



**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS**  
**UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO**  
**NÍVEL MESTRADO PROFISSIONAL**  
**TURMA COMPLEMENTAR DE JUAZEIRO DO NORTE/CE**

**CLAUDYA CELYNA DE ARAÚJO NEVES ULISSES**

**ANÁLISE DA EFICIÊNCIA DA PLATAFORMA VIRTUAL CONSUMIDOR.GOV.BR**  
**COMO FERRAMENTA DE DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS**  
**CONSUMERISTAS**

**PORTO ALEGRE - RS**

**2021**

CLAUDYA CELYNA DE ARAÚJO NEVES ULISSES

**ANÁLISE DA EFICIÊNCIA DA PLATAFORMA VIRTUAL CONSUMIDOR.GOV.BR  
COMO FERRAMENTA DE DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS  
CONSUMERISTAS**

Defesa apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, pelo Programa de Pós-Graduação em Direito - Nível Mestrado Profissional - da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Orientador: Prof. Dr. Manoel G. Neubarth Trindade.

PORTO ALEGRE - RS

2021



U39a      Ulisses, Claudya Celyna de Araújo Neves.  
Análise da eficiência da plataforma virtual  
consumidor.gov.br como ferramenta de desjudicialização dos  
conflitos consumeristas / por Claudya Celyna de Araújo Neves  
Ulisses. – 2021.  
137 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) — Universidade do Vale do Rio  
dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Direito, Porto  
Alegre, RS, 2021.  
“Orientador: Dr. Manoel G. Neubarth Trindade”.

1. Hiperjudicialização. 2. Métodos adequados de solução  
de conflitos. 3. Resolução online de litígios (ODR).  
I. Título.

CDU: 347.918

Catálogo na Publicação (CIP):  
Bibliotecário Alessandro Dietrich - CRB 10/2338

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO DA EMPRESA E DOS NEGÓCIOS  
NÍVEL MESTRADO PROFISSIONAL

O Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: "ANÁLISE DA EFICIÊNCIA DA PLATAFORMA VIRTUAL CONSUMIDOR.GOV.BR COMO FERRAMENTA DE DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS CONSUMERISTAS", elaborado pela mestranda Claudya Celyna de Araujo Alcantara Neves, foi julgado adequado e aprovado por todos os membros da Banca Examinadora para a obtenção do título de MESTRE EM DIREITO DA EMPRESA E DOS NEGÓCIOS - Profissional.

Porto Alegre, 15 de outubro de 2021.



Prof. Dr. **Wilson Engelmann**

Coordenador do Programa de Mestrado Profissional em Direito da Empresa e dos Negócios

Apresentada à Banca integrada pelos seguintes professores:

Presidente: Dr. Manoel Gustavo Neubarth Trindade \_\_\_\_\_

Membro: Dr. Wilson Engelmann \_\_\_\_\_

Membro: Dr. Fabiano Koff Coulon \_\_\_\_\_

Membro externo: Dr. Ana Leticia Anarelli Rosati Leonel \_\_\_\_\_

Dedico este trabalho aos amores da minha vida,  
Ulisses Júnior, Ana Luiza, Ana Laura, Milena Mayara e  
Manoel Segundo, vocês são luz e amor em minha vida.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço inicialmente aos meus pais, Manoel Neves e Maria Verônica, e a minha tia Madalena Araújo, que sempre priorizaram o meu desenvolvimento intelectual e acadêmico que proporcionaram viver no interior na Paraíba, Salgado de São Félix, uma cidade pequena que me fez ter o privilégio de correr nas ruas, brincar de esconde-esconde, andar a cavalo, banho de rio e açude, dentre outras coisas, mas eles sempre mostravam o outro lado, a cidade “grande” (Campina Grande - PB, João Pessoa-PB, Recife-PE) e apontavam que o futuro era esse, estudar para poder ter oportunidades e viver onde quiséssemos, isso me fez chegar até Teresina - PI, onde trabalho e formei a minha família e amigos.

Foi assim a minha vida no interior da Paraíba:

[...]

Meninas na cirandinha  
um pula corda e um toca  
varredeira na fofoca  
uma saca de farinha  
cacarejo da galinha  
novena no mês de maio  
vira-lata e papagaio  
carroça de amolador  
fachada de toda cor  
um bruguelim desnutrido  
isso é cagado e cuspidado  
paisagem de interior

[...]

Um forró pé de serra  
fogueira, milho e balão  
um tum-tum-tum de pilão  
um cabritinho que berra  
uma manteiga da terra  
zoada no mei da feira  
facada na gafieira  
matuto respeitador

padre prefeito e doutor  
os home mais entendido  
isso é cagado e cuspidio  
paisagem de interior

[...]"

(Jessier Quirino - Paisagem de interior)

À Ana Letícia Leonel, que me incentivou no ingresso do Mestrado Profissional de Direito da Empresa e dos Negócios.

Agradeço a minha amiga e companheira de mestrado, Marcela Livia, foram muitas idas e vindas a Juazeiro do Norte – CE, íamos de Guanabara e as poltronas eram quase um consultório de psicologia, lá trocávamos nossas fragilidades e preocupações com filhos na escola, com os pais, os maridos e os trabalhos que teriam que serem entregues no encontro seguinte. Amiga, muito obrigada.

Ao meu marido, Ulisses Júnior, meu grande amor, que sempre apoiou todos os meus sonhos, fazendo o possível para que eles se realizassem. Você foi fundamental para que tudo desse certo, seu zelo e cuidado com as meninas me deixaram mais segura e tranquila para passar os fins de semana fora, sua preocupação com as idas e vindas, seus conselhos e ensinamentos me deram coragem para seguir. Te amo, meu amor.

As minhas filhas Ana Luiza e Ana Laura que me inspiram a buscar o melhor, tento mostrar para elas que o estudo é o caminho certo, que é a melhor herança que posso deixar. Vocês são meu coração batendo fora do peito. Amo vocês.

Aos meus irmãos, Kallyna, Karollynna, Kamyra, Marilia, Milena e Manoel Segundo, obrigada pelo apoio e torcida para que tudo desse certo, apesar da distância física sempre senti a torcida e o amor de vocês.

Aos meus sogros Luiz José Ulisses e Solange Maria que me incentivam e cuidam tão bem de mim.

Agradeço a Salete Vitoria, você é uma mistura de filha mais velha, cunhada e afilhada. Amo você.

Aos meus sobrinhos, que mesmo distante tento passar o exemplo de estudo e dedicação a família, amo vocês.



Ao meu chefe, Desembargador James Pereira, que sempre incentivou e apoiou essa minha jornada, me deu oportunidade profissionalmente. Tenho muito orgulho de ser sua Consultora Jurídica. Obrigada por tudo.

Agradeço ao meu orientador, o Prof. Dr. Manoel Gustavo Neubarth Trindade, pela confiança e incentivo para a realização desse trabalho.

Agradeço ao Professor e coordenador do mestrado Dr. Wilson Engelmann, por toda a paciência e ajuda prestada na realização dessa pesquisa.

Agradeço aos colegas de mestrado, da Turma Complementar de Juazeiro do Norte, em especial Alyne Leite, Gilbene Calixto, BETHSAIDA e Marcela Lívia, pela amizade e companheirismo, aos pernambucanos do grupo, que não deixaram o meu sotaque sozinho, com vocês o mestrado se tornou mais leve.

A minha amiga, Fernanda Coelho, que esteve presente nesse momento tão especial em minha vida, muito obrigada.

Às minhas amigas, Ângela Falcão, Melissa Pessoa, Mirian Borges, que ficam na torcida pelas minhas conquistas, e ficam sempre alertas para me socorrerem. Amo vocês.

À Erica Almeida, que sempre está disponível para ajudar, que deixo minhas filhas sobre o cuidado e zelo dela. Obrigada, você é um anjo em nossas vidas.

A Deus por permitir que eu viva tudo isso acompanhada de verdadeiros anjos. Obrigada, Senhor.

Enfim, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para essa realização, muito obrigada.

“Se temos de esperar, que seja para colher a semente boa que lançamos hoje no solo da vida. Se for para semear, então que seja para produzir milhões de sorrisos, de solidariedade e amizade.”

Cora Coralina

## RESUMO

A judicialização, enquanto fenômeno de acesso ao Poder Judiciário, trouxe avanços incalculáveis à cidadania. Lado outro, provocou um alto volume de litígios, ocasionando a morosidade e a ineficiência do aparelho judiciário. As relações consumeristas representam uma parte significativa das demandas judiciais. E se, por um lado, a demanda aumenta, é necessário que se pense no incremento e crescimento de resoluções. Neste aspecto, surgiu o sistema multiportas de solução de conflitos – um sistema de acesso a diferentes vias (portas), que, ao considerar as características específicas de cada conflito, racionaliza o tratamento das controvérsias. A evolução tecnológica, a complexidade das relações, o crescimento do comércio eletrônico e o aumento de interações eletrônicas propiciaram o crescimento dos métodos de resolução de conflitos *online* (ODR) – meios alternativos de resolução de conflitos realizados em um ambiente totalmente digital. No Brasil, a plataforma *consumidor.gov.br* permite uma interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo pela *internet*. Monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), a plataforma tem como objetivos: ampliar o atendimento aos consumidores; incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas; aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor e fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo. Destarte, importante analisar a eficiência da plataforma *consumidor.gov.br*, enquanto meio adequado de resolução de conflitos consumeristas e como ferramenta em favor da desjudicialização. Ademais, é necessário pensar sobre a imposição de uma tentativa prévia de solução consensual como exigência para demandar.

