

Antônio José Maristrello Porto
Paulo Fernando de Mello Franco
Rafaela Magalhães Nogueira de Carvalho

LAWTECHS

E O CONSUMIDOR

Copyright © 2021 Antônio José Maristrello Porto; Paulo Fernando de Mello Franco; Rafaela Magalhães Nogueira de Carvalho

Direitos desta edição reservados à
FGV EDITORA
Rua Jornalista Orlando Dantas, 9
22231-010 | Rio de Janeiro, RJ | Brasil
Tels.: 0800-021-7777 | 21-3799-4427
Fax: 21-3799-4430
editora@fgv.br | pedidoseditora@fgv.br
www.fgv.br/editora

Impresso no Brasil | *Printed in Brazil*

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação do copyright (Lei nº 9.610/98).

Os conceitos emitidos neste livro são de inteira responsabilidade dos autores.

1ª edição: 2021

Copidesque: Sandra Frank
Editoração eletrônica: Abreu's System
Revisão: Aline Duque Erthal | Fatima Caroni
Capa: Estúdio 513

Dados internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas/FGV

Porto, Antônio José Maristrello
Lawtechs e o consumidor / Antônio José Maristrello Porto, Paulo Fernando
de Mello Franco, Rafaela Magalhães Nogueira de Carvalho. – Rio de Janeiro :
FGV Editora, 2021.

144 p.

Inclui bibliografia.

ISBN: 978-65-5652-053-7

1. Defesa do consumidor. 2. Consumidores. 3. Resolução de disputas
(Direito). 4. Plataforma aberta da Web. 5. Direito – Inovações tecnológicas.
I. Franco, Paulo Fernando de Mello. II. Carvalho, Rafaela Magalhães Nogueira
de. III. Fundação Getulio Vargas. IV. Título.

CDD - 342.5

Elaborada por Amanda Maria Medeiros López Ares – CRB-7/1652

Sumário

Siglas	7
Prefácio	9
Apresentação	13
Introdução	19
1. O que são <i>lawtechs</i> ?	27
2. <i>Lawtechs</i> e custos de transação	47
3. Considerações introdutórias acerca das <i>online dispute resolutions</i> (ODRs)	63
4. O papel da tecnologia no auxílio de demandas consumeristas	83
Desafios ao acesso	85
Desafios de implementação	86
Benefícios	91
Fragilidades	96
5. Exemplos de sucesso	101
Modria	102
ReclameAqui	107
Mercado Livre (Meli)	110
Consumidor.gov.br (consumidor.gov)	113
Justto	120
Acordo Fechado	122
e-Xyon	125
Justiça Digital	128
Impacta Lawtech	130
Conclusão	133
Referências	135