

MARKETPLACES

FRENTE À PROPRIÉDADÉ
INTELECTUAL

ANÁLISE 2021

CRITÉRIOS

DISPONIBILIDADE DO CANAL

Facilidade de encontrar o canal de denúncia dentro do marketplace.

PLATAFORMA ESPECÍFICA DE DENÚNCIA

Se existe ou não. Se existe, praticidade do uso.

PRATICIDADE DO CADASTRO

Cadastro inicial para começar o uso da ferramenta e quantidade de documentos a serem apresentados.

COMPROVAÇÃO DE DIREITOS

Verificação pela plataforma dos documentos apresentados.

CELERIDADE DO PROCESSO

Prazo para retirada do anúncio do ar.

OPORTUNIDADE DE MEDIAÇÃO COM O ANUNCIANTE

Contraditório do vendedor que pode apresentar documentos que comprovem sua fala.

PUNIÇÃO DOS ANUNCIANTES

Suspensão do direito de venda.

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Canal de comunicação entre o detentor de direitos e o marketplace.

NOTAS	
PÉSSIMO	★
RUIM	★ ★
BOM	★ ★ ★
MUITO BOM	★ ★ ★ ★
ÓTIMO	★ ★ ★ ★ ★

INTRODUÇÃO

Não é novidade que as demandas do mercado fizeram com que os marketplaces tivessem um boom de crescimento nos últimos anos, trazendo benefícios tanto para o consumidor como para o varejista, que pôde entrar no mundo digital em um curto espaço de tempo.

Os marketplaces aproveitaram a oportunidade para ampliar a variedade de produtos ofertados em seus canais de venda colocando sua marca própria como um diferencial. Os consumidores, já acostumados com aqueles canais de venda, não dão importância a quem é o vendedor final, já que dão credibilidade ao nome que o marketplace carrega.

Em razão do aumento exponencial das ofertas e da venda de artigos de terceiros em seu próprio marketplace, surge a preocupação relacionada à idoneidade dos produtos ofertados que, muitas vezes, são objetos de fraude, pirataria, falsificação etc.

O Ministério Público e o Conselho Nacional de Combate à Pirataria colocaram as plataformas de venda sob seu radar, tendo em vista principalmente sua responsabilidade solidária em relação ao produto ofertado, mesmo que de terceiros.

Criou, ainda, o Plano Nacional de Combate à Pirataria e delitos contra a propriedade intelectual, com diversas metas visando combate, campanha e até educação relacionada ao respeito dos direitos de propriedade intelectual.

Mas, mesmo com todos estes esforços, como estamos atualmente em relação ao respeito à propriedade intelectual junto a estes marketplaces?

Com isso em mente, a BRUNNER DIGITAL fez uma análise destes aspectos levando em consideração todas as ferramentas de proteção disponíveis nos principais marketplaces até o final de 2021.



RESULTADO DA ANÁLISE

										
DISPONIBILIDADE DO CANAL										
PLATAFORMA ESPECÍFICA DE DENÚNCIA										
PRATICIDADE DO CADASTRO										
COMPROVAÇÃO DE DIREITOS										
CELERIDADE DO PROCESSO										
POSSIBILIDADE DE MEDIAÇÃO COM ANUNCIANTE										
PUNIÇÃO DOS ANUNCIANTES										
ATENDIMENTO AO USUÁRIO										





NOTA 1,4



Disponibilidade do canal: Na página principal, bem como na página de cada produto anunciado, existe um link que redireciona o usuário ao canal de denúncias do AliExpress. Entretanto, visualmente, tal link é pouco perceptível.

Plataforma específica de denúncia: Existe um canal de denúncias disponível. Todavia, seu uso é praticamente inviável. Além de complexo, algumas páginas não estão disponíveis na língua portuguesa.

Praticidade do cadastro: Como o canal de denúncias é em outro idioma, não foi possível realizar o cadastro.

Comprovação de direitos: Como o canal de denúncias é em outro idioma, não foi possível verificar os documentos exigidos.

Celeridade do processo: Não foi possível verificar o tempo levado para retirar os anúncios indevidos do ar por conta da barreira linguística do cadastro.

Oportunidade de mediação com o anunciante: Não é dada a oportunidade do anunciante mediar com o reclamante.

Punição dos anunciantes: Não foi possível identificar eventuais punições que o anunciante poderia sofrer em casos de violação à direitos de Propriedade Intelectual na plataforma do AliExpress.

