

UM PASSO ADIANTE NA SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONTROVÉRSIAS NA UE: NOVOS MECANISMOS PARA LIDAR COM A REMOÇÃO DE CONTEÚDO ILEGAL ON-LINE

A Step Forward in Extrajudicial Dispute Resolution in the EU: New Mechanisms to Address the Removal of Illegal Online Content

Rosa Pla Almendros^{1/2}

RESUMO

O texto aborda a evolução dos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos na União Europeia, enfatizando a necessidade de uma abordagem eficaz para a remoção de conteúdo ilegal online. A autora discute as diretrizes estabelecidas pela União Europeia, como a Diretiva 2000/31/CE e a Diretiva 2013/11/UE, que visam facilitar a resolução de disputas relacionadas ao comércio eletrônico. Além disso, é analisado o sistema de gerenciamento de reclamações e as obrigações das plataformas online em garantir processos de disputa mais ágeis e adequados, promovendo assim a confiança do consumidor no ambiente digital.

ABSTRACT

This text addresses the evolution of extrajudicial dispute resolution mechanisms in the European Union, emphasizing the need for an effective approach to the removal of illegal online content. The author discusses guidelines established by the European Union, such as Directive 2000/31/EC and Directive 2013/11/EU, aimed at facilitating dispute resolution concerning electronic commerce. Additionally, the internal complaints management system and the obligations of online platforms to ensure more agile and appropriate dispute processes are analyzed, thereby promoting consumer trust in the digital environment.

Palavras-chave: Resolução de conflitos; Propriedade intelectual; Comércio eletrônico; Conteúdo ilegal; União Europeia.

Keywords: Dispute resolution; Intellectual property; Electronic commerce; Illegal content; European Union.

¹ Estudante do Programa de Doutorado “Direito, Criminologia e Ciência Política” e contrato de pré-doutorado FPU no Departamento de Direito Internacional “Adolfo Miaja de la Muela” da Universitat de València (Espanha). Trabalho realizado no âmbito dos Projetos de P&D: PID2021- 123170OB-I00 (“Keys to a digital and algorithmic justice with a gender perspective”) e TED2021- 129307A-I00 (“Towards a person-centred digital transition in the European Union”). Contato: rosa.pla@uv.es. ORCID 0009-0008-0740-9948.

² Tradução realizada por Lígia Lorean Penkal, membro do corpo editorial da Revista Rede de Direito Digital, Intelectual & Sociedade (RRDDIS). Membro do Grupo de Estudos em Direito Autoral e Industrial (GEDAI).

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO. I. UMA BREVE VISÃO GERAL DOS INSTRUMENTOS COMUNITÁRIOS QUE REGULAMENTAM A ADR E A ODR. 1. DIRETIVA 2000/31/CE SOBRE COMÉRCIO ELETRÔNICO. 2. DIRETIVA 2008/52/UE SOBRE MEDIAÇÃO. 3. DIRETIVA 2013/11/UE E REGULAMENTO 524/2013. 4. ADR E ODR EM OUTROS SETORES ESPECÍFICOS. II. ODR NO REGULAMENTO DE SERVIÇOS DIGITAIS. 1. OBRIGAÇÕES DE DILIGÊNCIA DEVIDA PARA CERTAS PLATAFORMAS ON-LINE. 2. ALTERNATIVIDADE E SUBSIDIARIEDADE DOS MEIOS DE IMPUGNAÇÃO NOS ARTIGOS 20 E 21. 3. CONCEITO E FORMAS DE DETECCÃO DE CONTEÚDO ILEGAL. III. O SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RECLAMAÇÕES INTERNAS (ART. 20). 1 DECISÃO IMPUGNÁVEL. 2. LEGITIMIDADE LEGAL E PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO. 3. 3. PROCEDIMENTO E DECISÃO PARA RESOLVER A RECLAMAÇÃO. IV. RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE DISPUTAS (ART. 21). 1. DECISÃO CONTESTÁVEL, LEGITIMIDADE E PRAZO PARA CONTESTAR A DECISÃO. 2. ÓRGÃO DE SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL. 3 PROCEDIMENTO E SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL. CONCLUSÕES.

INTRODUÇÃO.

Um dos principais objetivos do legislador europeu no final do século passado consistiu em tornar a Europa “o centro do comércio eletrônico”³, fortalecendo assim seu mercado interno. Com esse objetivo, desde o início, o legislador europeu fez um grande esforço para reduzir e mitigar os obstáculos - inclusive os legais - que poderiam retardar o desenvolvimento das transações on-line.

A esse respeito, além do obstáculo representado pela disparidade de legislações nessa área - em grande parte superada graças às diretivas que a União Europeia (UE) vem emitindo para aproximar-las⁴ - um dos princi-

³ COMISSÃO EUROPEIA, Relatório da Comissão Europeia, 21 de novembro de 2003, Primeiro relatório sobre a aplicação da Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrônico, no mercado interno (Diretiva sobre comércio eletrônico), COM (2003) 702 final, pp. 7 e 12.

⁴ PALAO MORENO, G., “Mercado único digital y arbitraje de consumo internacional en España”, em PÉREZ VERA, E. (ed. Lit.) et al., **El derecho internacional privado**

país obstáculos que o comércio eletrônico enfrentou em seus primórdios foi a falta de confiança da sociedade no ambiente digital, ou *e-confiança*. O motivo era simples: por mais que os usuários digitais tivessem direitos reconhecidos em normas de direito substantivo, não contavam com meios adequados de resolver disputas decorrentes de transações eletrônicas que pudessem garantir a efetividade desses direitos⁵.

Em relação ao acima exposto, embora a porta dos tribunais estivesse sempre aberta para os usuários, seus processos lentos e custosos⁶ nem sempre eram a melhor maneira de resolver disputas geradas no ambiente digital, geralmente caracterizadas por uma natureza transfronteiriça⁷ e escasso valor econômico⁸. Além disso, o problema era agravado nos (múltiplos)⁹ casos em que a transação eletrônica era entre um comerciante e um consumidor que, dada a situação desigual entre eles¹⁰, exigia a aplicação de regras especiais de proteção ao consumidor¹¹.

entre la tradición y la innovación: libro homenaje al profesor doctor José María Espinar Vicente. Madri, Iprolex, 2020, p. 477.

- ⁵ BARRAL VIÑALS, I., “La mediación de consumo y las demás ADR ante la Ley 7/2017 de resolución de conflictos con consumidores: ¿más retos o más oportunidades?”, in **Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil**, 4, 2018, pp. 57-92.
- ⁶ VINYAMATA CAMP, E., “Justicia cívica», em VINYAMATA CAMP, E., FERNÁNDEZ SEIJO, J.M.; FERRAN, E., **Justicia ciutadana**. Barcelona, Editorial UOC, 2013, p. 7.
- ⁷ CARRETERO MORALES, E., “Comentarios al anteproyecto de ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles”, em **Revista internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje**, 1, 2011, . 6.
- ⁸ NAVA GONZÁLEZ, W., “Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado”, em **Anuario Colombiano de Derecho Internacional**, 13, 2019, p. 193.
- ⁹ PALAO MORENO, G., “Mercado único digital y arbitraje de consumo internacional en España”, cit. p. 478.
- ¹⁰ RICHARD GONZÁLEZ, M., “Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos (on-line dispute resolution)”, em **Diario La Ley** n. 8360, 2014, versão online.
- ¹¹ BARRAL VIÑALS, I., “Conflictos amb consumidors: dissenyant eines eficients”, em VINYAMATA CAMP, E., FERNÁNDEZ SEIJO, J.M., e FERRAN, E., **Justicia ciutadana**. Barcelona, Editorial UOC, 2013, p. 18.

A desconfiança no comércio eletrônico reduziu as transações dentro da UE, prejudicando significativamente a realização do principal objetivo da Europa: o fortalecimento do mercado interno. Reconhecendo isso¹², a UE - entre outros órgãos¹³ - procurou promover o uso de meios apropriados de resolução de disputas para permitir que os consumidores resolvessem suas disputas surgidas no ambiente digital de forma rápida, flexível, econômica¹⁴ e personalizada¹⁵.

Esse objetivo foi abordado inicialmente por meio de iniciativas não vinculantes. Especificamente, a UE procurou primeiro promover a Resolução Alternativa de Disputas (RAD, ou “ADR” na sigla em inglês para *Alternative Dispute Resolution*) por meio do Livro Verde de 1993¹⁶, das Recomendações 98/257/CE¹⁷ e 2001/310/CE¹⁸ subsequentes e do Livro Verde de

¹² COMISSÃO EUROPEIA, Relatório da Comissão Europeia de 25 de setembro de 2019 sobre a aplicação da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e do Regulamento (UE) 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à resolução de litígios de consumo em linha, COM (2019) 425 final, p. 1.

¹³ Por exemplo, a UNCITRAL também concentrou parte de seu trabalho no desenvolvimento de mecanismos alternativos de resolução de disputas no contexto de disputas on-line. Entretanto, os frutos desse trabalho não foram além de uma proposta de regulamento. Nesse sentido, *vid.* PALAO MORENO, G., “Mercado único digital y arbitraje de consumo internacional en España”, p. 480.

¹⁴ Por outro lado, alguns argumentam que a ADR e a ODR não são tão benéficas para os consumidores como se costuma afirmar, pois podem não proteger seus direitos tanto quanto os tribunais. A esse respeito, *consulte*. RÜHL G., “Alternative and Online Dispute Resolution for (Cross-Border) Consumer Contracts: a Critical Evaluation of the European’s Legislature’s Recent Efforts to promote Competitiveness and Growth in the Internal Market”, em **Journal of Consumer Policy**, 38, 2015, p. 17.

¹⁵ ESPLUGUES MOTA, C., “General Report: New Developments in Civil and Commercial Mediation - Global Comparative Perspectives”, em ESPLUGUES, C. (Ed.) e MARQUIS, L. (Ed.) **New Developments in Civil and Commercial Mediation - Global Comparative Perspectives**. Springer, 2015, vol. 6, p. 6.

¹⁶ Comunicação da Comissão de 16 de novembro de 1993 sobre o Livro Verde sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça e a Resolução de Litígios de Consumo no Mercado Único, COM (93) 576 final.

¹⁷ Recomendação 98/257/CE da Comissão, de 30 de março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo. **JOUE nº L 115 de 17 de abril de 1998**.

¹⁸ Comunicação da Comissão de 4 de abril de 2001 sobre a melhoria do acesso dos consumidores a mecanismos alternativos de resolução de conflitos, COM (2001) 161 final.

2002¹⁹, entre outros. Posteriormente, ao mesmo tempo, quis dar um impulso à *Resolução de Disputas On-line* (“RLL”) que, ao contrário da ADR, permitiria que os consumidores resolvessem disputas decorrentes de uma transação on-line da mesma forma, ou seja, on-line, proporcionando-lhes mais acessibilidade, imediatismo, eficiência e agilidade²⁰. O primeiro instrumento fundamental para a promoção da ODR foi a Comunicação 161/2001²¹.

