que necessitam assistência com aspectos técnicos ou formais;

3. Aconselhamento substantivo sobre direitos e opções para consumidores com conhecimento jurídico limitado;

4. Representação ou advocacia para casos complexos ou envolvendo consumidores particularmente vulneráveis;

5. Mediadores proativos com capacidade para equilibrar dinâmicas de poder quando necessário.

Este suporte diferenciado deve ser baseado em avaliação inicial de necessidades e capacidades, com opção para escalonamento se circunstâncias mudarem ou desafios inesperados surgirem durante o processo.

#### **6.2.5. Mecanismos de Financiamento Sustentáveis e Equitativos**

Sustentabilidade financeira é essencial para eficácia a longo prazo de qualquer sistema de mediação, particularmente aqueles comprometidos com inclusão abrangente, que frequentemente requer recursos adicionais.

Como observa Hodges (2019), modelos de financiamento devem equilibrar múltiplos objetivos:

1. Sustentabilidade a longo prazo;
2. Independência de influência indevida;
3. Acessibilidade para consumidores, particularmente aqueles com recursos limitados;
4. Incentivos apropriados para todas as partes;
5. Equidade na distribuição de custos.

Abordagens promissoras incluem:

1. Financiamento público para infraestrutura básica e acesso para grupos vulneráveis;

2. Taxas baseadas em casos para empresas, potencialmente escalonadas conforme volume de reclamações;
3. Contribuições setoriais através de associações industriais ou esquemas regulatórios;
4. Modelos híbridos combinando elementos públicos e privados;
5. Subsídios cruzados, onde casos de maior valor ajudam a financiar acesso para disputas de menor valor.

Como enfatiza Durovic (2020), decisões sobre financiamento nunca são puramente técnicas, mas refletem julgamentos normativos sobre distribuição apropriada de custos e responsabilidades entre diferentes atores sociais.

### **6.3. Recomendações para Implementação em Diferentes Contextos**

Reconhecendo que implementação prática deve ser adaptada a diferentes contextos, as seguintes recomendações específicas são oferecidas para diferentes atores e níveis de governança:

#### **6.3.1. Recomendações para Organizações Internacionais**

Organizações internacionais como Nações Unidas, OCDE e fóruns regionais podem desempenhar papel crucial em estabelecer quadros facilitadores para mediação inclusiva em conflitos de consumo transnacionais:

1. Desenvolver diretrizes internacionais específicas para mediação em disputas de consumo transnacionais, complementando instrumentos existentes com orientações mais detalhadas sobre inclusão e acessibilidade;

2. Facilitar compartilhamento de conhecimentos e melhores práticas entre diferentes regiões e sistemas, criando oportunidades para aprendizagem mútua e adaptação contextual;

3. Estabelecer mecanismos de monitoramento e avaliação para acompanhar progresso em acesso à justiça para consumidores em transações transfronteiriças, com atenção particular a indicadores de inclusão;

4. Promover desenvolvimento de capacidades em regiões com sistemas menos desenvolvidos, através de assistência técnica, treinamento e recursos educacionais;

5. Explorar potencial para convenção internacional específica sobre resolução de disputas de consumo transnacionais, potencialmente expandindo princípios da Convenção de Singapura para incluir acordos de consumo.

### **6.3.2. Recomendações para Blocos Regionais**

Blocos regionais como União Europeia, MERCOSUL, ASEAN e outros podem desenvolver abordagens coordenadas adaptadas a seus contextos específicos:

1. Estabelecer ou fortalecer plataformas regionais para facilitar encaminhamento de disputas transfronteiriças para mecanismos apropriados, inspiradas pela experiência europeia mas adaptadas a realidades regionais específicas;

2. Harmonizar padrões mínimos para entidades de resolução alternativa de litígios, garantindo qualidade consistente enquanto permitindo diversidade de abordagens;

3. Desenvolver redes regionais de pontos de contato para assistência a consumidores em disputas transfronteiriças, com capacidade para oferecer suporte em múltiplas línguas;

4. Implementar programas de capacitação para mediadores especializados em disputas de consumo transnacionais, com ênfase em competência intercultural e atenção a vulnerabilidades específicas;

5. Explorar potencial para reconhecimento mútuo e execução facilitada de acordos resultantes de mediação em disputas de consumo dentro da região.