**Palavras-chave:** hiperjudicialização; métodos adequados de solução de conflitos; ODR.

## **ABSTRACT**

Judicialization, as a phenomenon of access to the Judiciary Power, brought incalculable advances to citizenship. On the other hand, it caused a high volume of litigation, causing the slowness and inefficiency of the judiciary. Consumer relations represent a significant part of lawsuits. And if, on the one hand, demand increases, it is necessary to think about the increase and growth of resolutions. In this aspect, the multi-door system for conflict resolution emerged – a system of access to different routes (doors), which, by considering the specific characteristics of each conflict, rationalizes the handling of disputes. Technological evolution, the complexity of relationships, the growth of electronic commerce and the increase in electronic interactions have led to the growth of online conflict resolution (ODR) methods – alternative means of conflict resolution carried out in an all-digital environment. In Brazil, the consumer.gov.br platform allows for direct dialogue between consumers and companies to resolve consumer conflicts over the internet. Monitored by consumer protection agencies and the National Consumer Secretariat (SENACON), the platform aims to: expand customer service; encourage competitiveness by improving the quality of products, services and the relationship between consumers and companies; improve policies for the prevention of behavior that violates consumer rights and strengthen the promotion of transparency in consumer relations. Thus, it is important to analyze the efficiency of the consumer.gov.br platform, as an adequate means of resolving consumer conflicts and as a tool in favor of de-judicialization. Furthermore, it is necessary to think about the imposition of a prior attempt at a consensual solution as a requirement to demand.

**Key-words: hyperjudicialization; consumer.gov.br; efficiency.**

## LISTA DE FIGURAS

55

55

Figura 3 - Matérias mais demandadas nas Turmas Recursais56

56

56

57

57

58

## LISTA DE GRÁFICOS

40

41

41

42

42

103

104

104

106

107

108

## LISTA ABREVIATURAS

ADCT	Ato das Disposições Finais e Transitórias
Aneel	Agência Nacional de Energia Elétrica
ANTT	Agência Nacional de Transportes Terrestres
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público
CPC	Código de Processo Civil
MASC	Meios Alternativos de Solução de Conflitos
ODR	On line dispute resolution
ODR	Resolução Online de Litígios
PIB	Produto Interno Bruto
PJe	Processo Judicial Eletrônico
SENACON	Secretaria Nacional do Consumidor
STF	Supremo Tribunal Federal
SUSEP	Superintendência de Seguros Privados
TICs	Tecnologias de informação e comunicação
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
TRF 1ª Região	Tribunal Regional Federal

## SUMÁRIO

14

20

21

25

33

37

39

43

**3.2 As causas de hiperjudicialização dos conflitos de consumo**51

61

**3.4 Análise econômica do direito: a importância de se pensar o diálogo entre direito e economia**64

69

74

75

78

84

94

**5.1 O funcionamento da plataforma**108

110

115

**REFERÊNCIAS**119

131

## 1 INTRODUÇÃO

A consagração da Constituição de 1988 pós regime autoritário trouxe, além de uma passagem para o Estado Democrático de Direito, uma supervalorização do Poder Judiciário. Agora fortalecidas pela Constituição, instituições como o Ministério Público, Defensoria Pública e Juizados Especiais foram imprescindíveis para que o direito ao acesso à justiça se realizasse de forma plena.

Todavia, tal facilitação de acesso à Justiça, na prática, demonstrou a existência de uma crise no Judiciário brasileiro. A falta de estrutura física e de pessoal, o excesso de demandas e as inúmeras formalidades provocam o congestionamento nas varas, com inúmeros efeitos negativos às partes, como o excesso de demora na resolução de problemas. Isso percorre todo o judiciário brasileiro.

Embora o acesso à jurisdição seja uma garantia individual prevista constitucionalmente, o desmedido acesso ao Poder Judiciário, sem a existência de estrutura adequada à demanda, impossibilita propiciar uma justiça célere e de qualidade às causas difíceis e relevantes que carecem da apreciação judicial.

Lado outro, é necessária a difusão de propostas efetivas de composição de litígios por diversas vias, porque, sem isso, o Judiciário sofrerá considerável instabilidade, decorrente da sensação de falta de legitimidade, de confiança, sendo acusado, por fim, de não estar apto a julgar o que lhe é constitucionalmente conferido.

Neste ponto, é importante considerar que as relações de consumo têm contribuído sobremaneira para aumentar os índices de judicialização de conflitos no Brasil, tendo como resultado os entraves e assoberbamento do sistema judicial brasileiro, aliado à alta insatisfação dos cidadãos com a atividade reguladora do Estado na garantia de defesa do consumidor, causando, com isso, uma sensação de insegurança jurídica (VEIGA, 2011).

É nesse contexto que surgem as pautas legislativas de consolidação de mudança de paradigma quanto aos meios heterocompositivos (mas também com forte estímulo aos métodos autocompositivos), processo este impulsionado pelo Conselho Nacional de Justiça por meio da Resolução nº 125/2010, que culminou na promulgação do novo Código de Processo Civil e da Lei de Mediação, ambos no ano de 2015. Referida Resolução fomenta mecanismos consensuais de resolução de conflitos como instrumentos efetivos de pacificação social, por meio da solução e da prevenção de litígios (MANCUSO, 2009, p. 13).



Valida-se, portanto, a aspiração da desjudicialização dos conflitos, sendo este um tema recorrente na pauta do Poder Judiciário nos últimos anos (FREITAS, 2017). Com isso, o direito processual foi se desprendendo da concepção de que a resolução das controvérsias somente seria possível mediante a atuação do Poder Judiciário.

O processo efetivo, integrativo, propicia o equilíbrio entre segurança e celeridade, concedendo às partes o resultado desejado por elas e previsto no ordenamento jurídico (GUERRERO, 2015). E em busca deste processo efetivo, surge o sistema multiportas, que utiliza métodos alternativos de solução de conflitos, consistindo na resolução dos conflitos pela “porta” mais adequada – autocompositiva ou heterocompositiva. A multiplicidade de opções eleva as chances de escolha do meio adequado, sendo relevantes para determinação desta escolha tanto o espectro do conflito, quanto as características das partes.

E torna-se importante levar em consideração que a mediação, a negociação e a conciliação são meios autocompositivos. A definição de autocomposição decorre da resolução de conflitos vivenciado pelas próprias partes, sem a participação de outro agente no processo de pacificação da controvérsia. Coutinho (2018, p. 188), corroborando com esta definição, esclarece que a mediação e a conciliação são meios autocompositivos que trilharam o caminho da consensualidade, com a concessão de primazia à autonomia de vontade dos conflitantes.

Segundo Guilherme (2016), em um primeiro momento, os meios extrajudiciais de solução de conflitos foram interpretados como resposta ao Poder Judiciário, atolado e com dificuldades para respirar. No entanto, atualmente, em razão de seus próprios méritos, consolidaram-se como efetivos instrumentos de resolução de conflitos, independentemente da situação que alcança o Poder Judiciário.

Pode-se dizer, portanto, que os mecanismos de composição de controvérsia, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, surgiram como uma alternativa para a solução de conflitos, gerando resultados adequados para as partes envolvidas, garantindo a efetividade do processo.

A complexidade das relações sociais, bem como a avalanche de demandas judiciais tem feito a sociedade atual repensar seus métodos de pacificação de conflitos.

Assim, em um contexto de evolução e tecnologia, os métodos adequados de resolução de conflitos ganharam novos contornos, aproximando-se dos modelos de negócios e de transações de onde os conflitos passaram a surgir na era da

globalização (BARRAL-VIÑALS, 2015). Aparecem, assim, os métodos de resolução de disputas online (*on line dispute resolution*, ODR), que pode ser definido como um meio alternativo de resolução de conflitos realizado em um ambiente totalmente digital. Em síntese, a ODR apresenta-se como uma forma alternativa, prática e eficiente de resolução e de prevenção de conflitos, utilizando os métodos de autocomposição aliados à tecnologia.

Com base neste escopo, a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), empreendeu em 2014 a plataforma *consumidor.gov.br*, que se constitui como um serviço público para solução alternativa de conflitos consumeristas, permitindo a interlocução direta entre consumidores e empresas, via internet. Trata-se de ferramenta eletrônica que possibilita ao consumidor, no âmbito administrativo, obter respostas mais rápidas às suas pretensões, como, por exemplo, apenas 10 (dez) dias após o registro da reclamação feita pelo consumidor.

Em dados apurados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), foi revelado que o universo de processos em 2014 era algo em torno de 100 milhões, o que demonstra que o Estado não pode mais adiar a implementação de políticas públicas que apresentem uma solução harmônica, rápida e eficaz dos problemas da sociedade brasileira.

Nesse contexto, o presente trabalho **justifica-se** em face da atualidade e complexidade do tema relacionado à eficiência dos resultados oriundos da plataforma digital *consumidor.gov.br*, como política pública capaz de contribuir para a solução de conflitos, especialmente considerando os contornos indefinidos e extremamente dinâmicos das relações jurídicas oriundas das relações de consumo. Arelados a estas justificativas, encontram-se todas as razões da importância de se estudar o tema conforme anteriormente apresentada.

Assim, no atual contexto do Poder Judiciário, qual seja, o de crescimento excessivo de conflitos, mergulhando em um verdadeiro colapso jurisdicional, formulou-se o seguinte questionamento, que consiste no **problema da pesquisa**: como a plataforma digital *consumidor.gov.br* se constitui como meio adequado de resolução de conflito consumerista e contribui para o processo de desjudicialização?