Logo, o legislador da UE deu um passo adiante e começou a emitir uma série de instrumentos vinculativos, tanto horizontais quanto setoriais, com o objetivo de consolidar os meios de resolução extrajudicial de disputas. Também vale a pena mencionar que todas essas regras vinculantes foram enquadradas em várias iniciativas europeias que destacaram a importância desse objetivo, incluindo a Agenda Digital para a Europa (2010)²², o Ato para o Mercado Único (2011)²³, a Agenda do Consumidor Europeu para impulsionar a confiança e o crescimento (2012)²⁴, a Estratégia para o Mercado Único Digital (2015)²⁵ e a Estratégia Europa 2020²⁶.

Dito isso, o objetivo deste capítulo é mostrar como a UE tem progressivamente favorecido e introduzido mecanismos alternativos de resolução de disputas que, especialmente no contexto de transações on-line, permitem que as disputas sejam resolvidas eletronicamente. Primeira-

¹⁹ Comunicação da Comissão de 19 de abril de 2002 sobre o Livro Verde sobre a resolução alternativa de litígios em direito civil e comercial, COM (2002) 196 final.

²⁰ MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, N., “Un paso adelante en la protección del consumidor en el comercio electrónico: la resolución de litigios en línea», em **Revista Doctrinal Aranzadi Civil- Mercantil**, 1, 2018, versão online.

²¹ Comunicação da Comissão de 4 de abril de 2001 sobre a melhoria do acesso dos consumidores a mecanismos alternativos de resolução de conflitos, COM (2001) 161 final.

²² Comunicação da Comissão de 19 de maio de 2010 sobre uma Agenda Digital para a Europa, COM (2010) 245 final.

²³ Comunicação da Comissão Europeia de 13 de abril de 2011 sobre o Ato para o Mercado Único. Doze prioridades para estimular o crescimento e reforçar a confiança «Juntos para um novo crescimento», COM (2011) 206 final.

²⁴ Comunicação da Comissão de 22 de maio de 2012 sobre uma agenda do consumidor europeu para a confiança e o crescimento, COM (2012) 225 final.

²⁵ Comunicação da Comissão de 6 de maio de 2015 sobre uma estratégia para o mercado único digital da Europa, COM (2015) 192 final.

²⁶ Comunicação da Comissão de 3 de março de 2010 sobre a EUROPA 2020. Uma estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, COM (2010) 2020 final.

mente, serão analisados cronologicamente os instrumentos europeus mais importantes nessa área, para depois se aprofundar no principal assunto do capítulo: a análise do ADR recentemente introduzida pelo Regulamento de Serviços Digitais.

I UMA BREVE VISÃO GERAL DOS INSTRUMENTOS COMUNITÁRIOS QUE REGULAMENTAM A ADR E A ODR

Há mais de vinte anos, a UE tem incentivado o desenvolvimento de ADR por meios eletrônicos para facilitar o acesso à justiça e promover a confiança do consumidor no comércio eletrônico²⁷. No nível horizontal, isso se materializou pela primeira vez na Diretiva de comércio eletrônico²⁸. Seguiram-se outros instrumentos, como a Diretiva 2008/52 sobre mediação²⁹ e, no campo dos assuntos do consumidor, a Diretiva 2013/11/UE³⁰ e o Regulamento 524/2013³¹. No entanto, essa tendência de promover o uso de ADR e ODR também pode ser observada em setores específicos.

1 Diretiva 2000/31/CE sobre comércio eletrônico

O primeiro instrumento europeu vinculante que se referiu ao possível desenvolvimento de ADR por meios eletrônicos foi a ainda válida Di-

²⁷ PALAO MORENO, G., “Mercado único digital y arbitraje de consumo internacional en España”, p. 480.

²⁸ Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrônico, no mercado interno (Diretiva sobre comércio eletrônico). **JOUE nº L 178 de 17 de julho de 2000.**

²⁹ Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial. **JO nº L 136 de 24 de maio de 2008.**

³⁰ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva relativa à resolução alternativa de litígios). **JOUE nº L 165 de 18 de junho de 2013.**

³¹ Regulamento (UE) 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativo à resolução de litígios de consumo em linha e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. **JOUE nº L 165 de 18 de junho de 2013**

retiva 2000/31/EC (“Diretiva de Comércio Eletrônico”). Especificamente, seu artigo 17 (e c.51) exigia - e exige - que os Estados Membros “assegurem que sua legislação não impeça o uso de meios de solução extrajudicial, (...), inclusive por meios eletrônicos apropriados”. O art. 32.2 da lei de transposição espanhola - ou seja, a Lei 34/2002³² (LSSI) - pronunciou-se no mesmo sentido, o que tornou possível submeter disputas surgidas entre o provedor e o destinatário de serviços da sociedade da informação a meios extrajudiciais de resolução de disputas usando meios eletrônicos.

Considerando que essas disposições são as únicas na ECD que se referem à resolução extrajudicial, não é difícil perceber que a regulamentação dos mecanismos extrajudiciais é altamente deficiente. Na verdade, o objetivo de ambas as normas (Diretiva e lei) não era tanto regulamentar a ADR e a ODR, mas reconhecer, no contexto do comércio eletrônico, um conjunto de direitos básicos do consumidor a fim de aumentar a confiança do consumidor³³ no ambiente digital (artigo 7 DCE).

Não obstante o acima exposto, a referência que as duas regras fizeram aos métodos alternativos de resolução de litígios tornou-se transcendental. Nesse sentido, elas estabeleceram os dois elementos essenciais nos quais a UE se concentrou posteriormente para desenvolver a cultura da solução extrajudicial³⁴: o uso de ADRs previstos na legislação nacional e os meios eletrônicos.

2 Diretiva 2008/52/EU sobre mediação

O próximo instrumento da UE a tratar de meios extrajudiciais de resolução de disputas on-line foi a Diretiva 2008/52/EC, que em seu artigo

³² Lei 34/2002, de 11 de julho, sobre serviços da sociedade da informação e comércio eletrônico, **BOE nº 166 de 12 de julho de 2002**.

³³ MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, N., “Un paso adelante en la protección del consumidor...”, cit.

³⁴ BARRAL VIÑALS, I., “Tecnología y conflictos en la era de Internet: la utilidad de las Online Dispute Resolution”, em **Revista jurídica de Catalunya**, 1, 2016, p. 48.

9³⁵ deixou clara a possibilidade de usar novas tecnologias de comunicação em procedimentos de mediação. Na lei de transposição espanhola (Lei 5/2012³⁶), foram os artigos 5.2 e 24, bem como o FD 7, que se referiram à “mediação eletrônica”³⁷. Além disso, a referida lei espanhola foi além e deu preferência a esse tipo de mediação on-line para a resolução de pequenas causas (art. 24.2).

Na mesma linha, vale ressaltar que a Diretiva de Mediação não restringiu o uso da mediação eletrônica ao comércio on-line, mas a estendeu a qualquer tipo de questão civil e comercial³⁸, independentemente de os consumidores estarem envolvidos ou não. Dessa forma, a Diretiva de Mediação foi fundamental no sentido de que a ODR deixou de estar disponível apenas para reivindicações on-line e estendeu seu uso também para disputas civis e comerciais off-line³⁹.

Não obstante o acima exposto, a realidade é que: nem a Diretiva, nem a Lei de Mediação espanhola foram além da mera “possibilidade” de introduzir a mediação eletrônica. Em nenhum caso seu uso era obrigatório, e essa frouxidão poderia reduzir o sucesso da solução extrajudicial on-line. Parte da doutrina jurídica sugeriu que a posição do legislador da UE era justificada pela necessidade de seguir uma implementação gradual da mediação eletrônica e esperar por resultados prévios⁴⁰.

³⁵ Cdo. 9: *Esta Diretiva não deve, de forma alguma, impedir o uso de novas tecnologias de comunicação em procedimentos de mediação.*

³⁶ Lei 5/2012, de 6 de julho, sobre mediação em assuntos civis e comerciais, **BOE no. 162 de 7 de julho de 2012**.

³⁷ FRANCO CONFORTI, O. D., “Mediación electrónica (e-Mediación)”, em **Diario La Ley**, 8519, 2015, versão online.

³⁸ Inicialmente, tanto a Diretiva (cdo. 11) como a lei de mediação espanhola (art. 2.d) excluíam de seu âmbito de aplicação os litígios surgidos no âmbito dos assuntos de consumo, considerando que se tratava de uma matéria específica que requeria uma regulamentação própria. No entanto, a Lei 7/2017, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, alterou o direito interno suprimindo o art. 2.d para aplicá-lo também ao âmbito dos assuntos de consumo. A esse respeito, *vid.* GUTIÉRREZ SANZ, M. R., “La mediación de consumo a la luz de la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo”, in *Revista de Derecho Privado*, 3, 2018, p. 12.

³⁹ BARRAL VIÑALS, I., “Tecnología y conflictos en la era de Internet...”, cit.

⁴⁰ IGLESIAS BUHIGUES, J.L. e CALDERÓN CUADRADO, M.P., “Acceso a la justicia y mediación en asuntos civiles y mercantiles. Cuatro tópicos, tres problemas y una doble precisión”, em Cooperación judicial civil y penal en el nuevo escenario de Lisboa, 2011, p. 9.

3 Diretiva 2013/11/UE e Regulamento 524/2013

Com o acervo legislativo até agora promulgado, a UE não conseguiu promover o uso de ADR e ODR⁴¹, principalmente por dois motivos. Por um lado, uma proporção considerável de consumidores e comerciantes não tinha conhecimento desses mecanismos⁴². Por outro lado, aqueles que os conheciam muitas vezes preferiam evitar usá-los, seja porque não funcionavam satisfatoriamente, seja porque temiam que os ADR e os ODR fossem de pior qualidade em outros Estados-Membros, dadas as regulamentações divergentes dos mecanismos de solução extrajudicial nesses Estados-Membros⁴³.

Para contornar a situação, a UE emitiu dois instrumentos chamados a atuar de forma complementar: a Diretiva 2013/11/UE - Diretiva ADR - e o Regulamento 524/2013 - Regulamento ODR. Diferentes vozes doutrinárias conceberam esse *conjunto* regulatório como um verdadeiro marco na integração da ADR na UE⁴⁴, prevendo uma contribuição significativa para a consolidação dos métodos extrajudiciais eletrônicos como a melhor maneira de resolver disputas de consumidores on-line⁴⁵.