Atendimento ao usuário: Não está disponível ao usuário um canal de atendimento específico para tratar de denúncias referentes à Propriedade Intelectual.





NOTA 1,5



Disponibilidade do canal: Após extensas pesquisas é possível identificar canal de denúncias (*Brand Registry*) para os produtos anunciados. O link não é perceptível, já que não fica disponível na página principal ou em cada anúncio.

Plataforma específica de denúncia: Existe um canal de denúncias disponível. Todavia, este canal não é amigável ao usuário, já que impõe certas barreiras por vezes difíceis de serem superadas, o que inviabiliza o uso.

Praticidade do cadastro: Apesar de poucos documentos serem exigidos, uma das etapas é uma burocrática autenticação que pode inviabilizar o cadastro quando a plataforma não consegue identificar um e-mail institucional do detentor da marca.

Comprovação de direitos: A plataforma verifica a vigência e legitimidade do registro da marca, devendo o usuário apenas fornecer o número correspondente a tal registro. Entretanto, o procurador de direitos somente consegue garantir atuação após o e-mail de verificação que, por vezes, é motivo de inviabilização do cadastro.

Celeridade do processo: Por conta da dificuldade do cadastro, não foi possível verificar o prazo que a plataforma leva para retirar anúncios indevidos do ar.

Oportunidade de mediação com o anunciante: Não é dada a oportunidade do anunciante mediar com o reclamante.

Punição dos anunciantes: As punições previstas aos anunciantes não englobam violações relacionadas à Propriedade Intelectual.

Atendimento ao usuário: Não está disponível ao usuário um canal de atendimento específico para tratar de denúncias referentes à Propriedade Intelectual.



Disponibilidade do canal: Na página de cada produto anunciado, existe um link que redireciona o usuário ao canal de denúncias. Entretanto, visualmente, tal link é pouco perceptível perdendo-se nas informações do anúncio.

Plataforma específica de denúncia: Existe um canal de denúncias disponível. Todavia, apesar de ser uma ferramenta simples, são fornecidas poucas opções para justificar o motivo da denúncia, bem como baixo número de caracteres para sua fundamentação.

Praticidade do cadastro: O cadastro é simples, mas não possibilita que pessoa jurídica ou seu procurador se cadastrem como tal. Assim, as informações coletadas são exclusivamente da pessoa física.

Comprovação de direitos: O canal de denúncias não exige nenhuma comprovação ao usuário. Basta preencher o motivo da denúncia e comentários opcionais, sem a possibilidade de anexar qualquer documento.

Celeridade do processo: Após feita a denúncia, a plataforma leva cerca de 1 semana para retirar o anúncio indevido do ar.

Oportunidade de mediação com o anunciante: Não é dada a oportunidade do anunciante mediar com o reclamante.

Punição dos anunciantes: Não foi possível identificar punições que o anunciante poderia sofrer em casos de violação à direitos de Propriedade Intelectual.

Atendimento ao usuário: Não está disponível ao usuário um canal de atendimento específico para tratar de denúncias referentes à Propriedade Intelectual.

Recentemente, o grupo B2W criou um protótipo de propriedade intelectual, denominado Apito. Já está operando na forma piloto e é possível realizar denúncias de possíveis irregularidades encontradas em seus marketplaces, de forma autônoma e automatizada.

Disponibilidade do canal: Na página principal, bem como na página de cada produto anunciado, existe um link que redireciona o usuário ao canal de denúncias. Entretanto, visualmente, tal link é pouco perceptível.

Plataforma específica de denúncia: Existe um canal de denúncias disponível. Todavia, apesar de parecer uma ferramenta simples, além das poucas opções para justificar o motivo da denúncia, é necessário copiar o link de cada anúncio a ser denunciado.

Praticidade do cadastro: O cadastro é simples, mas não possibilita que pessoa jurídica ou seu procurador se cadastrem como tal. Assim, as informações coletadas são exclusivamente da pessoa física.

Comprovação de direitos: O canal de denúncias não exige nenhuma comprovação ao usuário. Apesar de ser disponibilizado espaço para anexar documentos, não é exigência para viabilizar a denúncia. Basta preencher o motivo e, caso queira, uma justificativa.

Celeridade do processo: Após feita a denúncia, a plataforma leva cerca de 1 semana para retirar o anúncio indevido do ar.

