



---

## Mercado Livre lança plataforma online para resolução de disputas

O Mercado Livre criou o projeto Empodera para incentivar e facilitar a resolução de conflitos pela via extrajudicial.

O Empodera surgiu a partir de um estudo feito em 2017 pelo departamento Jurídico da companhia. A pesquisa mostrou que 40% dos usuários que propunham uma ação judicial não tinham feito qualquer tipo de contato anterior com a empresa – embora tratassem de temas que poderiam ter sido solucionados de forma prévia e consensual.

De acordo com **Ricardo Lagreca**, diretor jurídico sênior do Mercado Livre, a plataforma busca agilizar a resolução de conflitos. “O Empodera foi criado com a intenção de dar maior autonomia e poder aos usuários do site para que – a partir de ferramentas simples, gratuitas e já disponíveis na plataforma – possam solucionar suas demandas com mais rapidez e eficácia e de forma muito mais sustentável, já que não exige o deslocamento de pessoas, por exemplo”.

Por sua vez, **Ricardo Dalmaso Marques**, gerente jurídico sênior de Resolução de Disputas, afirma que o sistema permite que consumidores solucionem disputas sem ter que ir à Justiça. “O Empodera é uma forma inovadora de resolução online de demandas de consumidores, corroborando o espírito do Mercado Livre de melhorar a experiência do seu usuário também no momento de resolver problemas e conflitos, ao dar importância e preferência aos métodos consensuais e sem a necessidade de se buscar o Poder Judiciário”, explica Ricardo Dalmaso Marques, Gerente Jurídico Sênior de Resolução de Disputas do Mercado Livre no Brasil.

Poucos meses após a implementação do Empodera, menos de 1% dos casos levados à plataforma foram posteriormente judicializados, destaca Dalmaso.

O Mercado Livre produziu um vídeo que mostra os caminhos para a abertura de uma reclamação ou mediação no site. Para assistir a ele, clique [aqui](#).

### Date Created

19/09/2018