⁴¹ Prova disso é que, desde a promulgação da Diretiva em 2008, a mediação - eletrônica ou não - em questões civis e comerciais foi usada em menos de 1% dos casos intraeuropeus. Para obter mais informações, consulte PARLAMENTO EUROPEU, **“Rebooting” the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU**. Parlamento Europeu, 2014, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET\(2014\)493042_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET(2014)493042_EN.pdf)

⁴² MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, N., “Un paso adelante en la protección del consumidor...”, cit.

⁴³ GUTIÉRREZ SANZ, M. R., “La mediación de consumo a la luz de...”, p. 4. No entanto, também há vozes doutrinárias que sugerem que as diferenças entre os ADRs dos diferentes países não têm uma influência significativa na decisão de realizar transações on-line transfronteiriças. Nesse sentido, ver. RÜHL G., “Alternative and Online Dispute Resolution...”, cit, p. 10.

⁴⁴ STEFFEK, F., “The Relationship between Mediation and Other Forms of Alternative Dispute Resolution”, em PARLAMENTO EUROPEU, **The implementation of the Mediation Directive - Workshop 29 November 2016 - Compilation of in-depth analysis**, Parlamento Europeu, 2016, p. 51,

⁴⁵ O progresso que essa regulamentação representa não significa que ela esteja isenta de críticas, pois não regulamenta questões como a confidencialidade. Nesse sentido, veja. RÜHL G., “Alternative and Online Dispute Resolution...”, p. 28.

Assim, o regulamento criou uma plataforma europeia de ODR simples, rápida e barata⁴⁶ que os consumidores poderiam usar como um “balcão único” quando quisessem resolver suas disputas on-line com outras empresas on-line. A Diretiva obrigou todos os Estados-Membros a garantir que qualquer litígio decorrente de uma venda de mercadorias ou prestação de serviços entre consumidores e empresas na UE pudesse ser submetido a uma entidade de ADR que atendesse a requisitos mínimos de qualidade. Ela também impôs obrigações de informação aos comerciantes para aumentar a conscientização sobre ADR e ODR entre os consumidores.

Com base no exposto, é possível entender a complementaridade entre o Regulamento ODR e a Diretiva ADR: a última garantiu que todas as entidades que resolvem disputas por meio da plataforma criada pela primeira atendessem a um conjunto de requisitos mínimos de qualidade. A segunda garantiu que todas as entidades que resolvessem disputas por meio da plataforma criada pelo Regulamento ODR atendessem a um conjunto de requisitos mínimos de qualidade, integrando, assim, um conjunto de sistemas ODR de todos os Estados Membros em uma única plataforma de resolução de disputas on-line em toda a UE. Observe que, nesse caso, o escopo material da Diretiva ADR e do Regulamento ODR abrangeia apenas disputas on-line entre consumidores e usuários, deixando de lado todas as outras questões civis e comerciais, que, no entanto, seriam abrangidas pela Diretiva de Mediação.

Do exposto, conclui-se que nem a Diretiva ADR nem o Regulamento ODR criaram formas autônomas de solução de controvérsias⁴⁷, mas mantiveram intactos os mecanismos de solução extrajudicial de cada Estado-membro, sejam eles de mediação, arbitragem ou qualquer outro mecanismo que envolva um terceiro que não as partes⁴⁸. A diferença agora é que o consumidor que utiliza a plataforma ODR tem a garantia de que

⁴⁶ GUTIÉRREZ SANZ, M. R., “La mediación de consumo a la luz de...”, cit.

⁴⁷ STEFFEK, F., “The Relationship between Mediation and...” (A relação entre mediação e...), cit.

⁴⁸ Não inclui, entretanto, sistemas de tratamento de reclamações de consumidores administrados pelo comerciante (art. 2.2(b)), nem inclui outras formas relevantes de ADR,

as entidades de solução de controvérsias atenderão a um conjunto de requisitos mínimos de qualidade e terão um espaço virtual disponível. A diferença agora era que o consumidor que usava a plataforma de ODR tinha a garantia de que as entidades de resolução de disputas atenderiam a um conjunto de requisitos mínimos de qualidade e teriam o espaço virtual necessário para lidar com disputas on-line que surgissem eletronicamente entre comerciantes e consumidores⁴⁹, fossem elas domésticas ou intraeuropeias.

Inicialmente, uma parte considerável da doutrina aplaudiu a promulgação da Diretiva ADR e do Regulamento ODR⁵⁰. No entanto, vale a pena mencionar que, dez anos depois, a realidade demonstrou que a plataforma de ODR foi um completo fracasso. A falta de popularidade dos ADR em geral e da plataforma de ODR em particular, juntamente com a obsolescência tecnológica que a afetou nos últimos anos⁵¹, foram responsáveis pelo impacto marginal da plataforma. Em particular, o uso da plataforma de ODR foi tão baixo - apenas 200 casos por ano em toda a UE - que ela não era financeiramente sustentável⁵².

como um parecer de um especialista independente. STEFFEK, F., "The Relationship between Mediation and...", cit.

⁴⁹ Embora a Diretiva e o Regulamento atuem de forma complementar, eles diferem ligeiramente no escopo, pois a Diretiva também abrange disputas off-line e mecanismos extrajudiciais de resolução de disputas off-line. Esse aspecto é criticado por parte da doutrina. A esse respeito, *ver* VALBUENA GONZÁNEZ, F., "La directiva europea sobre resolución alternativa de litigios (ADR) en materia de consumo", in *Justicia*, 2, 2014, p. 443.

⁵⁰ HODGES, C. J. S., **Consumer ADR in Europe**, Hart Publishing, Oxford, 1^a ed. 2012, p. 23.

⁵¹ Observe que a plataforma foi criada tendo em mente o estado da tecnologia em 2013. Desde então, ocorreram muitos desenvolvimentos digitais que desafiaram o funcionamento da plataforma. Por exemplo, a criação de *ODRs privadas* por plataformas on-line como Airbnb ou Amazon, que oferecem a seus usuários uma possibilidade razoavelmente eficiente de resolver seus problemas de forma rápida e fácil, deve ser destacada

⁵² Para mais detalhes sobre as razões que justificam a necessidade de reforma, veja as notícias que a UE tem publicado a esse respeito: REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL AND THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE de 17 de outubro de 2023, sobre a aplicabilidade da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa a resolução alternativa de conflitos em matéria de consumo e do Regimento (UE) N^o. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução de litígios de consumo on-line,

Como consequência do acima exposto, em dezembro de 2024, o legislador da UE revogou o Regulamento ODR⁵³, deixando a plataforma ODR sem efeito a partir de 20 de março de 2025. Quanto à Diretiva ADR, ela permanece em vigor até o momento para manter os requisitos mínimos de qualidade para os sistemas ADR. No entanto, o legislador da UE emitiu uma proposta de reforma em 2023⁵⁴ que, além de promover ainda mais a conscientização sobre os meios de solução extrajudicial, visa ampliar o escopo material da Diretiva ADR. Assim, se a proposta de reforma for adotada, a Diretiva também abrangerá disputas não contratuais, que são aquelas que ganharam destaque no ambiente digital atual.

4 ADR e ODR em outros setores específicos

Paralelamente às iniciativas gerais acima, a UE também promoveu o uso de ADR por meios eletrônicos em áreas específicas do direito. Os

COM(2023) 648 final; RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO E AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU de 25 de setembro de 2019 sobre a aplicação da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo e do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à resolução de litígios de consumo on-line, COM(2019) 425 final; o DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE IMPACTO, 17 de outubro de 2023, que acompanha o documento Proposta de DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828, SWD(2023) 335 final (Parte I), e DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE IMPACTO, 17 de outubro de 2023, que acompanha o documento Proposta de DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828, SWD(2023) 335 final (Parte II).

⁵³ Regulamento (UE) 2024/3228 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de dezembro de 2024, que revoga o Regulamento (UE) n.º 524/2013 e altera os Regulamentos (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 no que diz respeito à abolição da plataforma europeia de resolução de litígios em linha (Texto relevante para efeitos do EEE). **JO L de 30 de dezembro de 2024**

⁵⁴ Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva 2013/11/UE relativa à resolução alternativa de litígios de consumo, bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828, COM (2023) 649 final

exemplos mais recentes podem ser encontrados em setores relacionados à Internet e às novas tecnologias.

A esse respeito, e sem ser exaustivo, pode-se mencionar o Regulamento 2019/1150⁵⁵, cujos artigos 11 e 12 estabelecem dois meios de solução extrajudicial para resolver disputas que surjam entre usuários digitais profissionais e plataformas on-line. Também ilustrativa Diretiva 2018/1808⁵⁶, na qual o artigo 28b exige que todos os Estados-Membros garantam que meios extrajudiciais de resolução estejam disponíveis para resolver certas disputas que possam surgir entre usuários digitais e plataformas de compartilhamento de vídeo, como o Youtube ou o TikTok.

Nessa linha, outro exemplo é o Regulamento de Serviços Digitais. Esse instrumento incorpora dois novos meios de solução extrajudicial para resolver disputas entre usuários digitais e plataformas on-line em relação à circulação de conteúdo potencialmente ilegal e prejudicial. Esses serão o foco de nossa atenção a partir de agora.

II ODR NA REGULAMENTAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS

A transformação digital pela qual passa a sociedade trouxe consigo a proliferação e a consolidação de novos serviços da sociedade da informação - como as redes sociais ou as plataformas on-line - cujo progresso e relevância social e econômica obrigaram a UE a reformar seu marco jurídico. No que nos diz respeito, a regulamentação desses serviços oferecidos pela Diretiva 2000/31/CE sobre comércio eletrônico foi atualizada e

⁵⁵ Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os usuários profissionais de serviços de intermediação online (Texto relevante para efeitos do EEE), JOUE n.º L 186 de 11 de julho de 2019.

⁵⁶ Diretiva (UE) 2018/1808 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de novembro de 2018, que altera a Diretiva 2010/13/UE relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação social audiovisual (Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual), JOUE n.º L 3030 de 28 de novembro de 2018.

complementada pela entrada em operação do Regulamento de Serviços Digitais⁵⁷ (doravante, DSR).

O principal objetivo da Regulamentação de Serviços Digitais é alcançar um ambiente on-line seguro, previsível e confiável no qual os direitos fundamentais sejam protegidos (art. 1 e c. 9 da DER). Para isso, a RSD não apenas atualiza e complementa o regime de isenção de responsabilidade incluído na Diretiva de Comércio Eletrônico (Capítulo II da RSD), mas também, e como uma verdadeira mudança de paradigma, incorpora obrigações de *due diligence* impostas aos provedores de serviços intermediários⁵⁸ e, especialmente, às plataformas on-line (Capítulo III da RSD). Por fim, no que diz respeito à supervisão e ao controle da conformidade com todos os itens acima, ela incorpora meios de proteção pública-pública e privada-legal (Capítulo IV)⁵⁹.