Como resposta provisória ao problema de pesquisa, formulou-se a seguinte **hipótese**, que ao final do trabalho será confirmada ou não: a adoção da plataforma digital é uma alternativa adequada para a resolução adequada de conflitos, sendo um

meio célere e menos oneroso que proporciona segurança jurídica e solução menos custosa para os consumidores.

Para tanto, é necessário promover uma maior visibilidade da plataforma na sociedade, com vistas a estimular sua utilização, a partir, por exemplo, de campanhas nas mídias sociais e de produção de guias de orientação para as empresas e consumidores acessarem as funcionalidades da plataforma.

Os métodos alternativos de resolução de conflitos, em especial a plataforma governamental *consumidor.gov.br*, podem ter importante influência na duração razoável do processo, princípio constitucional instituído pela Emenda Constitucional 45/2004, uma vez que reduzem o índice de judicialização, fornecendo possibilidades adequadas, seguras e efetivas para resolução dos conflitos.

O presente trabalho tem como **objetivo geral**, analisar a eficácia da plataforma *consumidor.gov.br* como meio adequado de resolução de conflitos consumeristas e como ferramenta em favor da desjudicialização.

Quanto aos **objetivos específicos**, são: (a) compreender o contexto histórico do surgimento do Direito do Consumidor e os efeitos de responsabilidade trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor; (b) conhecer os assuntos que envolvem a hiperjudicialização dos conflitos consumeristas no Brasil e a importância da aplicação da teoria da análise econômica do direito em tais relações; (c) apresentar uma visão geral sobre os métodos adequados de solução de conflitos e o sistema multiporta de controvérsias, bem como o método de solução de conflito on line; (d) examinar os aspectos que discriminam a plataforma *consumidor.gov.br* como meio de resolução de conflitos nas relações de consumo; (e) elaborar uma cartilha didática sobre a plataforma *consumidor.gov.br*, objetivando difundir a sua utilização na sociedade.

No que concerne à **metodologia** a ser utilizada para desenvolver a pesquisa, parte-se de um método dedutivo de abordagem, partindo de uma concepção geral à particular, de forma racionalista, explicando as premissas que se chega a conclusão. Quanto aos métodos de procedimento para o desenvolvimento do trabalho, serão empregados *os métodos comparativo e interpretativo*. O primeiro tem papel fundamental na investigação sobre a evolução histórica da internet, bem como na análise das transformações ocorridas nas relações jurídicas com o advento do comércio eletrônico.

Por meio do método comparativo, serão demonstradas as diferenças e semelhanças entre as modalidades de ações via plataforma e via judicial. Além disso,

tal método é essencial no afã de estabelecer o cotejo entre as normas do ordenamento jurídico e sua aplicação no que tange às relações de consumo. Mesmo porque também será usado o estudo de caso acerca da Plataforma *consumidor.gov.br*, verificando se a mesma se constitui como meio adequado de resolução de conflitos consumeristas e como ferramenta em favor da desjudicialização.

No que se refere ao objetivo da pesquisa, o método que a pesquisa se propõe a utilizar é a pesquisa exploratória. De acordo com Gil (2010) a pesquisa exploratória objetiva familiarizar o pesquisador com a problemática da pesquisa, tornando-a clara ou até mesmo desenvolvendo hipóteses. Essa modalidade de pesquisa na maioria das vezes ocorre através de uma revisão da bibliografia sobre a temática em questão.

A pesquisa bibliográfica e documental teve como ambiente de consulta livros, artigos, periódicos, dando-se destaque às informações constantes do site da biblioteca da Unisinos, o Portal de Periódicos da CAPES e o Google Acadêmico, com checagem na qualificação acadêmica dos autores. Também se usou as fontes de pesquisas de jurisprudências diretamente dos sites oficiais dos tribunais brasileiros.

Frise-se que a utilização dessa técnica de pesquisa deu-se pela sua crescente importância para o campo do direito, especialmente porque o documento jurídico permite análises quantitativas e qualitativas, simultaneamente. E os documentos analisados e utilizados, como leis em sentido amplo, decisões judiciais e outros documentos jurídicos, bem como quadros e figuras, como documentos virtuais, utilizados enquanto fontes primárias e secundárias de consulta, estão disponíveis mediante consulta pública na *web* e tiveram sua respectiva fonte indicada, razões pelas quais foram empregados se a necessidade de autorizações específicas.

Inclusive, por meio da pesquisa documental serão coletados dados referentes à utilização da plataforma *consumidor.gov.br*, comparando-as às demandas judicializadas que se referem às relações de consumo, com o intuito de proceder à análise do seu impacto socioeconômico para o Poder Judiciário e para o consumidor.

O presente trabalho se divide em cinco tópicos. O primeiro aborda o direito do consumidor, destacando a sua evolução histórica, além de detalhar as relações de consumo, demonstrando os sujeitos dessa relação, os objetos e a responsabilidade civil no direito consumerista.

O segundo tópico refere-se à hiperjudicialização dos conflitos consumeristas no Brasil, trazendo um breve contexto histórico, ressaltando a relação entre a hiperjudicialização e o Código de Defesa do Consumidor, além de apontar as causas

de hiperjudicialização dos conflitos consumeristas e os números apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O terceiro tópico, intitulado métodos adequados de solução de conflitos, trata sobre o sistema multiportas de controvérsias, distinguindo os meios heterocompositivos e autocompositivos. Por fim, retrata os métodos de solução de conflitos *online*.

Chegando ao ponto alvo da pesquisa, a plataforma *consumidor.gov.br* é discutida no quarto tópico. Nele, busca se ressaltar o funcionamento, o impacto e a eficácia da plataforma na solução de conflitos consumeristas e na tentativa prévia de solução consensual antes do ingresso na via judicial.

Por fim, o tópico cinco apresenta uma análise econômica dos meios de resolução de conflitos na era digital e a importância da teoria na aplicação do direito contemporâneo, procedendo-se, por fim, à apresentação de considerações finais sobre as questões apresentadas durante toda a pesquisa proposta.

## 2 DIREITO DO CONSUMIDOR

A comprovada superioridade técnica do fornecedor frente ao consumidor tornou necessária a criação do Direito do Consumidor. Diante desta relação desequilibrada, a intervenção estatal restou imprescindível, como forma de garantir a proteção do próprio direito à igualdade material.

Desta forma, a Constituição Federal, em seu art. 5º, inciso XXXII<sup>1</sup>, delegou ao Estado a função de promover a defesa do consumidor, além de determinar a elaboração de lei complementar com a função de buscar o reequilíbrio de forças dos sujeitos da relação consumerista, diminuindo a vulnerabilidade do consumidor e limitando as práticas nocivas de mercado (THEODORO JÚNIOR, 2020).

Porém, é importante mencionar que, conforme se verá a seguir, a idealização do Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi anterior à promulgação da Constituição Federal de 1988, apesar de se saber que, especialmente após a “Constituição Cidadã”, ganhou-se destaque crescente a questão de se pensar em direitos e interesses coletivos, difusos e transindividuais. Nessa linha, Grinover; Nery Junior; Watanabe (2011, p. 42) aponta que o Código de Defesa do Consumidor surgiu para:

[...] coroar o trabalho legislativo, ampliando o âmbito de incidência da Lei da Ação Civil Pública, ao determinar sua aplicação a todos os interesses difusos e coletivos, e criando uma nova categoria de direitos ou interesses, individuais por natureza e tradicionalmente tratados apenas a título pessoal, mas conduzíveis coletivamente perante a justiça civil, em função da origem comum, que denominou direitos individuais homogêneos.

Não há como se negar a importância da edição do Código consumerista, com seus princípios e especificidades próprios. Superar o entendimento de que o consumidor somente teria seus direitos garantidos pelo Código Civil foi mais um passo no caminho de proteção de direitos de consumidores, levando em consideração a sua hipossuficiência, especialmente técnica, na relação travada com fornecedores de produtos e serviços. Tratar da evolução da implantação de tais direitos no ordenamento jurídico pátrio esclarece a imprescindibilidade do tema.

---

<sup>1</sup> “Art. 5º [...] XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (BRASIL, 1988).

## 2.1 A evolução da importância do direito do consumidor brasileiro

Ao longo do tempo, as relações de consumo – e a necessidade de se pensar na regulação de tais relações cresceram de forma acelerada, ganhando novas proporções. O aumento da população em todo o mundo, o aumento da demanda de produtos variados para facilitação de uma vida boa e o aumento da oferta de diferentes produtos e serviços são fatores que incentivaram tal crescimento de forma que a temática ganha importância inquestionável.

Tem-se por notícia que, já na Inglaterra, entre os séculos XVIII e XIX, a Revolução Industrial do aço e do carvão proporcionou a migração da população residente na área rural para os centros urbanos. O êxodo rural formou um novo modelo de sociedade, ávida pelo consumo de novos produtos e serviços capazes de satisfazer suas necessidades materiais. Com isso, os fabricantes, produtores e prestadores de serviços, preocupavam-se com o atendimento da demanda em seu aspecto quantitativo.

Noutro ponto, a sociedade de consumo inovou nas relações, substituindo a característica da bilateralidade pela unilateralidade de produção, retirando a participação efetiva do consumidor, transformando, assim, o fornecedor, no responsável exclusivo pelos ditames dos caminhos daquela relação. Ao consumidor restou, portanto, apenas a adesão ao contrato previamente elaborado pelo fornecedor.

