

PROTEÇÃO DE DADOS NAS PLATAFORMAS DE ODR

Stéfane de Oliveira Silva

Pós-graduada em Gerenciamento de Processos de Negócio pela Faculdade FAVENI. Graduada em Direito pelo Centro Universitário Unifacex. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Meios Adequados de resolução de conflitos, Civil e Familiarista. Ex-estagiária no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte como conciliadora. Ex-estagiária na Procuradoria Geral da União no RN. Pesquisadora na área de Gestão e Inovação no Grupo de pesquisa e extensão Cascudo Jurilab na UFRN e está lotada na Fecomércio RN, onde é responsável pela Divisão de Relações Sindicais da Federação bem como participante ouvinte das reuniões da Câmara Brasileira de Ciência, Tecnologia e Inovação

1 INTRODUÇÃO

O *Online Dispute Resolution* (ODR) é um mecanismo para resolução de conflitos por meio de Inteligência Artificial (IA), que de forma consensual gera acordos resolvendo lides de forma eficiente em algumas áreas do Direito. No entanto, no meio desse ambiente há muitas questões complexas, uma dessas questões dentro das plataformas de ODR se dá pelo fato de que muitos dados dos clientes que as usam são disponibilizados, é nesse contexto que a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as plataformas de ODR andam em um mesmo caminho. É extremamente importante entender que a LGPD por ser uma legislação, pode aplicar suas regras na utilização das práticas do ODR, fazendo com que todos os seus usuários estejam seguros e tenham seus dados e privacidade respeitados.

Para identificação da importância da aplicação da LGPD nessas plataformas foi utilizado para construção desse resumo a metodologia de pesquisa científica o qual foi identificado uma escassez no material disponível a respeito do tema. Diante disso, no contexto acadêmico científico é vultoso que seja cada vez mais discutido sobre este tema trabalhado, pois se mostra demasiadamente promissor no contexto tecnológico social atual.

2 OBJETIVOS

O presente trabalho tem como objetivo demonstrar a importância da aplicação dos dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados nas plataformas de *Online Dispute Resolution* para que os usuários fiquem seguros quanto a disponibilização dos seus dados pessoais durante os trâmites para realização de acordos nas lides.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este resumo expandido teve em seu processo de produção de conhecimento, a pesquisa exploratória como método de compreensão da trajetória oriunda do problema estudado. A produção é caracterizada por ser um processo flexível com uma abordagem mais qualitativa através de pesquisa bibliográfica.

4 DESENVOLVIMENTO

Direito e tecnologia são áreas que nem sempre caminharam na mais perfeita harmonia, pelo fato de uma ser mais conservadora e a outra abranger uma liberdade maior nas ações de quem a utiliza e desenvolve, no entanto, as relações entre o Direito e a tecnologia tendem a se afunilar, por isso se fez e faz necessário regulamentações no meio digital, tanto no desenvolvimento de plataformas quanto do uso da rede.

De acordo com Martinez e Scherch (2020, p.2)

Dessa forma, como sempre, a relação entre Direito e tecnologia (ou técnica) é uma relação de poder, isto é, em qualquer instância direito é poder. A tecnologia, nessa equação, é um suporte, mas também um medium de exponenciação, uma vez que a tecnologia é referencial à própria modernidade – e qualquer mudança significativa na base técnica incorre em alterações na percepção, na feitura e na aplicação (interpretação) do direito. Como será visto, se a pólvora e a bússola ressignificaram a arte da guerra, a tecnologia moderna – especialmente a Inteligência Artificial (IA) – caminha para incutir novo patamar à arte da Política, ou seja, um nível de poder inusitado até o presente.

O desenvolvimento tecnológico e a globalização permitem a cada dia que o mercado digital esteja em constante crescimento, nesse contexto a necessidade de regulamentações que viabilizem a proteção de dados pessoais é extremamente viável, por isso é tão defendido a importância da aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados nesse ambiente tão notório.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), denominada como Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 é, de acordo com os ensinamentos de Fernanda Nones (2022, p. 1), um instituto que foi criado principalmente para dar autonomia e controle às pessoas sobre seus dados e informações, mecanismo esse que estabelece regras para empresas e organizações sobre coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais, nesse contexto e dentro do mercado digital surgem os *Online Dispute Resolution* (ODR) que tratam-se de plataformas

digitais de resolução consensual de conflito, utilizando os princípios da mediação e conciliação. No uso desta ferramenta existe o trato dos dados pessoais dos clientes aderentes ao serviço, tanto no meio privado quanto no meio público, e por isso é preciso seguir inteiramente todos os ordenamentos da Lei.

Dentro da Lei 13.709/2018 temos dois capítulos que interessam a esse trabalho, o capítulo II - Do tratamento dos Dados Pessoais (Art. 1º ao 6º) e Art. 52, que não serão tratados na totalidade de suas seções e artigos, mas sendo feito um breve comentário sobre a responsabilização e tratamento dos dados pessoais, para entendimento da relação entre a LGPD e a plataformas de ODR.

A partir da grande expansão do comércio digital originou-se muitas demandas principalmente consumeristas em relação às relações digitais comerciais, com isso viu-se a necessidade de um mecanismo que pudesse ser uma mão auxiliar no desafogamento da grande quantidade de demandas no judiciário, com isso adveio as plataformas de gerenciamento de acordos chamadas ODR, contribuindo com a pacificação social através de acordos, exaltando os Métodos Adequados de Solução de Conflitos tanto respeitado e incentivado pelo ordenamento jurídico brasileiro. A respeito disso Amorim (2017, p. 516) leciona que:

A rede mundial de computadores transformou a forma como os indivíduos celebram negócios jurídicos, desconstituindo as fronteiras físicas e desterritorializando os contratos. Nada seria mais adequado para resolver os litígios oriundos dessas relações do que utilizar os mesmos recursos que as tecnologias de informação põe à disposição dos usuários da Internet.