Um pré-requisito para um ambiente digital seguro e protegido é livrá-lo da circulação de conteúdo ilegal e prejudicial. A esse respeito, uma das principais linhas de ação da RSD se traduz em medidas destinadas a proteger os usuários de conteúdo ilegal acessível on-line por meio de um tipo específico de provedores de serviços de hospedagem de dados: plataformas on-line como Facebook, LinkedIn ou Instagram⁶⁰.

Com o objetivo de incentivar a detecção e a remoção de conteúdo ilegal disseminado por meio de plataformas on-line, uma das medidas

⁵⁷ Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único de serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento Serviços Digitais). **JOUE nº L 277 de 27 de outubro de 2022.**

⁵⁸ Os serviços intermediários são, simplesmente, um tipo de serviço da sociedade da informação que permite que o restante dos serviços da sociedade da informação seja fornecido. Nesse sentido, *vid.* Ponto b) do Anexo ISESA. Os serviços intermediários podem ser de três tipos, a saber: mera transmissão, armazenamento em cache e hospedagem de dados (art. 3.g) RSD.

⁵⁹ Para um estudo mais aprofundado sobre o Regulamento de Serviços Digitais, consulte, entre outros, HUSOVEC, M., **The Principles of the Digital Services Act**, Oxford University Press, Oxford, 2024, e WILMAN, F., KALÄDA, S. L., LOEWENTHAL, P., **The EU Digital Services Act**, Oxford University Press, Oxford, 2024.

⁶⁰ Eles não apenas armazenam o conteúdo fornecido por terceiros e a pedido deles - como qualquer outro provedor de serviços de hospedagem de dados faria - mas também o divulgam para um número potencialmente ilimitado de pessoas, também conhecido como público (artigos 3(i) e (k) da RSD).

introduzidas pela DER consistiu em promover a busca voluntária de conteúdo ilegal pelas plataformas (art. 7 da DER). Para realizar essa tarefa, que já existia entre as plataformas, embora não estivesse expressamente regulamentada⁶¹, elas fazem uso de sistemas de moderação de conteúdo que, dada a grande quantidade de dados que circulam na Internet, geralmente são automatizados. Esses sistemas, que ainda não são suficientemente precisos, ainda podem cometer erros ao decidir sobre a ilegalidade de um conteúdo.

Os erros mencionados acima - que também podem ser causados por outras razões que não a moderação automatizada de conteúdo⁶² - podem ser positivos (se removerem conteúdo lícito)⁶³ ou negativos (se não removerem o conteúdo ilícito). No primeiro caso, a pessoa prejudicada pela decisão de remover o conteúdo legal seria o usuário que o compartilhou - cuja liberdade de expressão seria violada - enquanto, no segundo caso, a vítima do conteúdo ilegal não removido seria afetada.

Para tratar de ambos os tipos de erros que podem resultar de decisões de moderação de conteúdo, a DER cria *ex novo* e disponibiliza para a parte afetada dois meios extrajudiciais de reparação. Esses, que constituem

⁶¹ Embora a detecção e remoção de conteúdos ilícitos nunca tenha constituído uma obrigação para as plataformas online – tradicionalmente concebidas como meras intermediárias –, tornou-se comum que elas implementassem sistemas de moderação de conteúdos com essa finalidade. Dessa forma, buscava-se responder às exigências sociais, melhorando a reputação — e o uso — das plataformas. Inicialmente, os sistemas de moderação de conteúdos consistiam em equipes de pessoas responsáveis por identificar ilícitudes no ambiente digital. No entanto, à medida que as tecnologias evoluíram, o volume de dados circulando tornou-se tão grande que passou a exigir o uso de algoritmos para processá-los.

⁶² Em particular, será visto que a RSD também incorpora um mecanismo de notificação e ação (art. 16 da RSD), que dá a qualquer pessoa a possibilidade de notificar a plataforma de que conteúdo ilegal está sendo disseminado por meio da plataforma. É comum que, após receber a notificação, a plataforma remova as informações potencialmente ilegais sem examiná-las detalhadamente para garantir a isenção de responsabilidade. Isso também pode levar a uma decisão errônea sobre o conteúdo ilegal.

⁶³ KELLER, D., “Dolphins in the Net: Internet Content Filters and the Advocate General’s *Glawischnig-Piesczek v. Facebook Ireland* Opinion”, em **Standford Center for Internet and Society**, 2019, p. 22, e QUINTAIS, J. P., APPELMAN, N. e FATHAIGH, R., “Using Terms and Conditions to apply Fundamental Rights to Content Moderation”, em **German Law Journal**, 24, 2023, p. 882.

obrigações de diligência devida para o provedor da plataforma on-line, correspondem a um sistema interno de gerenciamento de reclamações (art. 20) e a um método de resolução extrajudicial de disputas (art. 21).

No entanto, antes de abordá-los em mais detalhes, é necessário fazer algumas considerações preliminares comuns a ambos.

1 Obrigações de *due diligence* para determinadas plataformas on-line

Depreende-se da colocação sistemática dos artigos 20 e 21 (Seção 3 do Capítulo III) que os dois meios de contestação estão disponíveis apenas para destinatários de serviços de plataforma on-line, mas não para destinatários de outros serviços intermediários, incluindo outros serviços de hospedagem de dados. Esses últimos, embora não divulguem informações ao público, hospedam-nas não apenas temporariamente, de modo que, se detectarem que são ilegais, devem tomar uma decisão contra elas para se isentarem de responsabilidade (art. 6.1.b). No caso de tal decisão, os órgãos judiciais podem ser consultados, mas não os meios de contestação previstos nos artigos 20 e 21, e as vítimas podem ficar desprotegidas.

Da mesma forma, as decisões tomadas por todas as plataformas on-line também não podem ser contestadas por meio desses mecanismos. Assim, para evitar ônus desproporcionais (art. 19 e c. 57), nenhum dos dois meios de solução de controvérsias pode ser usado quando a decisão for tomada por um provedor de plataforma on-line que seja uma micro ou pequena empresa⁶⁴ ou que tenha sido uma durante os doze meses anteriores, a menos que tenha sido designada como uma plataforma on-line muito grande nos termos do art. 33⁶⁵.

⁶⁴ De acordo com a Recomendação 2003/361/EC, microempresas são empresas com menos de 10 funcionários e um volume de negócios anual ou balanço total inferior a 2 milhões de euros. As pequenas empresas têm menos de 50 funcionários e um volume de negócios ou balanço total anual inferior a 10 milhões de euros.

⁶⁵ Plataformas on-line muito grandes são aquelas que, com um número médio mensal de destinatários de serviços ativos na UE de 45 milhões ou mais, são designadas

Nesses casos excepcionais⁶⁶, a menos que a plataforma tenha decidido voluntariamente se submeter em seus termos e condições gerais a esses ou outros mecanismos alternativos de resolução de disputas (art. 57)⁶⁷, o único recurso para contestar a decisão seria recorrer aos tribunais. Sem dúvida, a maioria dos destinatários preferirá não contestar a decisão.

2 Alternativas e subsidiariedade dos meios de contestação nos termos dos artigos 20 e 21

Os dois meios de contestação previstos nos artigos 20 e 21 são alternativas aos órgãos judiciais, de modo que os destinatários do serviço podem optar por contestar a decisão por meio do sistema interno de gerenciamento de reclamações, da resolução extrajudicial de disputas ou dos órgãos judiciais. Deve-se esclarecer que estes últimos podem ser acio-

como tal pela Comissão Europeia (art. 33). Como o critério para determinar quando uma plataforma é muito grande é diferente do critério para determinar se ela é uma pequena ou microempresa, é possível que eles coincidam, ou seja, que uma pequena ou microempresa seja muito grande porque tem mais de 45 milhões de destinatários ativos. Entretanto, a probabilidade de isso acontecer é pequena. De fato, em 25 de abril de 2023, a Comissão Europeia designou as primeiras plataformas muito grandes (eram 15), e elas não incluem nenhuma pequena ou microempresa (como Facebook, Booking.com, Zalando, TikTok, Twitter, Wikipedia ou Youtube).

⁶⁶ No entanto, alguns consideram que o critério levado em conta para excluir as plataformas on-line dessa obrigação não deve ser o tamanho, mas a avaliação de risco, pois há plataformas on-line que, mesmo sendo micro ou pequenas empresas, podem facilitar a circulação de conteúdo ilegal on-line. A esse respeito, consulte SAGAR, S., e HOFFMAN, T., “*Intermediary liability in the EU Digital Common Market - from the E-Commerce Directive to the Digital Services Act*”, em *IDP: Revista d'internet, droit et politique*, 34, 2021, p. 8.

⁶⁷ Nesse sentido, LLOPIS NADAL propõe que eles incluam mediadores especializados ou um sistema interno de gerenciamento de reclamações baseado exclusivamente em decisões automatizadas. LLOPIS NADAL, P., “*Plataformas en línea y decisiones sobre contenidos: el sistema interno de reclamación y la resolución extrajudicial de litigios como vías de impugnación reguladas en la Ley de Servicios Digitales*”, em HERNÁNDEZ SAINZ, E., MATE SATUÉ, L. C. y ALONSO PÉREZ, M. T., **La responsabilidad civil por servicios de intermediación prestados por plataformas digitales**. A Coruña, Editorial Colex, S.L., 2023, p. 149.

nados a qualquer momento, de acordo com o direito à proteção judicial efetiva do Considerando (cdo.) 55⁶⁸.

Por outro lado, a relação entre o sistema interno de tratamento de reclamações e a resolução extrajudicial de disputas é alternativa e subsidiária. Assim, ambos os mecanismos podem ser usados alternativamente para contestar as mesmas decisões, ou seja, as do art. 20.1 (cdo. 59) (relação de alternatividade). Ao mesmo tempo, se for decidido primeiro usar o sistema interno de tratamento de reclamações e nenhuma resposta for recebida ou a resposta for contrária à reivindicação solicitada⁶⁹, o sistema extrajudicial de resolução de disputas poderá ser usado posteriormente, mas não o contrário (relação de subsidiariedade).

3 Conceito e formas de detecção de conteúdo ilegal

Sem prejuízo de maiores detalhes, basta esclarecer desde já que as decisões contestáveis tomadas pela plataforma on-line podem estar relacionadas a conteúdo ilegal ou a conteúdo incompatível com os termos e condições gerais da plataforma (art. 20.1). Na medida em que essas condições

- que perseguem o conteúdo referido como *lawful but awful* (lícito, mas péssimo) - são diferentes para cada uma das plataformas, apenas as decisões relacionadas a conteúdo ilícito serão objeto de estudo aqui. Portanto, é apropriado perguntar o que se entende por conteúdo ilegal e como a plataforma on-line pode detectá-lo.

Nesse sentido, a DER pretende considerar como conteúdo ilegal no ambiente on-line o conteúdo que é ilegal no ambiente off-line (cdo. 12).