E este novo modelo de mercado gerou insatisfação, especialmente das pessoas com maiores condições de desenvolver pensamentos críticos acerca da realização de negócios que uma das partes participava com muito mais vantagens que a outra. Passaram a surgir, então, conflitos consumeristas, mesmo porque, ao priorizar o aspecto quantitativo e lucrativo, vícios e defeitos tornaram-se recorrentes e a necessidade de buscar soluções aos conflitos.

Embora o consumidor fosse a parte mais frágil desta relação, o Direito àquela época não estava 'apto' a protegê-lo. Nem no Brasil, onde, por exemplo, a legislação aplicável na ocasião era o Código Civil de 1916, elaborado para disciplinar relações individualizadas, e não para tutelar aquelas oriundas da demanda coletiva. Além disso, sofreu influência de princípios e dogmas romanistas, tais como o *pacta sunt servanda*, responsabilidade fundada na culpa e autonomia da vontade (ALMEIDA,

2018). A relação civil presumia a igualdade entre as partes, dando-se ênfase à igualdade formal e não material das relações contratuais.

Neste contexto, diante da necessidade de reduzir a desigualdade existente entre fornecedor e consumidor, a intervenção estatal tornou-se imprescindível. O Estado, especificamente o brasileiro, atuou na elaboração e implementação de legislações específicas, políticas públicas e jurisdição especializada de defesa do consumidor, em um movimento de dirigismo contratual, trazendo à área de direito privado normas de direito público com o objetivo de proteger a parte materialmente mais fraca.

Levando-se em consideração esse contexto, ao longo dos anos, a legislação foi sendo atualizada e temas importantes foram regulamentados. Em 1988, a Constituição Federal estabeleceu o dever do Estado de atuar na promoção da defesa dos consumidores, conforme já mencionado. E a Constituição não limita o tema somente à previsão do art. 5º, inciso XXXII: há outras previsões que também guardam extrema importância quando se estuda o tema, inclusive no Ato das Disposições Finais e Transitórias (ADCT):

CF/88: 'Art. 5o Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:  
[...] XXXII — o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor'.

CF/88: 'Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...]  
V — defesa do consumidor'.

ADCT: 'Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor'.

É neste sentido que o direito do consumidor, enquanto garantia fundamental, estabelece a responsabilidade do Estado de agir na promoção da defesa do vulnerável da relação jurídica de consumo. “Pode-se afirmar que o direito brasileiro do consumidor é direito fundamental de proteção dos consumidores pelo Estado em suas funções legislativa, judicial e administrativa, contra a conduta de terceiros” (AZEVEDO, 2009, p. 50). O Estado passa a ter uma intervenção necessária em um



tipo de relação que, antigamente, era tida por essencialmente privada, afastada da atividade pública.

Nesse ponto, a atividade estatal na defesa do consumidor passa a ser matéria que merece atenção e políticas de implementação. A previsão constitucional que confere a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica, estabelece o direito do consumidor como uma contrapartida da livre concorrência. Ou seja, a garantia dos direitos do consumidor ultrapassa uma questão individualizada e passa ao interesse da coletividade como um todo.

Frise-se que, neste ponto, a Constituição Federal de 1988 já traz uma obrigação a ser cumprida de forma que não pudesse ser analisada apenas como uma meta programática sem data ou planejamento para implementação. Tanto que a previsão contida na ADCT, como transcrita, estabeleceu, de forma determinante para que o direito, de fato, fosse regulamentado, o prazo para elaboração do Código de Defesa do Consumidor, de 120 dias, promovendo coerência e homogeneidade, além de conferir autonomia a este ramo. Isso torna o direito do consumidor “palpável” e executável, mediante compromisso de edição legislativa. Inclusive, mencionado artigo recebeu comentários doutrinários acerca da sua importância para objetivação do Direito do Consumidor. Diferente do que ocorre em outros países, através de Códigos de Consumo, no Brasil, a legislação é destinada especificamente à defesa do consumidor, pelos termos da própria Constituição. Por isso, tal previsão recebeu elogios:

Primeiramente, dá coerência e homogeneidade a um determinado ramo do Direito, possibilitando sua autonomia. De outro, simplifica e clarifica o regramento legal da matéria, favorecendo, de uma maneira geral, os destinatários e os aplicadores da norma (GRINOVER *et al.*, 2019, p. 6-7).

E foi nessa conjuntura que surgiu, após fortes mobilizações de diversos setores da sociedade em busca da redemocratização do Brasil, em 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que viabilizou a implantação de políticas públicas de proteção e defesa do consumidor. A partir daí, deu-se início a mudanças significativas nas relações de consumo, impondo-se a necessidade de maior controle e qualidade nos produtos e serviços como um todo, além do próprio atendimento ao consumidor.

Como já mencionado, o referido Código tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, de forma ampla. Atenta-se ao respeito à sua dignidade, saúde e segurança, à proteção de seus interesses econômicos, à melhoria da sua qualidade de vida, bem como à transparência e harmonia das relações de consumo, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (BRASIL, 1990).

Há várias características específicas da legislação consumerista brasileira que ganham destaque no ambiente acadêmico e jurisdicional, especialmente diante da diversidade de relações consumeristas que já existem e que podem vir a existir. De todas essas mencionadas características, três ganham destaque na interpretação e aplicação do microssistema jurídico de consumo:

- a) lei principiológica, pois constitui-se de uma série de princípios, conferindo, assim, direitos aos consumidores de forma ampla e extensiva;
- b) normas de ordem pública e interesse social, uma vez que são cogentes, imperativas, de cumprimento necessário, além de serem aplicadas a um campo de relações sociais marcado pelas desigualdades;
- c) microssistema multidisciplinar, porque engloba diversas disciplinas jurídicas, abordando, principalmente, questões civis, penais e processuais, por exemplo.

O Código de Defesa do Consumidor é considerado um microssistema multidisciplinar porque alberga em seu conteúdo as mais diversas disciplinas jurídicas com o objetivo maior de tutelar o consumidor, que é a parte mais fraca — o vulnerável — da relação jurídica de consumo. Com efeito, encontraremos no CDC normas de: Direito Constitucional — ex.: princípio da dignidade da pessoa humana; Direito Civil — ex.: responsabilidade do fornecedor; Processo Civil — ex.: ônus da prova; Processo Civil Coletivo — ex.: tutela coletiva do consumidor; Direito Administrativo — ex.: proteção administrativa do consumidor e Direito Penal — ex.: infrações e sanções penais pela violação do CDC (ALMEIDA, 2018, p. 49).

Mas não se trata de um microssistema fechado. Conforme explica Tepedino (1999), o Código é um microssistema por concessão didática, ao passo que a sua força não se reduz às suas próprias normas, localizando-se, sobretudo, na ordem constitucional, que o fundamenta e o assegura. E todos os ramos do direito podem ser atingidos por esse microssistema que, como dito, não se fecha, mas é aberto à

aplicação da Constituição Federal no que diz respeito à ampla proteção do consumidor individual e coletivamente considerado.

O Código de Defesa do Consumidor é uma lei principiológica, que se destina a efetivar no plano infraconstitucional, os princípios constitucionais de proteção e defesa do consumidor, como já ficou ressaltado. Para tanto, ele criou uma sobre-estrutura jurídica multidisciplinar, normas de sobredireito aplicáveis em todos os ramos do Direito onde ocorrem relações de consumo. Usando de uma figura, costumamos dizer que o Código fez um corte horizontal em toda a extensão da ordem jurídica, levantou o seu tampão e espargiu a sua disciplina por todas as áreas do Direito Público ou privado, contratual e extracontratual, material e processual onde ocorrem relações de consumo (CAVALIERI FILHO, 2011, p. 15).

Dessas concepções, tira-se a importância da questão da garantia dos direitos dos consumidores através da previsão constitucional que assegurou a necessidade de lei para regulamentar a proteção da parte mais fraca na relação consumerista e que culminou com a lei editada em 1990. Isso se revelou como uma forma de garantia de direitos fundamentais, especialmente a garantia dada ao consumidor de igualdade material, mas deixou, também, o caminho aberto para novas formas de proteção do consumidor.

Para que a proteção seja eficaz, no entanto, deve-se pensar em que tipo de relação os direitos consumeristas seriam resguardados e mereceriam a devida proteção.

## **2.2 As relações de consumo**

Dentro da concepção legal de se proteger o consumidor, surgiu a necessidade de conceituação e especificação do que consistiria na relação consumerista a ser protegida pelo direito. Dessa forma, tem-se que a relação jurídica de consumo pode ser definida como a relação estabelecida entre consumidor e fornecedor, possuindo como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço.

Percebe-se, assim, a presença de elementos subjetivos (consumidor e fornecedor) e elementos objetivos (produto ou serviço). Neste ponto, importante ressaltar que o consumidor, fornecedor, produto ou serviço são conceitos relacionais e dependentes. Isto porque só existirá um consumidor se também existir um fornecedor, bem como um produto ou serviço (MIRAGEM, 2016). E o próprio Código

de Defesa do Consumidor traz em seu bojo o conceito dos sujeitos e dos objetos desta relação:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (BRASIL, 1990).

Para Almeida (2018), em uma análise literal da disposição legal, pode-se inferir que consumidores são: a) as pessoas naturais ou jurídicas; b) aqueles que adquirem produto ou contrata serviço; c) aquele que utiliza produto ou serviço; d) o destinatário final do produto ou do serviço adquirido/contratado no mercado de consumo.