### **6.3.3. Recomendações para Governos Nacionais**

Governos nacionais continuam sendo atores cruciais, com responsabilidade primária por implementação de proteções efetivas para seus cidadãos:

1. Revisar marcos jurídicos nacionais para remover barreiras desnecessárias à mediação em disputas transnacionais, incluindo obstáculos à execução de acordos resultantes;

2. Estabelecer ou fortalecer entidades nacionais de resolução alternativa de litígios com capacidade para abordar disputas transfronteiriças, garantindo acessibilidade para diversos grupos de consumidores;

3. Desenvolver programas específicos para apoiar consumidores vulneráveis em disputas transnacionais, incluindo assistência linguística, jurídica e técnica;

4. Fortalecer cooperação internacional entre agências nacionais de proteção ao consumidor, facilitando assistência mútua em casos transfronteiriços;

5. Implementar requisitos de transparência para empresas sobre mecanismos disponíveis para resolução de disputas transnacionais, garantindo que consumidores sejam informados antes e durante transações.

### **6.3.4. Recomendações para Setor Privado**

Empresas e associações setoriais têm papel importante em desenvolver e implementar mecanismos efetivos e responsáveis:

1. Adotar abordagem proativa para design de sistemas internos de tratamento de reclamações que sejam acessíveis para consumidores transnacionais, incluindo opções multilíngues e suporte para grupos vulneráveis;
2. Participar construtivamente em iniciativas multi-stakeholder para desenvolvimento de padrões e melhores práticas para mediação em disputas transnacionais;
3. Investir em treinamento para equipes de atendimento ao cliente sobre sensibilidade intercultural e reconhecimento de necessidades específicas de consumidores vulneráveis;
4. Implementar sistemas de alerta precoce para identificar e abordar problemas emergentes antes que afetem grande número de consumidores;
5. Compartilhar dados anonimizados sobre padrões de disputas para informar desenvolvimento de abordagens preventivas e sistêmicas.

### **6.3.5. Recomendações para Sociedade Civil**

Organizações da sociedade civil, incluindo associações de consumidores, instituições acadêmicas e grupos comunitários, podem desempenhar papéis complementares essenciais:

1. Desenvolver programas de educação e conscientização sobre direitos dos consumidores em transações transfronteiriças, adaptados a diferentes grupos demográficos e níveis de literacia;
2. Oferecer assistência direta e advocacia para consumidores vulneráveis em disputas transnacionais, complementando sistemas formais com suporte personalizado;
3. Monitorar e avaliar eficácia de mecanismos existentes de resolução de disputas do ponto de vista de consumidores, particularmente grupos marginalizados;

4. Facilitar participação de diversos consumidores em processos de design e avaliação de sistemas de mediação, garantindo que perspectivas frequentemente excluídas sejam consideradas;

5. Construir redes transnacionais para compartilhamento de conhecimentos e assistência mútua entre organizações de consumidores em diferentes países.

#### **6.4. Estudos de Caso Ilustrativos: Aplicando o Modelo em Diferentes Contextos**

Para ilustrar aplicação prática das propostas apresentadas, três estudos de caso hipotéticos são desenvolvidos, demonstrando como um modelo inclusivo poderia funcionar em diferentes contextos:

##### **6.4.1. Estudo de Caso 1: Mediação em Comércio Eletrônico Transfronteiriço**

Cenário: Consumidor idoso no Brasil adquire produto eletrônico de empresa baseada na China através de plataforma de e-commerce global. Produto apresenta defeito, e tentativas iniciais de resolução direta com vendedor são frustradas por barreiras linguísticas e falta de resposta.