⁶⁸ Mesmo que se recorra aos tribunais depois de usar qualquer um dos meios de contestação dos arts. 20 e 21, em nenhum caso será entendido que se está “apelando” da decisão em um sentido processual, mas sim que os tribunais estão ouvindo-a pela primeira vez. DE MIGUEL ASENSIO, P., “Reglamento de Servicios Digitales (IV): obligaciones de todas las plataformas en línea», em **Pedro de Miguel Asensio**. 21 de novembro de 2022. Acessível em: <https://pedromiguelasensio.blogspot.com/2022/11/reglamento-de-servicios-digitales-iv.html>

⁶⁹ LLOPIS NADAL, P., “Plataformas en línea y decisiones sobre contenidos...”, cit.

Para tanto, o art. 3.h) define conteúdo ilegal como *qualquer informação que, por si só ou em conexão com uma atividade (...) esteja violando a legislação da UE ou a legislação de qualquer Estado Membro (...).* Pode-se deduzir disso que o Regulamento não define de fato o conteúdo ilegal, mas se refere à legislação nacional e da UE para fazê-lo. No máximo, o Regulamento apresenta alguns exemplos de conteúdo ilegal: troca de imagens que retratam abuso sexual de crianças ou assédio on-line, entre outros (art. 12).

Com relação às formas pelas quais o provedor de plataforma on-line pode detectar conteúdo ilegal, deve-se observar que a DER não impõe uma obrigação aos provedores de plataforma on-line de buscar ativamente fatos ou circunstâncias que indiquem a existência de atividades ou conteúdos ilegais realizados ou disseminados por terceiros destinatários por meio de seus serviços (art. 8 e c. 30). O objetivo dessa disposição, que reproduz e revoga o art. 15 da Diretiva de Comércio Eletrônico, é evitar práticas arbitrárias de censura que possam infringir as liberdades⁷⁰.

Dito isso, há três maneiras pelas quais a plataforma on-line pode detectar conteúdo ilegal. Em primeiro lugar, ela pode realizar investigações voluntárias para detectar conteúdo ilegal por iniciativa própria (art. 7), muitas vezes usando sistemas (automatizados) de moderação de conteúdo (art. 3.t)⁷¹. Para incentivar essa atividade, a RSD tem o cuidado de deixar claro que as investigações voluntárias não permitem presumir que o provedor da plataforma on-line esteja ciente de qualquer conteúdo ilegal que possa estar presente em seu serviço. Essa é a chamada “cláusula

⁷⁰ SANTISTEBAN GALARZA, M., “Garantías frente a la moderación de contenidos en la Propuesta de Reglamento Único de Servicios Digitales”, em **Revista CESCO de Derecho de Consumo**, 41, 2022, p. 161.

⁷¹ “Moderação de conteúdo” consiste no conjunto de atividades - automatizadas ou não - realizadas por provedores de serviços intermediários para detectar, identificar e agir contra conteúdo ilegal ou informações incompatíveis com seus termos e condições gerais, fornecidos pelos destinatários do serviço. Essas medidas podem ser de dois tipos: (i) medidas que afetam a disponibilidade, a visibilidade e a acessibilidade de tais conteúdos ou informações ilegais, como rebaixamento, desmonetização, bloqueio ou exclusão de informações, e (ii) medidas que afetam a capacidade dos destinatários do serviço de fornecer tais informações, como exclusão ou suspensão da conta de um destinatário do serviço (art. 3(t)).

do bom samaritano”⁷², segundo a qual qualquer provedor de plataforma on-line deve poder contar com a isenção de responsabilidade prevista no art. 6, independentemente de realizar ou não buscas voluntárias de conteúdo ilegal⁷³.

Em segundo lugar, a RSD impôs aos provedores de serviços de hospedagem de dados, incluindo plataformas on-line, a obrigação de ter um mecanismo de notificação e ação (art. 16) para que qualquer pessoa, entidade ou alertador confiável (art. 22)⁷⁴ possa notificar o provedor de que ele apresenta itens específicos de informações em seu serviço que considera supostamente ilegais⁷⁵. Em particular, os provedores têm duas obrigações: estabelecer mecanismos eletrônicos por meio dos quais essas notificações possam ser enviadas e processar a notificação e tomar uma decisão sobre ela⁷⁶.

⁷² BULTEN, M. C., “The Digital Services Act: From Intermediary Liability to Platform Regulation”, **JIPITEC**, 12, 2021, p. 373.

⁷³ No entanto, a esse respeito, DE MIGUEL ASENSIO é da opinião de que, no caso de serviços de hospedagem de dados com risco de disseminação de conteúdo ilegal, como no caso de plataformas on-line, a adoção desse tipo de mecanismo deve ser obrigatória para que se considere que a empresa está agindo de forma diligente e isenta de responsabilidade. DE MIGUEL ASENSIO, P. A., *Manual de Derecho de las nuevas tecnologías. Derecho digital*. Pamplona, Aranzadi, 2023, p. 77.

⁷⁴ O status de alertador confiável é concedido às entidades que, após terem se candidatado e recebido esse status por meio do cumprimento de um conjunto de requisitos (art. 22), estão engajadas em informar as plataformas on-line - e os provedores de serviços de hospedagem de dados em geral - sobre a existência de conteúdo ilegal em seus serviços, sobre o qual têm conhecimento especializado. Para obter mais informações, consulte. CASTELLÓ PASTOR, J.J., “Nuevo régimen de responsabilidad de los servicios digitales que actúan como intermediarios a la luz de la propuesta de Reglamento relativo a un mercado único de servicios digitales”, em CASTELLÓ PASTOR, J.J. (Dir.), **Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales**. Pamplona, Aranzadi Thomson Reuters, 2021, p. 64

⁷⁵ Contraste com as investigações voluntárias, que permitem que o provedor de serviços tome conhecimento da existência de conteúdo ilegal ou incompatível com os termos e condições gerais, o mecanismo de notificação e ação permite apenas a denúncia da existência de elementos de conteúdo ilegal, mas não de conteúdo incompatível com os termos e condições gerais.

⁷⁶ Se o provedor da plataforma on-line não tomar uma decisão em resposta à notificação, ele estará violando uma obrigação de devida diligência (art. 16.4), de modo que o notificador poderá exigir indenização dele (art. 54).

A DER não especifica o limite de tempo para resolver a notificação e apenas exige que as decisões sejam tomadas de maneira oportuna e diligente (art. 16). Essa é uma expressão ambígua que deve ser interpretada em conjunto com o art. 52 e o art. 22, dos quais se pode deduzir que a decisão “oportuna” depende de duas circunstâncias: o conteúdo ilegal da notificação e a parte notificante. Assim, o período de resolução deve ser mais curto se a notificação indicar conteúdo supostamente ilegal que represente uma ameaça à vida ou à segurança das pessoas (art. 52) e se o notificador for um alertador confiável (art. 22).

É possível que, após o recebimento de uma notificação de terceiros sobre conteúdo potencialmente ilegal (art. 16), a plataforma o remova imediatamente, mesmo sem uma análise prévia completa, para garantir a aplicação da isenção de responsabilidade nos termos do art. 6 RSD. Consequentemente, isso pode levar à remoção indevida de conteúdo legal, especialmente quando o sistema de notificação e ação é utilizado de forma abusiva. Isso não diminui o fato de que em outros casos - empiricamente menores⁷⁷ - as plataformas podem decidir erroneamente não remover conteúdo ilegal denunciado por terceiros⁷⁸. Em ambos os casos, os meios de solução extrajudicial nos termos dos artigos 20 e 21 da DER, que serão discutidos abaixo, estarão disponíveis para contestar a ação da plataforma on-line.

Além do acima exposto, deve ser esclarecido que as plataformas também podem ser obrigadas a remover conteúdo ilegal após uma ordem emitida pela autoridade nacional competente (art. 9 da DER). No entanto, após a ordem de remoção judicial ou administrativa, nenhum dos mecanismos dos artigos 20 e 21 seria acionado (artigo 17.5 em conjunto com os artigos 20 e 21 da RSD).

⁷⁷ SCHWEMER, S. F., “Decision Quality and Errors in Content Moderation” (Qualidade da decisão e erros na moderação de conteúdo), *IIC*, 55, 2024, p. 140.

⁷⁸ A esse respeito, pode-se fazer referência ao relato dos fatos mencionado no TJUE de 3 de outubro de 2019, *Glawischnig-Piesczek*, C-18/18, ECLI:EU:C:2019:821.

III O SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RECLAMAÇÕES INTERNAS (ART. 20)

O provedor da plataforma on-line é obrigado - às suas próprias custas⁷⁹ - a estabelecer um sistema interno que possa ser usado para contestar uma decisão tomada por ele em relação ao conteúdo publicado por terceiros. Esse sistema, que deve possibilitar a apresentação de uma reclamação eletrônica suficientemente precisa e fundamentada⁸⁰ - contra a decisão (§§ 20.1 e 20.3), deve ser *facilmente acessível e de fácil utilização* (§ 20.3).

Além do acima exposto, a regulamentação do RSD sobre o sistema interno de tratamento de reclamações é um tanto escassa. Ela trata apenas da decisão que pode ser contestada, da legitimidade e do prazo para apresentar uma reclamação, bem como do procedimento e da decisão de resolver a reclamação.

1 Decisão sujeita a contestação

As decisões que podem ser contestadas por meio do sistema interno de gerenciamento de reclamações serão aquelas que a plataforma adotar em relação ao conteúdo ilegal disseminado por meio dela por um terceiro (*conteúdo gerado pelo usuário*). Essas decisões, conforme mencionado acima, podem ser adotadas de duas maneiras diferentes.

Por um lado, quando o provedor da plataforma on-line tomar conhecimento da atividade ou informação ilegal por meio de suas próprias investigações ou por meio de uma notificação de terceiros (art. 16), ele emitirá uma decisão contra o conteúdo para se isentar de responsabilidade (art. 6.1(b)). Em particular, a decisão poderá consistir em quatro medidas diferentes (art. 20.1), a saber: (i) remover as informações, bloquear seu acesso ou restringir sua visibilidade, (ii) suspender ou deixar de

⁷⁹ LLOPIS NADAL, P., “Plataformas en línea y decisiones sobre contenidos...”, cit.

⁸⁰ No entanto, essa obrigação não permite que o provedor da plataforma on-line impõe requisitos formais, como explicações legais complexas (cdo. 58), que poderiam impedir a reivindicação da pessoa afetada pela decisão

fornecer o serviço, no todo ou em parte, aos destinatários, (iii) suspender ou excluir a conta dos destinatários e (iv) suspender, deixar de fornecer ou restringir a capacidade de monetizar as informações fornecidas pelos destinatários.