No entanto, a expressão destinatário final, utilizada para definir consumidor, suscitou discussões doutrinárias, formando duas correntes de interpretação: teorias maximalista ou objetiva e finalista ou subjetiva.

Os que aderem à primeira, sustentam que a expressão destinatário final deve ser interpretada da maneira mais ampla, bastando que a pessoa, natural ou jurídica, que adquire o produto ou contrata o serviço os retire da cadeia de produção em que estavam inseridos. Seriam, então, consumidores os destinatários fáticos dos produtos ou serviços, sem que se cogite se eles foram adquiridos para satisfação de seus interesses pessoais, familiares ou profissionais.

[...]

Já a corrente finalista ou subjetivista só considera destinatário final aquele que é vulnerável, não objetivando o exercício de outra atividade profissional lucrativa. Em apertada síntese, para os finalistas, consumidor será apenas o que encerra o processo econômico (SOUZA, 2018, p. 23).

Discorrendo sobre a interpretação do conceito de consumidor, Miragem (2013), explica que independentemente da existência de uma relação contratual, até mesmo por um mero fato jurídico a relação de consumo pode ser caracterizada.

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. A aparentemente simples definição legal, na verdade permite desde uma rápida interpretação concluir que: a) consumidores serão pessoas naturais ou jurídicas. Logo, tanto uma quanto outra poderá estar sob a égide das normas de proteção do CDC; b) será consumidor tanto quem adquirir, ou seja, contratar a aquisição de um produto ou serviço, quanto quem apenas utilize este produto ou serviço. Logo, é possível concluir que a relação de consumo pode resultar de um contrato, assim como pode se dar apenas em razão de uma relação meramente de fato, que por si só determina a existência de uma relação de consumo (MIRAGEM, 2013, p. 136).

Há autores que levam em consideração o critério econômico como definidor do conceito, com base na interpretação do Código do Consumidor. Neste enfoque, Filomeno (2007, p. 28), explica:

O conceito de consumidor adotado pelo Código foi exclusivamente de caráter econômico, ou seja, levando-se em consideração tão somente o personagem que no mercado de consumo adquire bens ou então contrata a prestação de serviços, como destinatário final, pressupondo--se que assim age com vistas ao atendimento de uma necessidade própria e não para o desenvolvimento de uma outra atividade negocial.

Theodoro Júnior (2020) também defende que o Código de Defesa do Consumidor utilizou o caráter econômico para a conceituação de consumidor, uma vez que leva em consideração o fato de a pessoa adquirir os produtos para utilização pessoal e, não, comercial. Assim, consumidor é aquele que age com vistas ao atendimento de uma necessidade própria, não utilizando para o desenvolvimento de uma outra atividade negocial.

O fato é que diante das divergências doutrinárias, vê-se que a análise dos autores que escrevem sobre o tema, traz-se três teorias acerca da definição de consumidor: a finalista, mais restritiva; a maximalista, que aumenta a noção de consumidor e a do finalismo aprofundado, considerada intermediária entre as duas anteriores.

A teoria finalista considera como consumidor aquele, pessoa física ou jurídica, que retira o bem do mercado, conferindo-lhe destinação pessoal, sem que haja qualquer interesse profissional. Exige, portanto, total desvinculação entre o destino do produto ou serviço consumido e qualquer atividade produtiva desempenhada pelo adquirente. Já a teoria maximalista considera consumidor todos os agentes do

mercado, pois adota um critério meramente objetivo. Theodoro Júnior explica (2020, p. 6):

Destinatário final, portanto, é conceituado segundo uma análise meramente fática: é quem retira o produto ou o serviço do mercado e o utiliza, o consome, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço. O aspecto econômico, destarte, não é relevante.

A teoria do finalismo aprofundado traz um conceito ampliado de consumidor, alcançando a pessoa física ou jurídica que, embora não seja a destinatária final do produto ou do serviço, encontre-se em situação de vulnerabilidade em relação ao fornecedor. Requer, assim, a apresentação de dois requisitos: a destinação fática e econômica do bem adquirido e a vulnerabilidade do adquirente. E essa vulnerabilidade inerente ao conceito de consumidor pode ser de várias espécies. Para Benjamin (2008, p. 71-73), ganha destaque a vulnerabilidade jurídica ou científica:

[...] Ainda há a vulnerabilidade jurídica ou científica, que é a falta de conhecimentos jurídicos específicos, conhecimentos de contabilidade ou de economia. [...] Considere-se, pois, a importância da presunção de vulnerabilidade jurídica do agente consumidor (não profissional) como fonte irradiadora de deveres de informação do fornecedor sobre o conteúdo do contrato, em face hoje da complexidade da relação contratual conexa e seus múltiplos vínculos cativos (por exemplo, vários contratos bancários em um formulário, vínculos com várias pessoas 21 jurídicas em um contrato de plano de saúde) e da falta de clareza deste contrato, especialmente massificados e de adesão (BENJAMIN, 2008, p. 71-73).

No entanto, não há como se desconsiderar a existência de outros tipos de vulnerabilidade que estão presentes na relação de consumo, como indica Marques (2011). Para a autora, há, pelo menos, quatro tipos de vulnerabilidades do consumidor: a técnica, a jurídica, a fática e a informacional.

A vulnerabilidade técnica refere-se à falta de conhecimentos específicos sobre o objeto adquirido, vez que o fornecedor detém as informações dos produtos e dos serviços que disponibiliza no mercado, além de estabelecer as condições de sua comercialização. Esta vulnerabilidade justifica-se pela facilidade que o fornecedor tem de enganar o consumidor quanto às características do bem ou à sua utilização.

A vulnerabilidade fática ou socioeconômica justifica-se pelo fato do fornecedor, quase sempre, deter poderio econômico muito superior àquele de seus consumidores,

encontrando-se em posição de supremacia. O poder econômico do fornecedor impõe sua superioridade a todos que com ele contratam.

A vulnerabilidade jurídica configura-se em razão dos fornecedores possuírem departamentos jurídicos altamente especializados e segmentados para seus ramos de atividade. Em contrapartida, os consumidores, quando lesados, procuram advogados generalistas. Em suma, a vulnerabilidade jurídica ocorre pela falta de conhecimentos jurídicos específicos, conhecimentos de contabilidade ou de economia.

No que concerne à vulnerabilidade informacional, esta caracteriza-se pela deficiência de informações do consumidor, que muitas vezes, é atingido pela manipulação das informações prestadas pelo fornecedor, que não age, propositadamente, com transparência.

Por fim, destaque-se que um conceito amplo de direitos garantidos ao consumidor pode levar em consideração princípios do Código Civil de 2002 que também se aplicam à relação de consumo, é mencionado por Theodoro Júnior (2020, p. 10):

Aquele que não se enquadra no conceito de consumidor da legislação especial encontra perfeita proteção no Código Civil de 2002, que abarcou os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, respeitando a eticidade, a operabilidade e a socialidade. Daí porque a tese, às vezes adotada pelo STJ, que amplia a aplicação do CDC para proteger quem finalisticamente não se pode qualificar como consumidor, apenas em função de sua vulnerabilidade eventual, merece uma consideração sempre de excepcionalidade, para não desnaturar o próprio sistema da legislação consumerista. Mesmo o hipossuficiente não consumidor, em regra, encontra proteção adequada e suficiente no Código Civil, que é moderno e afinado com as aspirações atuais de justiça e equidade negociais.

O tema de conceituação do consumidor em si envolve questões complexas que devem ser pensadas quando se estuda a matéria. Não há possibilidade de se esgotar o assunto, mesmo porque até mesmo a questão de consumidores por equiparação deve ser levada em conta nas relações que se sujeitam às garantias legais destinadas ao consumidor. Estes, os consumidores por equiparação, embora não enquadrados na moldura de consumidor padrão, estão expostos aos efeitos decorrentes das atividades dos fornecedores, estando protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Desta feita, é importante destacar que a coletividade de pessoas atingidas pelos fatos do consumo é considerada consumidor, dentro do conceito de consumidor por equiparação.

Neste tocante, sobreleva notar que o Código de Defesa do Consumidor, ao determinar que está protegida a coletividade de pessoas 'ainda que indetermináveis', fê-lo no sentido de proteger tanto a coletividade de pessoas passível de ser identificada como aquela cuja identificação, por algum motivo, não foi plausível. Em suma, protegidas estão tanto a coletividade de pessoas determinável como a indeterminável (ALMEIDA, 2018, p. 106).

Quanto ao fornecedor, o Código amplia, ao máximo, o seu conceito, considerando como fornecedor o gênero, e como espécies os que realizam as atividades descritas em seu artigo 3<sup>o</sup><sup>2</sup>. A relação trazida, enunciativa, atende à *ratio essendi* da norma. Ademais, faz referência à pessoa jurídica em sentido amplo, dispensando a classificação comercial e englobando pessoas jurídicas públicas ou privadas. Assim, considera o Estado como um dos maiores prestadores de serviços, e como tal, não poderia se alforriar das obrigações e responsabilidades impostas pelo referido Código (SOUZA, 2018).

Miragem (2011, p. 135), explica que o Código leva em consideração a dinamicidade da relação de consumo e deixa à interpretação extensiva o conceito de fornecedor:

[...] com relação ao elemento dinâmico da definição (desenvolvimento de atividade), o CDC buscou relacionar ampla gama de ações, com relação ao fornecimento de produtos e à prestação de serviços. Neste sentido, é correto indicar que são fornecedores, para os efeitos do CDC, todos os membros da cadeia de fornecimento, o que será relevante ao definir -se a extensão de seus deveres jurídicos, sobretudo em matéria de responsabilidade civil.