O funcionamento do ODR se dá através de Inteligência Artificial (IA) onde é coletado dados de ambas as partes e essas podem realizar a negociação através da arbitragem ou mediação, ou seja, a resolução tanto pode se dar por meio autocomposto como por meio heterocomposto, mas nas duas situações as partes saem como ganhadoras, pois permite uma resolução do imbróglio mais eficaz principalmente do ponto de vista da satisfação dos clientes, a respeito disso Migliorini descreve que:

A LGPD em seu §2º, do artigo 52, dispõe sobre a possibilidade de conciliação direta com o titular para solução de vazamentos individuais ou acesso não autorizado dos dados pessoais. Dessa forma, as empresas têm uma possibilidade por meio de boas práticas para solucionarem conflitos extrajudiciais, evitando a superlotação no Judiciário. Assim como o próprio

Código de Processo Civil em seu artigo 3º estimula a conciliação, bem como a Resolução 125/2010 do CNJ.

Nesse contexto, durante a utilização de uma plataforma de ODR como é o exemplo do site Consumidor.Gov o qual os usuários podem adentrar na rede e tratar sobre suas demandas até a obtenção do resultado esperado é necessário a disponibilidade de dados pessoais, como CPF, nome completo, RG, telefone, e-mail para a realização de cadastro e possível utilização do serviço, pois a partir disso a plataforma pode possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

Nesse ambiente o sigilo das informações é totalmente respeitado seguindo os preceitos do capítulo II da Lei de Proteção de Dados, protegendo os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, de acordo com isso a própria plataforma disponibiliza a informação sobre o sigilo, vejamos:

O sigilo das informações será resguardado? É importante destacar que todos os dados pessoais dos consumidores estarão protegidos, sendo públicas apenas as informações relacionadas ao relato de sua reclamação, a resposta da empresa e o comentário final do consumidor. As demais informações poderão ser utilizadas somente para análises estatísticas. As informações complementares solicitadas durante a interação entre consumidor e empresa, bem como os anexos e os campos específicos disponíveis no sistema não são de conteúdo público, sendo visíveis apenas à empresa reclamada e ao órgão gestor, de acordo com os termos das Políticas de Uso de Dados Pessoais.

Isto posto, é evidente a necessidade de que todas as plataformas de ODR a qual se utilizam de tecnologia da informação e que venham a ser implementadas sigam à risca as diretrizes da LGPD por tratarem diretamente com dados pessoais dos clientes que a utilizam e cumpram com a obediência às políticas de uso de dados pessoais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diariamente plataformas são desenvolvidas e se utilizam de inúmeros dados pessoais de seus usuários, são muitas informações que são disponibilizadas pelos visitantes e clientes ao acessar ferramentas como o ODR, podendo captar dados como e-mail, nome, telefone, CPF etc. Diante disso, a necessidade de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados é imprescindível. E como há um vislumbamento da crescente existência de demandas para o mercado das

plataformas de ODR, saber cumprir desde do pré desenvolvimento do software as exigências da Lei, evitará multas, advertências e até mesmo ações judiciais.

Através dos avanços tecnológicos e da crescente gama de fortificação no setor de mecanismos online para resolução de litígios, o setor de desenvolvimentos de ODR pode ter soluções mais ágeis e poderá modificar os rumos dos próximos relatório do Conselho Nacional de Justiça para percentuais favoráveis no tocante a diminuição da quantidade de conflitos judicializados, no entanto é necessário o cumprir com as devidas legislações que regulamentem plataformas criadas como o *Online Dispute Resolution*.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando. A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. v. 22 n. 2. p. 514-539. Fortaleza: **Pensar – Revista Ciências Jurídicas**, 2017. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397/pdf>. Acesso em: 30 ago. 2022.

BRASIL. Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, Brasília/DF, ago 2018.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Conheça o Consumidor.gov.br**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 30 ago. 2022.

MARTINEZ, Vinício. SCHERCH, Vinícius. **Relações entre Direito e tecnologia no século XXI**. V. 12. Viçosa: Revista de Direito, 2020. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402782>. Acesso em: 30 ago. 2022.

MIGLIORINI, Ana. **LGPD aplicação da ODR**. Fonseca Vannucci Abreu advogados associados, 2021. Disponível em: <https://www.fva.adv.br/lgpd/lgpd-aplicacao-da-odr/>. Acesso em: 30 ago. 2022.

NONES, Fernanda. **LGPD: o que diz a lei de proteção de dados e como ela pode impactar a sua estratégia de marketing**. Resultados digitais, 2022. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/o-que-e-lgpd/>. Acesso em: 30 ago. 2022.

PINHEIRO, Patrícia. **Proteção de dados pessoais: Comentários à Lei n. 13709/2018 (LGPD)**. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

ZILES, Matheus. PAINI, Guilherme. **A Lei Geral de Proteção de Dados: comentários acerca do propósito e da aplicabilidade**. v. 6. Anuário Pesquisa E Extensão Unoesc São Miguel Do Oeste, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/apeusmo/article/view/27804> Acesso em: 30 ago. 2022.