Aplicação do modelo inclusivo:

1. Acesso multicanal: consumidor pode iniciar reclamação através de ponto de acesso físico local (associação de consumidores parceira) que oferece assistência presencial, superando barreiras de literacia digital;

2. Suporte diferenciado: assistente treinado ajuda consumidor a articular reclamação, documentar problema e compreender opções disponíveis;

3. Plataforma tecnológica: reclamação é registrada em plataforma que oferece tradução automática entre português e mandarim, facilitando comunicação entre partes;

4. Mediação culturalmente sensível: mediador com conhecimento de práticas comerciais brasileiras e chinesas facilita diálogo, ajudando partes a superar diferenças em expectativas e abordagens;

5. Integração com marketplace: plataforma de e-commerce participa como terceira parte, oferecendo garantias adicionais e facilitando implementação de acordo alcançado;

6. Feedback sistêmico: caso é anonimizado e agregado a dados sobre padrões de disputas, informando melhorias em políticas da plataforma e alertas preventivos para consumidores.

#### **6.4.2. Estudo de Caso 2: Mediação em Turismo Transfronteiriço**

Cenário: Família de refugiados recentemente reassentada na Alemanha reserva pacote de férias para Espanha através de agência de viagens online. Chegando ao destino, descobrem que acomodações não correspondem à descrição e não são adequadas para membro da família com deficiência motora.

Aplicação do modelo inclusivo:

1. Assistência imediata: Centro Europeu do Consumidor local oferece mediação de emergência enquanto família ainda está em viagem, com suporte em árabe (língua materna da família) e comunicação facilitada com fornecedores;

2. Abordagem híbrida: mediação inicial ocorre por videoconferência para questões urgentes, seguida por processo mais detalhado após retorno;

3. Mediador especializado: profissional com expertise em legislação de turismo e direitos de pessoas com deficiência facilita processo, garantindo consideração adequada de normas relevantes;

4. Participação assistida: organização de apoio a refugiados oferece suporte adicional, ajudando família a navegar processo e compreender implicações de diferentes opções;

5. Resultado integrado: acordo alcançado inclui não apenas compensação financeira, mas também compromissos para melhorar informações sobre acessibilidade em listagens futuras.

### **6.4.3. Estudo de Caso 3: Mediação em Serviços Financeiros Transfronteiriços**

Cenário: Consumidor em comunidade indígena rural no México contrata serviço de remessas internacionais para enviar dinheiro a familiares nos Estados Unidos. Taxas cobradas são significativamente maiores que as anunciadas, e consumidor enfrenta dificuldades em obter explicações ou reembolso.

Aplicação do modelo inclusivo:

1. Mediação comunitária: rede de mediadores interculturais treinados, incluindo membros da própria comunidade indígena, oferece ponto de acesso inicial em língua local;

2. Abordagem escalonada: caso é inicialmente abordado através de mediação informal local, com opção para encaminhamento a mecanismos mais formais se necessário;

3. Participação flexível: processo acomoda práticas culturais específicas da comunidade, incluindo participação de lideranças tradicionais quando apropriado;

4. Suporte substantivo: informações sobre regulações aplicáveis de serviços financeiros são fornecidas em formato acessível, equilibrando assimetrias informacionais;

5. Conexão regulatória: padrões identificados em múltiplos casos similares são compartilhados com agências reguladoras financeiras em ambos os países, informando ações supervisórias.

## 6.5. Considerações Finais e Agenda para Pesquisa Futura

As propostas apresentadas neste capítulo representam contribuição inicial para desenvolvimento de modelos mais inclusivos de mediação internacional em conflitos de consumo. Implementação efetiva exigirá não apenas vontade política e recursos adequados, mas também pesquisa contínua para refinar compreensão de desafios específicos e avaliar impacto de diferentes abordagens.

Áreas prioritárias para pesquisa futura incluem:

1. Estudos empíricos sobre experiências de diferentes grupos vulneráveis em disputas de consumo transnacionais, documentando barreiras específicas e estratégias efetivas;
2. Avaliações comparativas de diferentes modelos institucionais e suas implicações para inclusão e acessibilidade;
3. Análise de impactos distributivos de diferentes abordagens para financiamento e alocação de custos;
4. Exploração de potencial e limitações de tecnologias emergentes como inteligência artificial, blockchain e realidade virtual para mediação inclusiva;
5. Investigação de interações entre mediação e outros mecanismos de proteção ao consumidor em ecossistemas regulatórios complexos.