Oportunidade de mediação com o anunciante: Não é dada a oportunidade do anunciante mediar com o reclamante.

Punição dos anunciantes: Não foi possível identificar eventuais punições que o anunciante poderia sofrer em casos de violação à direitos de Propriedade Intelectual.

Atendimento ao usuário: Não está disponível ao usuário um canal de atendimento específico para tratar de denúncias referentes à Propriedade Intelectual.





Disponibilidade do canal: Não existe link disponível que redirecione o usuário a um canal de denúncias.

Plataforma específica de denúncia: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

Praticidade do cadastro: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

Comprovação de direitos: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

Celeridade do processo: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

Oportunidade de mediação com o anunciante: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

Punição dos anunciantes: As punições previstas aos anunciantes não englobam violações relacionadas à Propriedade Intelectual.

Atendimento ao usuário: Não está disponível ao usuário um canal de atendimento específico para tratar de denúncias referentes à Propriedade Intelectual.





NOTA 2,2



Disponibilidade do canal: Na página de cada produto anunciado, existe um link que redireciona o usuário ao canal de denúncias. Entretanto, visualmente, tal link é pouco perceptível perdendo-se nas informações do anúncio.

Plataforma específica de denúncia: Existe um canal de denúncias disponível. Todavia, apesar de ser uma ferramenta simples, são fornecidas poucas opções para justificar o motivo da denúncia, bem como baixo número de caracteres para sua fundamentação.

Praticidade do cadastro: O cadastro é simples, mas não possibilita que pessoa jurídica ou seu procurador se cadastrem como tal. Assim, as informações coletadas são exclusivamente da pessoa física.

Comprovação de direitos: O canal de denúncias não exige nenhuma comprovação ao usuário. Basta preencher o motivo da denúncia e comentários opcionais, sem a possibilidade de anexar qualquer documento.

Celeridade do processo: Após feita a denúncia, a plataforma leva cerca de 1 semana para retirar o anúncio indevido do ar.

Oportunidade de mediação com o anunciante: Não é dada a oportunidade do anunciante mediar com o reclamante.

Punição dos anunciantes: Não foi possível identificar eventuais punições que o anunciante poderia sofrer em casos de violação à direitos de Propriedade Intelectual.

Atendimento ao usuário: Não está disponível ao usuário um canal de atendimento específico para tratar de denúncias referentes à Propriedade Intelectual.





NOTA 4,3



Disponibilidade do canal: Na página de cada produto anunciado, existe um link que redireciona o usuário ao canal de denúncias (*Brand Protection Program*). Entretanto, visualmente, tal link é pouco perceptível perdendo-se nas informações do anúncio.

Plataforma específica de denúncia: Existe um canal de denúncias disponível. Trata-se de uma ferramenta completa, permitindo vasta atuação do usuário ou de seu representante.

Praticidade do cadastro: O cadastro é simples, permitindo tanto à pessoa física como jurídica se cadastrarem uma única vez. Os documentos exigidos são razoáveis e, uma vez enviados, não é necessário apresentá-los novamente.

Comprovação de direitos: A plataforma analisa cada documento enviado e, nos casos em que verifica sua legitimidade, aprova o cadastro.

Celeridade do processo: Após a denúncia, a plataforma suspende automaticamente o anúncio apontado como indevido, dando prazo de 4 dias para o anunciante se manifestar a respeito da denúncia. Caso a justificativa não seja suficiente ou não haja resposta, o anúncio é retirado do ar.

Oportunidade de mediação com o anunciante: A plataforma possibilita que, após a denúncia, o anunciante se comunique com o reclamante. O anunciante pode anexar documentos à sua resposta e, caso o reclamante fique inerte por 4 dias, o anúncio denunciado volta ao ar.

Punição dos anunciantes: O anunciante que tiver seu anúncio retirado por conta de violações à Propriedade Intelectual pode ter seu direito de venda suspenso. Após sucessivas ocorrências pode, inclusive, ser banido da plataforma. Do mesmo modo, o denunciante que fizer denúncias indevidas, inicialmente sofre uma restrição em relação ao seu número de denúncias diárias, podendo até ser banido da plataforma.

Atendimento ao usuário: Ainda que a plataforma disponibilize um canal entre o detentor dos direitos e o marketplace, por muitas vezes esse atendimento é precário. As respostas levam cerca de 2 dias, mas nem sempre atendem à demanda apresentada.