Por outro lado, se o provedor da plataforma on-line receber uma notificação de um terceiro sobre um conteúdo supostamente ilegal e o provedor considerar que, em sua opinião, o conteúdo não é ilegal, ele tomará uma decisão com medidas contrárias àquelas do caso anterior: (i) não remover, bloquear ou restringir a visibilidade das informações, (ii) não suspender ou cessar a prestação do serviço aos destinatários, (iii) não suspender ou excluir a conta dos destinatários, ou (iv) não suspender, cessar ou restringir a capacidade de monetização dos destinatários.

Assim, quando a plataforma toma uma decisão - de remover ou não - com relação a conteúdo potencialmente ilegal, uma reclamação pode ser apresentada em caso de discordância, independentemente de o conteúdo ter sido detectado por investigação voluntária pela plataforma ou por notificação de terceiros. Em ambos os casos, a plataforma deve oferecer um sistema interno de gerenciamento de reclamações gratuito. E após a apresentação da reclamação, o sistema interno somente poderá decidir se “desfaz” ou não a decisão tomada pela plataforma antecipadamente⁸¹.

Portanto, o sistema interno de tratamento de reclamações equivale-ria a uma segunda revisão na qual a plataforma, a pedido de um terceiro, tentará esclarecer pela segunda vez se o conteúdo contestado deve ou não ser restrito. Qualquer que seja a decisão tomada, ela deverá ser comunicada ao notificador que apontou o conteúdo ilegal - se houver - (art. 16.5), bem como ao notificador que publicou as informações contestadas (art. 17 e c. 54).

⁸¹ HUSOVEC, M., “Certification of Out-of-Court Dispute Settlement Bodies under the Digital Services Act”, em **London School of Economics**. Londres, 2023, p. 10 https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4501726

2 Legitimidade para processar e prazo para apresentar uma reclamação

O artigo 20(1) estabelece que a legitimidade para contestar qualquer uma das decisões acima é dos *destinatários do serviço, em particular as pessoas físicas ou entidades que enviaram uma notificação*. Em particular, as pessoas ou entidades que notificaram a plataforma de que o conteúdo supostamente ilegal está hospedado nela e os destinatários do serviço que foram afetados negativamente pela decisão (cdo. 58), direta ou indiretamente⁸² - ou seja, independentemente de serem ou não destinatários da decisão ou, em outras palavras, de terem ou não fornecido o conteúdo ilegal - têm legitimidade para contestar a decisão.

Por sua vez, o prazo para a apresentação de uma reclamação deve ser determinado pela plataforma. Em qualquer caso, não poderá ser inferior a seis meses a partir do dia em que o destinatário do serviço foi notificado da decisão (art. 20.2 e arts. 16.5 e 17)⁸³.

3 Procedimento de reclamação e decisão

A DER é completamente omissa quanto ao procedimento a ser seguido pelo sistema interno da plataforma para resolver a reclamação. De fato, ela nem mesmo exige que esse procedimento seja claro e transparente⁸⁴, como faz em relação à resolução extrajudicial de disputas. A ausência de diretrizes processuais pode levar à disparidade nos procedimentos dos sistemas de gerenciamento interno das diferentes plataformas, em detri-

⁸² LLOPIS NADAL, P., “Plataformas en línea y decisiones sobre contenidos...”, cit.

⁸³ Isso constitui o *dies a quo* do prazo para qualquer parte com direito a entrar com uma ação, incluindo aqueles indiretamente afetados pela decisão, ou seja, aqueles afetados pela decisão, mas não o destinatário da decisão. O problema é que esse último não tem um direito reconhecido de ser notificado da decisão (art. 17), de modo que ele ou ela pode ter dificuldades para descobrir quando o prazo começa a contar. Além disso, a falta de proteção é ainda maior se levarmos em conta que esse sujeito não tem legitimidade para recorrer à solução extrajudicial de controvérsias do art. 21

⁸⁴ BARCELÓ COMpte, R., “Las plataformas online y la resolución extrajudicial de litigios: cuestiones críticas”, em ROMERO PRADAS, M. I. **Hacia una nueva tutela efectiva de consumidores y usuarios**. Valencia, Tirant lo Blanch, 2022, p. 618.

mento do usuário⁸⁵, que terá de se acostumar com os procedimentos de cada plataforma.

Pelo contrário, o Regulamento fornece mais detalhes sobre a decisão que colocará um fim à reclamação. Nesse sentido, o provedor da plataforma on-line deve tratar a reclamação *de maneira oportuna*⁸⁶, não discriminatória, diligente e não arbitrária (art. 20.4) e em tempo hábil (art. 20.4). Além disso, a decisão deve ser necessariamente supervisionada por pessoal devidamente qualificado e não deve ser emitida por meios exclusivamente automatizados (art. 20.6)⁸⁷, nos quais a UE não confia excessivamente⁸⁸, dados os erros que podem ser causados por suas limitações tecnológicas.

A plataforma pode emitir uma decisão resolvendo a reclamação de duas maneiras⁸⁹: reverter a decisão - sem atraso indevido - se ela for favorável à reclamação, ou, caso contrário, manter a reclamação (art. 20.4). Em ambos os casos, o provedor da plataforma on-line deve comunicar

⁸⁵ BARCELÓ COMpte, R., “Las plataformas online y la resolución extrajudicial de litigios: cuestiones críticas”, em ROMERO PRADAS, M. I. **Hacia una nueva tutela efectiva de consumidores y usuarios**. Valencia, Tirant lo Blanch, 2022, p. 620.

⁸⁶ Além da “resolução oportuna”, a DER não especifica o prazo para a resolução do sistema interno de tratamento de reclamações, ao contrário do que ocorre com a resolução extrajudicial de disputas. Isso pode ser prejudicial para a suposta prontidão do sistema de tratamento interno de reclamações. Nesse sentido, *vid.* CASTELLÓ PASTOR, J. J., *Daños digitales y derechos de la personalidad: determinación del tribunal competente en conflictos internacionales originados en la red*. Pamplona, Aranzadi Thomson Reuters, 2022, p. 39.

⁸⁷ Considerando que é comum que as decisões passíveis de contestação sejam emitidas por meios exclusivamente automatizados, é compreensível que sua revisão não possa gozar do mesmo status. Essa exigência é correta, pois a inteligência artificial nem sempre é a melhor ferramenta para entender se um conteúdo é contrário à ordem jurídica, pois não leva em conta nem o contexto nem a finalidade do autor. Nessa linha, *vid.* SANTISTEBAN GALARZA, M., “Garantías frente a la moderación de contenidos...”, cit.

⁸⁸ Nesse sentido, CASTELLÓ PASTOR, J.J., “Nuevo régimen de responsabilidad...”, cit., p. 7, que afirma que a responsabilidade é uma questão de responsabilidade.

⁸⁹ Observe a necessidade de diferenciar entre essa decisão - que resolve a reclamação apresentada por meio do sistema interno de tratamento de reclamações - e a decisão do parágrafo 4.1 - emitida pela plataforma on-line contra o conteúdo ilegal e que é exatamente o objeto da reclamação.

eletronicamente⁹⁰ aos reclamantes a decisão que tomou, bem como os recursos disponíveis para eles, incluindo resolução extrajudicial de disputas (art. 20.5) e recursos judiciais.

IV RESOLUÇÃO EXRAJUDICIAL DE DISPUTAS (ART. 21)

Independentemente de o sistema interno de gerenciamento de reclamações ter sido usado previamente ou não, a decisão tomada pela plataforma com relação a informações potencialmente ilegais também poderá ser submetida a um órgão extrajudicial de resolução de disputas, que, nesse caso, será externo à plataforma. A plataforma não poderá se recusar a participar de procedimentos perante tal órgão e deverá cooperar com ele (art. 21.2 e c. 59)⁹¹.

Como se verá, a regulamentação que a DER oferece com relação a esse mecanismo alternativo de resolução de disputas é mais extensa do que aquela relacionada aos meios de contestação do artigo 20.

1 Decisão sujeita a contestação, legitimidade para instaurar o processo e prazo para contestar a decisão

As decisões que podem ser contestadas por meio de resolução extrajudicial de disputas coincidem exatamente com aquelas que podem ser contestadas por meio do sistema interno de tratamento de reclamações (art. 21.1), o que é lógico, dada a natureza alternativa de ambos os meios de contestação. Portanto, tudo o que já foi dito lá é reproduzido aqui.

Por outro lado, a legitimidade para processar não coincide exatamente com o estabelecido acima, já que aqui se exige que a pessoa com direito a processar seja o destinatário da decisão (*destinatários do serviço, incluindo pessoas físicas ou entidades que enviaram notificações, a quem as decisões*

⁹⁰ LLOPIS NADAL, P., “Plataformas en línea y decisiones sobre contenidos...”, cit.

⁹¹ Ele só pode se recusar a cooperar se a mesma disputa - mesmas informações e fundamentos de legalidade - estiver pendente ou tiver sido resolvida por um tribunal competente ou outro órgão extrajudicial de resolução de disputas (art. 21.2 e c. 59).

são dirigidas) (art. 21). Como consequência, o escopo da legitimidade é reduzido em relação ao caso anterior, excluindo os destinatários do serviço que, embora não sejam destinatários da decisão, tenham sido indiretamente afetados por ela⁹². Eles só podem contestá-la por meio do sistema interno de gerenciamento de reclamações ou de órgãos judiciais.

De qualquer forma, para facilitar o acesso ao órgão de resolução extrajudicial para as partes com direito a ação judicial, o artigo 21(1) exige que os provedores de plataforma on-line informem o destinatário do serviço por meio de sua interface on-line, de forma clara e simples, sobre a possibilidade de acesso à resolução extrajudicial de disputas. De fato, essa obrigação de fornecer informações era uma novidade em comparação com a Proposta de Regulamento, que foi criticada justamente por sua ausência⁹³.

Por fim, é surpreendente que, para esse meio de resolução de disputas, o DER não tenha fornecido um prazo mínimo para contestar a decisão⁹⁴. Consequentemente, caberá à plataforma determiná-lo, embora não pareça lógico que esse período possa ser inferior a 6 meses - o período mínimo durante o qual o sistema interno de gerenciamento de reclamações pode ser usado -, já que a resolução extrajudicial não é apenas uma alternativa, mas também subsidiária a esse sistema. Se o prazo estabelecido pela plataforma fosse inferior a 6 meses, poderia ocorrer uma situação em que, uma vez utilizado o sistema interno, a solução extrajudicial não poderia ser utilizada posteriormente, pois o prazo para isso já havia se esgotado. Essa opção, sem dúvida, violaria o caráter subsidiário da resolução extrajudicial de conflitos previsto no Regulamento.