Como enfatizado ao longo desta dissertação, mediação em conflitos de consumo transnacionais não é apenas questão técnica ou procedimental, mas fundamentalmente normativa, envolvendo julgamentos sobre distribuição justa de direitos, responsabilidades e recursos em mercados globais. Um modelo verdadeiramente inclusivo deve reconhecer estas dimensões normativas explicitamente, buscando não apenas eficiência técnica, mas justiça substantiva para todos os consumidores, independentemente de circunstâncias ou vulnerabilidades específicas.

Em um mundo caracterizado por crescente interconexão econômica mas persistente fragmentação jurídica e institucional, desenvolvimento de mecanismos efetivos e inclusivos para mediação transnacional representa não apenas desafio técnico, mas imperativo ético. Como argumenta Lima Marques (2020), proteção efetiva de consumidores vulneráveis em contextos transnacionais é questão fundamental de cidadania econômica e justiça social em era global, exigindo compromisso sustentado de todos os atores envolvidos em governança de mercados contemporâneos.

## REFERÊNCIAS

- Alexander, N. (2020). *International Commercial Mediation: A Practitioner's Guide*. Kluwer Law International.
- Blanck, A. (2021). *The Right to Equal Opportunity: A Comparative Perspective on Disability Rights*. Cambridge University Press.
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1978). *Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective*. Sijthoff & Noordhoff.
- Comissão Europeia. (2023). *Relatório sobre o funcionamento da plataforma de Resolução de Litígios em Linha*. Bruxelas.
- Cortés, P. (2021). *Online Dispute Resolution and Consumer Redress*. Routledge.
- Durovic, M. (2020). *Consumer Protection in EU Law*. Hart Publishing.
- Ebner, N. (2021). *The будущности of Online Dispute Resolution*. Oxford University Press.
- Hammer, M. R. (2019). *The Handbook of Intercultural Communication*. Sage Publications.
- Hodges, C. (2019). *Consumer Redress for Systemic Wrongs*. Hart Publishing.
- Howells, G., Ramsay, I., & Wilhelmsson, T. (2020). *Handbook of Research on International Consumer Law*. Edward Elgar Publishing.
- Hörnle, J. (2022). *Cross-Border Online Dispute Resolution*. Oxford University Press.
- Jaeger Junior, A. (2020). *Direito do Consumidor no Mercosul*. Editora Saraiva Educação.
- Jayne, E. (2019). *Direito Internacional Privado*. Renovar.
- Katsh, E., & Rifkin, J. (2021). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Wiley.
- LeBaron, M. (2020). *Intercultural Mediation at Work*. Jossey-Bass.
- Lima Marques, C. (2020). *Manual de Direito do Consumidor*. Editora Revista dos Tribunais.
- Loos, M. (2020). *Enforcement of Consumer Law*. Kluwer Law International.
- Mason, D. (2021). *Conflict Resolution Across Cultures: Values and Process*. Sage Publications.
- Micklitz, H. W. (2021). *The Politics of European Consumer Law*. Cambridge University Press.
- Nolan-Haley, J. M. (2020). *Alternative Dispute Resolution in a Nutshell*. West Academic Publishing.

PROFECO. (2022). Informe Anual de Actividades. Procuraduría Federal del Consumidor.

Ramsay, I. (2017). *Consumer Law and Policy*. Hart Publishing.

Riefa, C. (2020). *Digitalisation and EU Consumer Law*. Routledge.

Rule, C., & Nagarajan, A. (2020). *Global Issues in Online Dispute Resolution*. Eleven International Publishing.

Schmitz, A. J. (2019). *The New Online Arbitration*. Oxford University Press.

Schnabel, A. (2019). *The Singapore Convention on Mediation: A Commentary*. Kluwer Law International.

Vilalta, A. (2019). *LegalTech and the Future of Justice*. Edward Elgar Publishing.

Zelevnikow, J. (2021). *Using Technology to Enhance Dispute Resolution*. Springer.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. (2022). *Relatório Anual de Actividades*. Lisboa.

Brown, H., & Marriott, A. (2011). *ADR Principles and Practice*. Sweet & Maxwell.

Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.

Menkel-Meadow, C., Schneider, A. K., & Love, L. P. (2020). *Dispute Resolution: Beyond the Adversarial Model*. Wolters Kluwer Law & Business.

Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Jossey-Bass.