Pode-se trazer que, em suma, o critério estabelecido para a caracterização de fornecedor consiste no desenvolvimento de atividades tipicamente profissionais, necessitando de uma certa habitualidade. Assim, são excluídos os contratos firmados entre dois consumidores não profissionais. Entende-se que a proteção consumerista

---

<sup>2</sup> Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (BRASIL, 1990).



estabelece todos os que participam da cadeia de fornecimento de produtos e da cadeia de fornecimento de serviços como fornecedor.

Os elementos objetivos da relação de consumo são os produtos e os serviços. O CDC traz em seu bojo a definição legal<sup>3</sup>, considerando produto como qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. Já serviço é definido como qualquer atividade fornecida no mercado consumidor, mediante remuneração, inclusive as da natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes de caráter trabalhista.

Em suma, o elemento objetivo da relação jurídica de consumo é a prestação à qual tem direito o consumidor e à qual o fornecedor está obrigado, decorrente do vínculo jurídico que os une. E o Código define produto como toda utilidade produzida, incluindo aquilo que se retira do solo ou subsolo, de forma direta ou indireta, pela intervenção do homem, a qual envolve bens materiais ou imateriais, naturais ou industriais (SOUZA, 2018).

Sobre a importância do conceito que se mantém mesmo diante das mudanças da sociedade, Nunes (2007, p.102) explica que:

Esse conceito de produto é universal nos dias atuais e está estreitamente ligado à ideia de bem, resultado da produção no mercado de consumo das sociedades capitalistas contemporâneas. É vantajoso o seu uso, pois o conceito passa a valer no meio jurídico e já era usado por todos os demais agentes do mercado (econômico, financeiro, de comunicações etc).

Detalhando-se o bem previsto e descrito no CDC, o produto pode ser um bem móvel ou imóvel. E a lei, especificamente o Código Civil<sup>4</sup>, explica o que se enquadra nos referidos conceitos de bens móveis e imóveis em seus artigos 79 e 82:

---

<sup>3</sup> Art. 3º [...] § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (BRASIL 1990).

<sup>4</sup> Frise-se a importância de se levar em consideração o diálogo das fontes normativas quando se relaciona à proteção de vulneráveis e o nascimento de um direito plural. Neste sentido, “Dentro das características do direito da pós-modernidade apresentadas por Erik Jayme (1999, p. 120), a pluralidade, que se apresenta no sentido de alternativas dentro do próprio direito, já que ‘a lei não mais conduz, ela administra’, há uma adaptação dos contrapostos, possibilitando a convivência, ao mesmo tempo, dos diferentes. No contrato, tal possibilidade evidencia-se com a consideração dos vulneráveis e seu empoderamento através do dirigismo contratual. Em busca da igualdade material dos contratantes, é dada uma superioridade jurídica ao contratante hipossuficiente para que os direitos fundamentais sejam garantidos, ficando evidenciada a administração dos contrapostos num contexto plural. Nesse sentido, visualizam-se diversas fontes normativas para orientação legal na matéria contratual, além da própria Constituição Federal, como o próprio Código Civil, o Código de

Art. 79, CC. São bens imóveis o solo e tudo quanto se lhe incorporar natural ou artificialmente.

Art. 82. São móveis os bens suscetíveis de movimento próprio, ou de remoção por força alheia, sem alteração da substância ou da destinação econômico-social (BRASIL, 1990).

Desta feita, o bem móvel é aquele que pode ser transportado sem que lhe cause prejuízo à sua integridade. Lado outro, bem imóvel é aquele que não pode ser removido ou transportado sem que haja destruição ou deterioração considerável.

Noutro ponto, o produto pode ser um bem material ou imaterial. Considera-se material aquele corpóreo, tangível, palpável; enquanto o bem imaterial é incorpóreo, intangível, não ocupando lugar no espaço. Como exemplos, podemos citar livros, casas, automóveis como bens materiais e as ideias e a propriedade intelectual como bens imateriais.

Já o serviço, deve ser entendido como uma sucessão de atos que se projetam no tempo, possuindo, desta forma, execução contínua. O Código Consumerista estabelece a onerosidade como característica, por isto, a atividade contínua deve ser exercida mediante remuneração, sendo irrelevante o valor e a forma de pagamento. Assim, os serviços gratuitos são excluídos desta proteção, desde que sejam, genuinamente, gratuitas.

Theodoro Júnior (2020) explica que, ao tratar de prestação de serviços, o CDC exige, além da habitualidade da atividade, o recebimento de remuneração. Importante frisar que a remuneração estabelecida como requisito na legislação abrange, além das atividades que pagas pelo próprio consumidor, os serviços de consumo remunerados indiretamente, ou seja, aquele que ocorre quando não é o consumidor individual que realiza o pagamento, mas a coletividade ou, ainda, quando ele paga de forma indireta o benefício gratuito que está recebendo.

Assim, a remuneração ocorre se o custo estiver incluído no preço do serviço, não sendo necessária a remuneração direta pelo consumidor. O mesmo entendimento tem Filomeno (2016), quando defende que o CDC abrange todo e qualquer serviço – utilidade usufruída pelo consumidor, prestada por determinado fornecedor num fazer.

---

Defesa do Consumidor, a Lei do Inquilinato e Lei de Usura. Além disso, há um pluralismo na filosofia, com o diálogo legitimando o consenso. Marques assinala que os valores e princípios no direito têm sempre uma dupla função, ‘o ‘double coding’’. Os valores são muitas vezes antinômicos, e ‘o pluralismo de fontes legislativas é hoje total, a ponto do diálogo das fontes nacionais e internacionais (mesmo soft law) nascer o novo direito’ (MARQUES, 2014, p. 59; LEONEL, 2016, p. 240-241).

O que importa é que a defesa do consumidor, pelo código, relaciona-se diretamente com a questão da responsabilidade especial existente na lei, que dificulta a impunidade de empresas e fornecedores que, diante de seu alto grau de poder econômico e de experiência na área de repasse de seus produtos, tentam buscar lucratividade a todo custo, sem pensar nas consequências que o mau produto pode gerar.

### **2.3 Responsabilidade civil pelo Código de Defesa do Consumidor**

Todo ato que decorre de uma atividade humana atinge o campo da responsabilidade. Responsabilidade deriva do latim *respondere* – que significa responder a alguma coisa. Na concepção jurídica, representa o dever jurídico resultante da violação de determinado direito, a partir da prática de um ato contrário ao previsto no ordenamento jurídico.

De acordo com Gagliano (2018), a compreensão que se faz de responsabilidade está conectada ao surgimento de uma obrigação derivada, isto é, de um dever jurídico sucessivo, decorrente de um fato jurídico em sentido amplo. Entretanto, é importante distinguir a obrigação da responsabilidade, enquanto obrigação é sempre um dever jurídico originário, a responsabilidade é um dever jurídico consequente à violação do primeiro, ou seja, posterior, como explica Cavalieri Filho (2014, p. 15): “A responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”.

Assim, pode-se afirmar que a responsabilidade surge a partir de uma conduta humana, que, ao gerar a violação de um dever jurídico, provoque dano a outrem, surgindo a necessidade de reparação de dano ao lesado.

Segundo Farias e Rosenvald (2018), a responsabilidade civil é a reparação de danos injustos, que resultam de uma violação de um dever geral de cuidado. Há, na doutrina, duas teorias sobre a responsabilidade civil: a subjetiva e a objetiva.

Ademais, a teoria subjetiva da responsabilidade civil seria a reparação de danos injustos e resultantes da violação de um dever de cuidado, partindo da ideia de uma classificação tetrapartida dos pressupostos da responsabilidade civil, necessitando, portanto, desses quatro elementos: ato ilícito, culpa, dano e nexo causal (FARIAS; ROSENVALD, 2018).

Por ato ilícito, entende-se um fato jurídico sobre o qual incidiu a regra jurídica, passando a repercutir na órbita jurídica. A culpa, segundo a definição do Código Civil<sup>5</sup>, é toda ação ou omissão voluntária, negligente ou imprudente. O dano, indispensável para a configuração da responsabilidade civil, consiste na lesão a um interesse jurídico protegido, causado por uma ação ou omissão de quem infringe. Já o nexo causal é o liame entre a conduta e o dano, que ocasiona a obrigação ressarcitória.

O Código Civil de 2002, no que se refere à apuração da culpa do agente, consagrou, como regra, a teoria subjetiva, nos seus artigos 186 e 187:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes (BRASIL, 2002).

No entanto, a teoria objetiva da responsabilidade civil também foi admitida e consagrada expressamente no Código Civil de 2002, no seu artigo 927, em duas situações: nos casos especificados em lei e quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano, implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Art. 927. Aquele que, por ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL, 2002).

É importante ressaltar, no entanto, que enquanto no Direito Civil prevalece a responsabilidade subjetiva, pautada na comprovação de dolo ou culpa, no CDC a responsabilidade, em regra, é objetiva, sendo, portanto, quase absoluta (ALMEIDA, 2018). Isso para facilitar o acesso à reparação pelos danos causados ao consumidor, diante de sua vulnerabilidade.

---

<sup>5</sup> Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito (BRASIL, 2002).