2 Órgão de liquidação extrajudicial

Como os órgãos de solução extrajudicial do art. 21 da DER são externos às plataformas on-line, eles não são predeterminados quando a

⁹² Esses sujeitos terão interesse em contestar como sendo afetados pela decisão quando ela decidir não retirar as informações. Nesse sentido, *vid.* BARCELÓ COMPTÉ, R. (2022). Las plataformas online y la resolución extrajudicial de litigios..., cit., p. 620.

⁹³ *Ibid.*, p. 621

⁹⁴ HUSOVEC, M., “Certification of Out-of-Court Dispute...”, cit.

reclamação é apresentada. Pelo contrário, a parte com direito a apresentar a reclamação tem o poder de escolher o órgão de solução extrajudicial que deseja para resolver a disputa (art. 21.1). Entretanto, essa liberdade de escolha não é total e está condicionada ao fato de o órgão ser certificado de acordo com as disposições do Regulamento (art. 21.3).

Esse órgão pode ser privado, público - se estabelecido por um Estado-membro - ou misto - se o Estado-membro cooperar com um órgão privado certificado de solução extrajudicial (art. 21.6). A posição adotada pela DER em relação a eles é bastante diferente: em relação aos órgãos públicos e mistos, ela apenas menciona a possibilidade - mas não a obrigação (cdo. 59) - de sua existência (art. 21.6). No entanto, a DER detalha todo um regime para que as entidades privadas sejam certificadas.

A esse respeito, um órgão privado de solução extrajudicial que deseja ser certificado deve solicitar a certificação ao coordenador de serviços digitais do Estado Membro em que está estabelecido⁹⁵. Essa autoridade deve verificar se o órgão atende às condições do artigo 21.3, incluindo imparcialidade, independência - incluindo independência financeira - , especialização em uma ou mais áreas específicas do conteúdo ilegal ou eficácia e eficiência na resolução.

Uma vez verificada, o coordenador de serviços digitais competente emitirá um documento certificando a entidade por um período máximo, porém renovável, de cinco anos (art. 21.3). Ele também comunicará esse fato à Comissão Europeia para que seja incluído em uma lista pública comunitária de órgãos certificados de solução extrajudicial de disputas (art. 21.8).

Não há dúvida de que a certificação por si só é válida para que um órgão certificado seja elegível para resolver disputas no Estado Membro em que está estabelecido. No entanto, à luz do artigo 59, é discutível se

⁹⁵ O coordenador de serviços digitais é responsável por todas as questões relacionadas ao monitoramento e garantia de conformidade com este regulamento. Cada Estado Membro deve designar um coordenador de serviços digitais para desempenhar essa função em seu território (art. 49.2 RSD).

o órgão também teria de ser incluído na lista pública da Comissão para poder resolver disputas em qualquer Estado Membro⁹⁶.

3 Procedimento extrajudicial e acordo extrajudicial

O procedimento extrajudicial começa com a escolha do órgão extrajudicial de resolução de disputas pelo reclamante. Além de ser clara, justa, acessível e de acordo com a lei aplicável (art. 21.3.f), a regulamentação do procedimento pela DER é mínima. Especificamente, a DER apenas aponta os três pontos a seguir.

Em primeiro lugar, afirma-se que o prazo para uma decisão deve ser “razoável” e, em qualquer caso, inferior a 90 dias corridos a partir da data da contestação da decisão (art. 20.4). No máximo, o órgão adjudicador poderá, a seu critério, estender o prazo por mais 90 dias no caso de disputas altamente **complexas**.

Em segundo lugar, a decisão do órgão certificado não é vinculante para nenhuma das partes (art. 20.2). Em outras palavras, uma vez que a decisão tenha sido emitida, seu cumprimento será voluntário para ambas as partes, que poderão recorrer aos tribunais em caso de desacordo com a decisão (art. 59)⁹⁷. Evidentemente, isso é um desestímulo para que as pessoas com direito a ação judicial recorram a esse mecanismo de ODR, pois mesmo que obtenham uma decisão favorável, é possível que ela não seja cumprida⁹⁸. No entanto, o caráter não vinculante das decisões não

⁹⁶ LLOPIS NADAL, P., “Plataformas en línea y decisiones sobre contenidos...”, cit., p. 161. A resposta à pergunta feita deve ser positiva, de acordo com WIMMERS, J., “The out-of-court dispute settlement mechanism in the Digital Services Act. A disservice to its own goals”, em *Jipitec*, 12, 2021, p. 386.

⁹⁷ Se isso ocorrer, questiona-se o valor que a decisão do órgão certificado - que não constitui um título executivo - teria em um processo judicial. A esse respeito, Patricia Llopis propõe que, dado o conhecimento especializado dos órgãos que decidem, ela seja tratada como um relatório elaborado por especialistas, sem prejuízo de convocar para depor, como testemunhas especializadas, as pessoas do órgão certificado que resolvem a controvérsia. LLOPIS NADAL, P., “Plataformas en línea y decisiones sobre contenidos...”, cit.

⁹⁸ DE MIGUEL ASENSIO, P.M., “Obligaciones de diligencia debida...”, cit., p. 4, tradução livre.

pode implicar que as plataformas sempre deixem de cumpri-las - sem justificativa -, já que, nesse caso, não estariam agindo “de boa-fé”, sob pena de violar o art. 21.2 da DER⁹⁹.

Em terceiro lugar, a DER dedica os artigos 21.5 e 21.6 à regulamentação do pagamento de custos e taxas. Sem entrar em detalhes, a regra é muito mais benéfica para a parte que está contestando a decisão do que para a plataforma on-line. A esse respeito, é revelador o fato de que, se a disputa for resolvida em favor do contestador, a plataforma deverá pagar todas as taxas e despesas que o contestador pagou em relação à resolução da disputa, mas o contrário não acontece se a disputa for resolvida em favor da plataforma¹⁰⁰.

Os demais elementos do procedimento não estão especificamente previstos na DER, portanto, terão que ser regulamentados pelo órgão adjudicador de acordo com a lei aplicável. Isso criará um procedimento único para cada órgão adjudicador, o que, como no sistema interno de tratamento de reclamações, pode acabar sendo prejudicial para o contestador.

CONCLUSÕES

Desde o início do século, a UE começou a promover a ADR e a ODR para facilitar o acesso dos consumidores à justiça e, assim, aumentar sua confiança no comércio eletrônico. Agora, mais de vinte anos depois, os desenvolvimentos tecnológicos que a sociedade está testemunhando forçaram a UE a atualizar e aprimorar a regulamentação dos meios alternativos de resolução de disputas para aumentar ainda mais a *confiança no comércio eletrônico*.

O instrumento que realizou esse trabalho na estrutura do relacionamento entre plataformas on-line e usuários digitais foi o Regulamento

⁹⁹ HUSOVEC, M., “Certification of Out-of-Court Dispute...”, cit.

¹⁰⁰ HUGHES, T., “Practical Considerations for Out-of-court dispute settlement (ODS) under Article 21 of the EU Digital Services Act (DSA)”, 2024, contra isso gratuitamente. Disponível em: <https://dsa-observatory.eu/2024/02/08/practical-considerations-for-out-of-court-dispute-settlement-ods-under-article-21-of-the-eu-digital-services-act-dsa/>, acesso em: 10 fev. 2025

de Serviços Digitais. O novo regulamento europeu incorporou dois meios alternativos de resolução de disputas nos artigos 20 e 21, que se destinam a resolver eletronicamente disputas relacionadas a conteúdo ilegal disseminado por usuários por meio de plataformas on-line¹⁰¹.

A introdução dos novos mecanismos deve ser necessariamente celebrada¹⁰², pois representa um grande avanço - a Diretiva 2000/31/CE anterior apenas incentivava a ADR por meios eletrônicos. Entretanto, deve-se observar que a legislação continua deficiente por vários motivos.

Em primeiro lugar, a falta de regulamentação dos procedimentos de ambos os meios de contestação podem levar a uma diminuição de sua qualidade¹⁰³ e a uma consequente perda de confiança nesses ADRs. E isso, como mencionado acima, é de fato o objetivo principal do legislador da UE.

Em segundo lugar, esses meios extrajudiciais estão previstos apenas para resolver disputas relacionadas a conteúdo ilegal, mas não para resolver quaisquer outras disputas que possam surgir como resultado do Regulamento (por exemplo, danos do art. 54)¹⁰⁴.

Em terceiro e último lugar, o uso real desses meios de contestação é questionável, por dois motivos. Por um lado, a parte ativa legitimada pode ser desencorajada a recorrer a esses meios de resolução devido ao caráter não vinculativo da resolução, o que a torna voluntária para a plataforma. Por outro lado, embora ambos os procedimentos devam ser

¹⁰¹ Pelo contrário, uma linha de doutrina considera que, além do sistema interno de gerenciamento de reclamações, a proteção de direitos como a liberdade de expressão deve ser abordada incentivando e melhorando o acesso a procedimentos judiciais, em vez de encorajar a resolução extrajudicial de disputas. A esse respeito, ver. CAUFFMAN, C. e GOANTA, C., "A new order: the Digital Services Act and Consumer Protection", em **European Journal of Risk Regulation**, 2021, pp. 758-774.

¹⁰² CASAROSA, F., "Out-of-court dispute settlement mechanisms for failures in content moderation", **Jipitec**, vol. 14, no. 3, p. 395.

¹⁰³ WIMMERS, J., "The out-of-court dispute settlement mechanism in the digital services act. A disservice to its own goals", em **Journal of intellectual property, information technology and electronic commerce law**, 12, 2021, p. 382.

¹⁰⁴ DE MIGUEL ASENSIO, PM., 'Obligaciones de diligencia debida y responsabilidad de los intermediarios: el Reglamento (UE) de servicios digitales', em **La Ley Unión Europea**, 109, 2022, p. 30.

facilmente acessíveis e, mesmo no caso da resolução extrajudicial, seja imperativo que as plataformas informem sobre a existência do procedimento em seu site, é duvidoso que essas medidas sejam suficientes para aumentar a popularidade dos meios extrajudiciais.

Agora que o Regulamento está prestes a comemorar seu primeiro aniversário, ainda parece um pouco cedo para verificar a veracidade das críticas acima. A esse respeito, deve-se ter em mente que, por exemplo, no início de 2025, não mais do que 6 órgãos de solução extrajudicial foram certificados nos termos do art. 21 da DER¹⁰⁵. Não obstante essas considerações, vale a pena enfatizar que a DER é um grande passo à frente na regulamentação da ODR no contexto dos serviços digitais. É um instrumento cuja promulgação deve ser aplaudida, entre outras razões, por seu desejo de proteger os direitos de ambas as partes: plataformas on-line e seus destinatários¹⁰⁶.

REFERÊNCIAS

BARCELÓ COMpte, R., “Las plataformas online y la resolución extrajudicial de litigios: cuestiones críticas”, in: ROMERO PRADAS, M. I. **Hacia una nueva tutela efectiva de consumidores y usuarios**. Valencia, Tirant lo Blanch, 2022.