NOTA 2,5



Disponibilidade do canal: Após pesquisas em ferramentas de busca é possível identificar canal de denúncias para os produtos anunciados. O link não é perceptível, já que não fica disponível na página principal ou em cada anúncio.

Plataforma específica de denúncia: Existe um canal de denúncias disponível. Todavia, a cada denúncia, é necessário fornecer inúmeras informações, por vezes difíceis de serem encontradas, que acabam desincentivando o usuário.

Praticidade do cadastro: O formulário é individual e independente para cada rodada de denúncias, devendo todas as informações exigidas serem fornecidas novamente a cada reclamação.

Comprovação de direitos: A plataforma analisa cada documento enviado e, nos casos em que verifica sua legitimidade, a denúncia é realizada.

Celeridade do processo: Após a denúncia, a plataforma leva cerca de duas a três semanas para retirar os anúncios.

Oportunidade de mediação com o anunciante: Não é dada a oportunidade do anunciante mediar com o reclamante.

Punição dos anunciantes: A plataforma tem uma política estruturada de punição aos anunciantes que recebem pontos conforme a gravidade da violação verificada. Dependendo da quantidade de pontos alcançada, uma punição é aplicada.

Atendimento ao usuário: Não está disponível ao usuário um canal de atendimento específico para tratar de denúncias referentes à Propriedade Intelectual.





NOTA 1,0



Disponibilidade do canal: Não existe link disponível que redirecione o usuário a um canal de denúncias.

Plataforma específica de denúncia: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

Praticidade do cadastro: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

Comprovação de direitos: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

Celeridade do processo: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

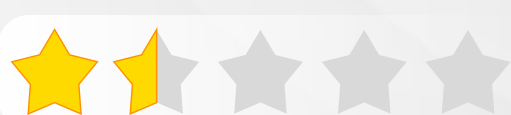
Oportunidade de mediação com o anunciante: Não existe canal de denúncias disponível ao usuário.

Punição dos anunciantes: Não foi possível identificar eventuais punições que o anunciante poderia sofrer em casos de violação à direitos de Propriedade Intelectual.

Atendimento ao usuário: Não está disponível ao usuário um canal de atendimento específico para tratar de denúncias referentes à Propriedade Intelectual.



RANKING

1°		4,3	
2°		2,5	
3°		2,3	
4°	 	2,2	
5°		1,5	
6°		1,4	
7°	 	1,0	

CONCLUSÃO

Após análise utilizando diversos critérios para classificar os principais marketplaces utilizados atualmente, entende-se que ainda há um longo caminho a percorrer em relação ao respeito e proteção aos direitos de Propriedade Intelectual.

Deve ser salientado que, na hipótese de violações, o marketplace é solidariamente responsável por violações à direitos que ocorram dentro de sua plataforma. Por isso, a criação de uma plataforma ou ferramenta que trate especificamente desse assunto traz benefícios a toda cadeia envolvida:

- O consumidor amplia a confiança no marketplace ao ter a certeza de estar adquirindo o produto original;
- O marketplace cria um ambiente seguro aos anunciantes e consumidores, fazendo valer a confiabilidade conquistada pelos consumidores ao mesmo tempo que atrai os detentores dos direitos de Propriedade Intelectual;
- O detentor do direito garante sua exclusividade e possibilita ao consumidor acesso ao produto original em uma plataforma íntegra.

Assim, o tempo mostra que a existência de ferramentas que visam à proteção aos direitos de Propriedade Intelectual faz valer o investimento feito neste segmento, já que há vantagem para todos os envolvidos, principalmente valorização da imagem do marketplace perante o mercado.

Verificamos, portanto, esforço por parte dos marketplaces em criar ferramentas que deem amparo aos direitos de Propriedade Intelectual. Exemplo disso é a B2W, que já inaugurou o protótipo de sua própria ferramenta, e o Mercado Livre, que está em constante aperfeiçoamento da plataforma existente.



SOBRE A BRUNNER DIGITAL

Somos uma empresa com mais de 30 anos de experiência, que conecta suas expertises em Propriedade Intelectual, Tecnologia da Informação e Marketing em uma solução única, capaz de garantir a exclusividade das suas marcas nos meios digitais.

Desenvolvemos um conjunto de soluções capazes de identificar e vigiar de forma online todos os casos que podem acarretar prejuízos aos nossos clientes.