Assim, o CDC adota expressamente a teoria da responsabilidade objetiva, enquadrando-se, portanto, na exceção prevista no parágrafo único do art. 927 do Código Civil. Segundo a legislação consumerista, não há necessidade da existência de conduta culposa do fornecedor para que o consumidor tenha seus direitos garantidos:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[...]

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

A responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores de produtos e prestadores de serviços, frente aos consumidores, objetiva a facilitação da tutela dos direitos consumeristas, em proveito da reparação integral dos danos, constituindo um aspecto material do acesso à justiça. Assim, nas hipóteses de vícios ou defeitos dos produtos ou serviços, como já dito, o consumidor não tem o ônus de comprovar a culpa dos réus (THEODORO JUNIOR, 2019).

Importante mencionar, que a própria responsabilidade objetiva introduzida nas relações consumeristas foi uma importante ferramenta para reduzir a desigualdade existente entre os elementos subjetivos da relação de consumo, na busca da garantia de direitos fundamentais. Mesmo em questões técnicas que envolve a relação de consumo. Entre tais questões, é importante destacar a abrangência da proteção no que concerne a vícios e defeitos de produtos e serviços da relação de consumo.

## **2.4 Vício x defeito**

Algumas diferenças terminológicas são imprescindíveis para a compreensão da garantia que o CDC dá ao consumidor. Neste sentido, é importante que a pesquisa também passe pela abordagem sobre vício e defeito, especialmente considerando que o CDC elenca quatro situações básicas de responsabilidade civil: responsabilidade pelo vício do produto, responsabilidade pelo fato do produto (defeito), responsabilidade pelo vício do serviço e responsabilidade pelo fato do serviço (defeito).

O vício do produto, tratado nos artigos 18 a 20 do código consumerista, já citados, corresponde às características de qualidade e quantidade que tornem os

produtos impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhe diminuam o valor. Além disso, as disparidades ocorridas em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária também são enquadrados como vício (NUNES, 2011). Como explica Miragem (2008, p. 309), “Vício do produto ou do serviço abrange o efeito decorrente da violação aos deveres de qualidade, quantidade ou informação, impedindo com isso, que o produto ou serviço atenda aos fins que legitimamente dele se esperam”.

Depreende-se, portanto, que o vício não causa lesão ao consumidor, apenas torna o produto impróprio ou inadequado ao consumo, ou seja, o problema fica adstrito aos limites do bem de consumo, sem gerar outras repercussões. Lado outro, o defeito, com previsão legal nos artigos 12, 13 e 14 do CDC, atinge tanto o produto quanto o consumidor. Segundo Nunes (2011, p. 226),

O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago – já que o produto ou serviço não cumpriram o fim ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral e/ou estético e/ou à imagem do consumidor.

Portanto, no vício o dano é intrínseco, pois permanece nos limites de produto ou serviço. No entanto, no defeito, o dano é extrínseco, vez que o dano extrapola os seus limites, sendo capaz de gerar dano à saúde ou à segurança do consumidor.

Assim, é importante destacar a natureza social do CDC, especialmente com uma proteção mais ampla sobre as questões que circulam sobre os defeitos dos bens colocados à disposição pelo fornecedor. E se há garantia ampla de proteção, a questão da judicialização dos direitos consumeristas é uma realidade que tende a ganhar cada vez mais espaço, especialmente em razão da garantia e de facilitação de acesso ao judiciário. A grande demanda judicial por questões consumeristas passa a ser uma realidade que abarca questões complexas e de difícil resolução.



### 3 HIPERJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS CONSUMERISTAS NO BRASIL

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), anualmente, apresenta informações detalhadas relativas às despesas, às receitas, ao acesso à justiça, além de uma variedade de indicadores processuais. Assim, o “Relatório Justiça em Números”, consolida-se como o principal documento de publicidade e transparência do Poder Judiciário, disponibilizando em uma única publicação, os dados gerais da atuação judiciária.

Observando-se os dados disponibilizados pelo Conselho Nacional de Justiça, é possível perceber que a quantidade de novas ações judiciais tem aumentado gradativamente ano após ano, assim como o número de casos pendentes de decisão final. Em 2009, 24,6 milhões de novos processos foram ajuizados, enquanto em 2019, o número de novos processos ultrapassou a marca de 30 milhões (CNJ, 2020)

Ainda de acordo com o CNJ, em 2017 constatou-se, pela primeira vez, uma certa estabilidade de números no acervo, que vinha crescendo desde 2009 e manteve-se constante até 2017:

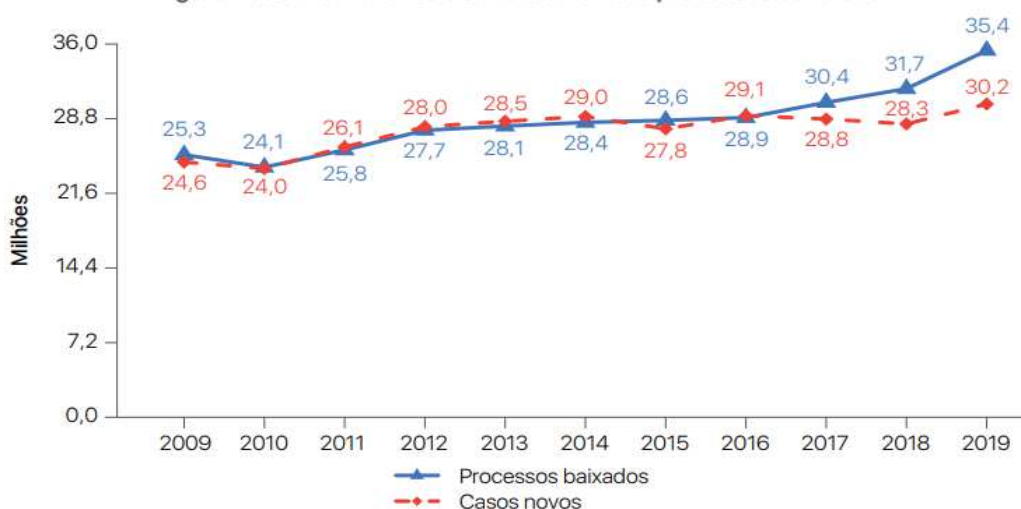
O ano de 2017 foi marcado pelo primeiro ano da série histórica em que se constatou freio no acervo, que vinha crescendo desde 2009 e manteve-se relativamente constante em 2017. Em 2018, pela primeira vez na última década, houve de fato redução no volume de casos pendentes, com queda de quase um milhão de processos judiciais. Em 2019, a redução foi ainda maior, com aproximadamente um milhão e meio de processos a menos em tramitação no Poder Judiciário. A variação acumulada nesses dois últimos anos foi na ordem de -3%. Esse resultado deriva do crescente aumento do total de processos baixados, que atingiu o maior valor da série histórica no ano de 2019, valor bem superior ao quantitativo de novos processos no Poder Judiciário, conforme observado nas figuras 45 e 46. Assim, o IAD, que mede a relação entre o que se baixou e o que ingressou, no ano de 2019, foi de 117,1% (CNJ, 2020).

Lado outro, também segundo dados do CNJ, ao final do ano de 2019, mais de 77 milhões de processos judiciais estavam em tramitação, aguardando alguma solução definitiva, sendo proferidas apenas 31,7 milhões de sentenças. Desses, 14,2 milhões, ou seja, 18,5% estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, esperando alguma situação jurídica futura. Desta feita, desconsiderando-se tais processos, tem-se que, em andamento, ao final do ano de 2019 existiam 62,9 milhões de ações judiciais (CNJ, 2020, p. 93).

Ao considerar os dados da “Justiça em Números 2020”, é possível verificar que, em 2019, mais de 30 milhões de casos novos ingressaram no Judiciário. Isso corresponde a um aumento de 2,1 milhões de processos em comparação com o ano antecedente, correspondendo a um aumento de 6,8%.

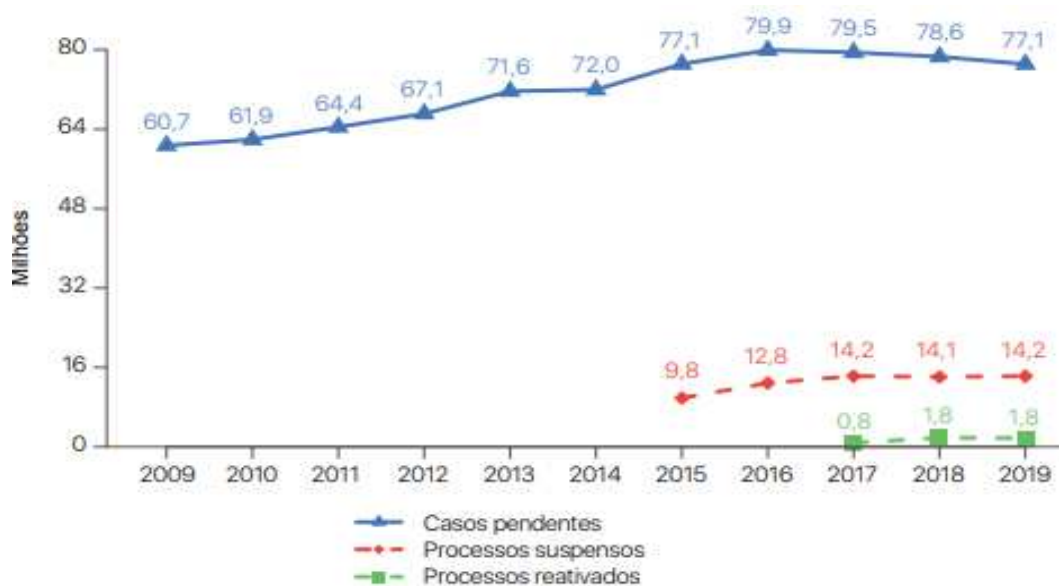
As estatísticas dão conta, ainda, que se forem consideradas apenas as ações judiciais efetivamente ajuizadas pela primeira vez em 2019, sem computar os casos em grau de recurso e as execuções judiciais (que decorrem do término da fase de conhecimento ou do resultado do recurso), verifica-se que 20,2 milhões ingressaram ações originárias em 2019, resultando em um aumento de 3,3%, em comparação ao ano anterior (BRASIL, 2020).