BARRAL VIÑALS, I., “Conflictes amb consumidors: dissenyant eines eficients”, em VINYAMATA CAMP, E., FERNÁNDEZ SEIJO, J.M., e FERRAN, E., **Justícia ciutadana**. Barcelona, Editorial UOC, 2013.

BARRAL VIÑALS, I., “La mediación de consumo y las demás ADR ante la Ley 7/2017 de resolución de conflictos con consumidores: ¿más retos o más oportunidades?”, in **Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil**, 4, 2018.

BARRAL VIÑALS, I., “Tecnología y conflictos en la era de Internet: la utilidad de las Online Dispute Resolution”, em **Revista jurídica de Catalunya**, 1, 2016.

BULTEN, M. C., “The Digital Services Act: From Intermediary Liability to Platform Regulation”, **JIPITEC**, 12, 2021.

¹⁰⁵ A esse respeito, consulte a lista de órgãos certificados publicada pela Comissão Europeia no seguinte link: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>, acesso em: 10 fev. 2025.

¹⁰⁶ SAGAR, S. e HOFFMAN, T., “Intermediary liability in the EU Digital Common Market...”, cit.

CARRETERO MORALES, E., "Comentarios al anteproyecto de ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles", em **Revista internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje**, 1, 2011.

CASAROSA, F., "Out-of-court dispute settlement mechanisms for failures in content moderation", **Jipitec**, vol. 14, no. 3.

CASTELLÓ PASTOR, J. J., **Daños digitales y derechos de la personalidad**: determinación del tribunal competente en conflictos internacionales originados en la red. Pamplona, Aranzadi Thomson Reuters, 2022.

CASTELLÓ PASTOR, J.J., "Nuevo régimen de responsabilidad de los servicios digitales que actúan como intermediarios a la luz de la propuesta de Reglamento relativo a un mercado único de servicios digitales", in: CASTELLÓ PASTOR, J.J. (Dir.), **Desafíos jurídicos ante la integración digital**: aspectos europeos e internacionales. Pamplona, Aranzadi Thomson Reuters, 2021.

CAUFFMAN, C. e GOANTA, C., "A new order: the Digital Services Act and Consumer Protection", in: **European Journal of Risk Regulation**, 2021.

COMISSÃO EUROPEIA, Relatório da Comissão Europeia de 25 de setembro de 2019 sobre a aplicação da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e do Regulamento (UE) 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à resolução de litígios de consumo em linha, COM (2019) 425 final.

COMISSÃO EUROPEIA, Relatório da Comissão Europeia, 21 de novembro de 2003, Primeiro relatório sobre a aplicação da Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrônico, no mercado interno (Diretiva sobre comércio eletrônico), COM (2003) 702 final.

COMISSÃO EUROPEIA. Lista de órgãos certificados. Disponível em: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>, acesso em: 10 fev. 2025.

DE MIGUEL ASENSIO, P. A., **Manual de Derecho de las nuevas tecnologías. Derecho digital**. Pamplona, Aranzadi, 2023.

DE MIGUEL ASENSIO, P., "Reglamento de Servicios Digitales (IV): obligaciones de todas las plataformas en línea", in: **Pedro de Miguel Asensio**. 21 de novembro de 2022. Disponível em: <https://pedromiguelasensio.blogspot.com/2022/11/reglamento-de-servicios-digitales-iv.html>. Acesso em: 24 out. 2024.

DE MIGUEL ASENSIO, P.M., 'Obligaciones de diligencia debida y responsabilidad de los intermediarios: el Reglamento (UE) de servicios digitales', em **La Ley Unión Europea**, 109, 2022.

Diretiva (UE) 2018/1808 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de novembro de 2018, que altera a Diretiva 2010/13/UE relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação social audiovisual (Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual), **JOUE n.º L 3030 de 28 de novembro de 2018**.

Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrônico, no mercado interno (Diretiva sobre comércio eletrônico). **JOUE n.º L 178 de 17 de julho de 2000**.

Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial. **JO n.º L 136 de 24 de maio de 2008**.

Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva relativa à resolução alternativa de litígios). **JOUE n.º L 165 de 18 de junho de 2013**.

ESPLUGUES MOTA, C., "General Report: New Developments in Civil and Commercial Mediation - Global Comparative Perspectives". IN: ESPLUGUES, C. (Ed.) e MARQUIS, L. (Ed.) *New Developments in Civil and Commercial Mediation - Global Comparative Perspectives*. Springer, 2015, vol. 6, p. 6.

FRANCO CONFORTI, O. D., "Mediación electrónica (e-Mediación)", em **Diario La Ley**, 8519, 2015, versão online.

GUTIÉRREZ SANZ, M. R., "La mediación de consumo a la luz de la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo", in **Revista de Derecho Privado**, 3, 2018, p. 12.

HODGES, C. J. S., **Consumer ADR in Europe**, Hart Publishing, Oxford, 1^a ed. 2012.

HUGHES, T., "Practical Considerations for Out-of-court dispute settlement (ODS) under Article 21 of the EU Digital Services Act (DSA)", 2024, contra isso gratuitamente. Disponível em: <https://dsa-observatory.eu/2024/02/08/practical-considerations-for-out-of-court-dispute-settlement-ods-under-article-21-of-the-eu-digital-services-act-dsa/>, acesso em: 10 fev. 2025

HUSOVEC, M., "Certification of Out-of-Court Dispute Settlement Bodies under the Digital Services Act", em **London School of Economics**. Londres, 2023, p. 10, disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4501726. Acesso em: 24 out. 2024.

HUSOVEC, M., **The Principles of the Digital Services Act**, Oxford University Press, Oxford, 2024.

IGLESIAS BUHIGUES, J.L.; CALDERÓN CUADRADO, M.P., "Acceso a la justicia y mediación en asuntos civiles y mercantiles. Cuatro tópicos, tres problemas y una doble precisión", em **Cooperación judicial civil y penal en el nuevo escenario de Lisboa**, 2011.

KELLER, D., "Dolphins in the Net: Internet Content Filters and the Advocate General's *Glawischnig-Piesczek v. Facebook Ireland* Opinion", em **Standford Center for Internet and Society**, 2019.

Lei 34/2002, de 11 de julho, sobre serviços da sociedade da informação e comércio eletrônico, **BOE nº 166 de 12 de julho de 2002**.

Lei 5/2012, de 6 de julho, sobre mediação em assuntos civis e comerciais, **BOE nº. 162 de 7 de julho de 2012**.

LLOPIS NADAL, P., "Plataformas en línea y decisiones sobre contenidos: el sistema interno de reclamación y la resolución extrajudicial de litigios como vías de impugnación reguladas en la Ley de Servicios Digitales", in: HERNÁNDEZ SAINZ, E., MATE SATUÉ, L. C. y ALONSO PÉREZ, M. T., **La responsabilidad civil por servicios de intermediación prestados por plataformas digitales**. A Coruña, Editorial Colex, S.L., 2023.

MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, N., "Un paso adelante en la protección del consumidor en el comercio electrónico: la resolución de litigios en línea", em **Revista Doc-trinal Aranzadi Civil- Mercantil**, 1, 2018, versão online.

NAVA GONZÁLEZ, W., "Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado", em **Anuario Colombiano de Derecho Internacional**, 13, 2019.

PALAO MORENO, G., "Mercado único digital y arbitraje de consumo internacional en España", em PÉREZ VERA, E. (ed. Lit.) et al., **El derecho internacional privado entre la tradición y la innovación**: libro homenaje al profesor doctor José María Espinar Vicente. Madri, Iprolex, 2020.

PARLAMENTO EUROPEU, **"Rebooting" the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU**. Parlamento Europeu,

2014. Disponível em: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET\(2014\)493042_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET(2014)493042_EN.pdf). Acesso em: 24 out. 2024.

QUINTAIS, J. P., APPELMAN, N.; FATHAIGH, R., "Using Terms and Conditions to apply Fundamental Rights to Content Moderation", em **German Law Journal**, 24, 2023.

Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os usuários profissionais de serviços de intermediação online (Texto relevante para efeitos do EEE), **JOUE n.º L 186 de 11 de julho de 2019**.

Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único de serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento Serviços Digitais). **JOUE nº L 277 de 27 de outubro de 2022**.

Regulamento (UE) 2024/3228 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de dezembro de 2024, que revoga o Regulamento (UE) n.º 524/2013 e altera os Regulamentos (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 no que diz respeito à abolição da plataforma europeia de resolução de litígios em linha (Texto relevante para efeitos do EEE). **JO L de 30 de dezembro de 2024**

Regulamento (UE) 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativo à resolução de litígios de consumo em linha e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. **JOUE nº L 165 de 18 de junho de 2013**.

RICHARD GONZÁLEZ, M., "Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos (on-line dispute resolution)", em **Diario La Ley**, n. 8360, 2014, versão online.

RÜHL G., "Alternative and Online Dispute Resolution for (Cross-Border) Consumer Contracts: a Critical Evaluation of the European's Legislature's Recent Efforts to promote Competitiveness and Growth in the Internal Market", em **Journal of Consumer Policy**, 38, 2015.

SAGAR, S.; HOFFMAN, T., "Intermediary liability in the EU Digital Common Market - from the E-Commerce Directive to the Digital Services Act", em **IDP: Revista d'internet, dret i política**, 34, 2021.

SANTISTEBAN GALARZA, M., "Garantías frente a la moderación de contenidos en la Propuesta de Reglamento Único de Servicios Digitales", em **Revista CES-CO de Derecho de Consumo**, 41, 2022.

SCHWEMER, S. F., "Decision Quality and Errors in Content Moderation" (Qualidade da decisão e erros na moderação de conteúdo), **IIC**, 55, 2024.

STEFFEK, F., "The Relationship between Mediation and Other Forms of Alternative Dispute Resolution", em PARLAMENTO EUROPEU, **The implementation of the Mediation Directive - Workshop 29 November 2016 - Compilation of in-depth analysis**, Parlamento Europeu, 2016, p. 51,

VALBUENA GONZÁNEZ, F., "La directiva europea sobre resolución alternativa de litigios (ADR) en materia de consumo", in **Justicia**, 2, 2014.

VINYAMATA CAMP, E., "Justicia cívica", em VINYAMATA CAMP, E., FERNÁNDEZ SEIJO, J.M., e FERRAN, E., **Justicia ciutadana**. Barcelona, Editorial UOC, 2013.

WILMAN, F., KALÄDA, S. L., LOEWENTHAL, P., **The EU Digital Services Act**, Oxford University Press, Oxford, 2024.

WIMMERS, J., "The out-of-court dispute settlement mechanism in the Digital Services Act. A disservice to its own goals", em **Jipitec**, 12, 2021.

Recebido em 20 de outubro de 2024.

Aprovado em 10 de novembro de 2024.