Gráfico 1 - Série histórica dos casos novos e processos baixados



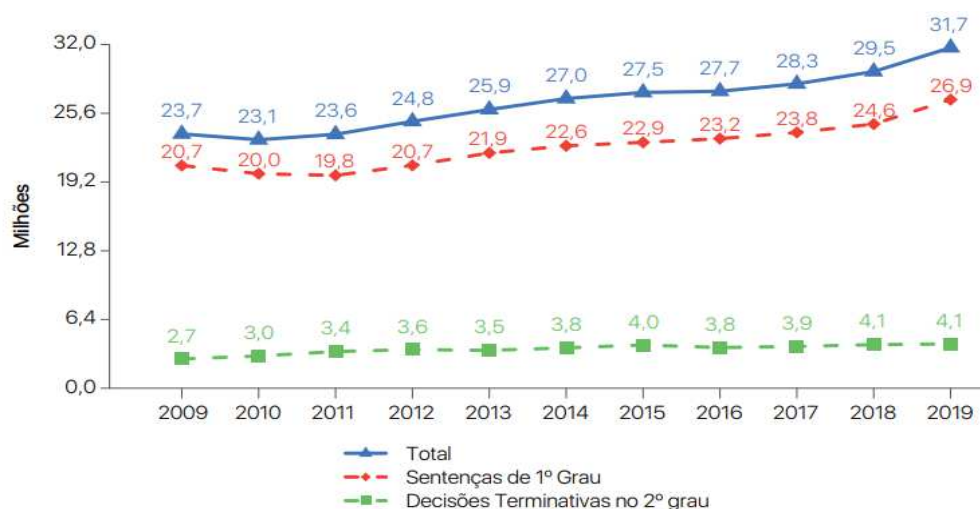
Fonte: Justiça em Números (CNJ, 2020).

Gráfico 2 - Série histórica dos casos pendentes



Fonte: Justiça em Números (CNJ, 2020).

Gráfico 3 - Série histórica das sentenças e decisões



Fonte: Justiça em Números (CNJ, 2020).

É importante destacar a diferença entre o volume de processos pendentes e o volume que ingressa a cada ano. Na Justiça Estadual, o estoque de processos equivale a 3 vezes a demanda da Justiça Federal. Esta diferença demonstra que, mesmo que não houvesse ingresso de novas demandas e fosse mantida a produtividade dos magistrados e servidores, seriam necessários aproximadamente 2

anos e 5 meses de trabalho para zerar o estoque da Justiça Estadual, conforme observado no gráfico 4.

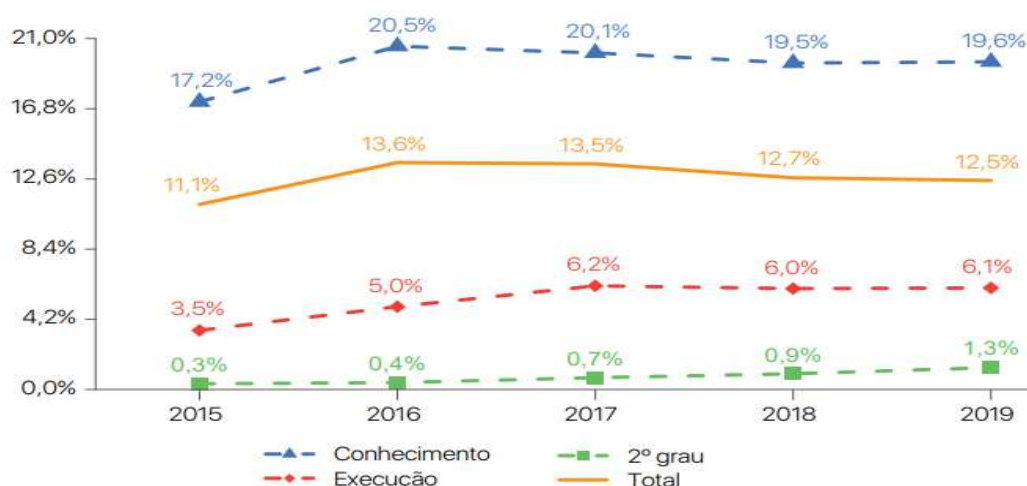
Gráfico 4 - Séries históricas da movimentação processual, por ramo de justiça



Fonte: Justiça em Números (CNJ, 2020).

No que concerne à conciliação, conforme demonstra a figura a seguir, resta evidente que a litigiosidade no Brasil permanece alta e a cultura da conciliação, incentivada desde 2006 pelo CNJ, apresenta lenta evolução.

Gráfico 5 - Série histórica do índice de conciliação



Fonte: Justiça em números (CNJ, 2020).

O índice de conciliação, percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas

proferidas, demonstra que em 2019, apenas 12,5% dos processos foram solucionados via conciliação. Em 2019, apenas 12,5% de processos foram solucionados via conciliação. Em relação a 2018, houve aumento de apenas 6,3% no número de sentenças homologatórias de acordos, em que pese a disposição do novo Código de Processo Civil (CPC), que, em vigor desde 2016, tornou obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação (CNJ, 2020).

### 3.1 Contexto histórico

Como já dito, a consagração da Constituição em 1988 pós regime autoritário trouxe, além de uma passagem para o Estado Democrático de Direito, uma supervalorização do Poder Judiciário.

De acordo com Scarpinella (2020, p. 70), o acesso à justiça, tem como sinônimos “acesso à ordem jurídica justa”, “inafastabilidade da jurisdição” ou “inafastabilidade do controle jurisdicional”, estabelecidos no art. 5º, XXXV da Constituição Federal: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Assim, diante da compreensão de que nenhuma lei excluirá ameaça ou lesão a direito da apreciação do Poder Judiciário, qualquer forma de pretensão resistida pode ser levada ao Poder Judiciário para o respectivo processamento e busca de solução.

Ademais, a constitucionalização de instituições, agora fortalecidas pela Constituição, como o Ministério Público, Defensoria Pública e Juizados Especiais foram imprescindíveis para que o direito do acesso à justiça se realizasse de forma plena, viabilizando a atividade jurisdicional.

Neste contexto, o amplo acesso ao Poder Judiciário correlaciona-se a fenômeno da hiperjudicialização e da sociedade hiperjudicializada, que busca a substituição do jogo democrático pelo império da estrutura do Poder Judiciário, nos termos que a concebe Garapon (2001)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> A representação política acaba ganhando descrédito na população que vê, nos juízes, modelos de resolução de problemas. “No Brasil, particularmente, o agravamento da crise econômica e social nas últimas décadas do século XX; a existência de novas forças sociais representadas por importantes movimentos, organizações e grupos sociais que passaram a se mobilizar e a recorrer ao Poder Judiciário em busca do reconhecimento e da concretização dos seus direitos que não eram efetivados nas instâncias majoritárias; a hipertrofia legislativa e a incapacidade do sistema político-decisório de atender às expectativas sociais (VERBICARO, 2008), foram um dos

E mais que isso, é importante entender que a judicialização transformou o fenômeno de acesso ao Poder Judiciário, como uma forma de efetivação dos direitos sociais e individuais.

De início, deve-se levar em consideração que o reconhecimento da Carta Magna e sua força normativa provocou na sociedade o que Barroso (2005, p. 4) chama de “sentimento constitucional”:

Uma Constituição não é só técnica. Tem de haver, por trás dela, a capacidade de simbolizar conquistas e de mobilizar o imaginário das pessoas para novos avanços. O surgimento de um sentimento constitucional no País é algo que merece ser celebrado. Trata-se de um sentimento ainda tímido, mas real e sincero, de maior respeito pela Lei Maior, despeito da volubilidade de seu texto.

Em conjunto com interpretações clássicas do direito como passo para o avanço, considera-se, também, um sentimento de inquietação, de lutar contra as injustiças e pelo Direito (IHERING, 1872). Para Montesquieu (1973), as leis, no seu sentido mais amplo, são relações necessárias que derivam da própria natureza das coisas. Para Aristóteles (1973, p. 330) “a justiça existe apenas entre os homens cujas relações mútuas são governadas por leis”.

Atrelado ao crescimento e importância das leis, sua efetivação, através do processo e da judicialização, trouxe avanços incalculáveis à cidadania. Lado outro, provocou um alto volume de litígios para o Poder Judiciário, causando morosidade e ineficácia do aparelho judiciário.

Inclusive, a morosidade na conclusão dos processos judiciais é um tema que envolve-se diretamente na concretização de direitos fundamentais, mas traz uma complexa relação fática com a atuação no e do Judiciário:

A análise de duração média dos processos cíveis e a conseqüente verificação do aumento da lentidão da justiça é um dos temas mais intrigantes da investigação sociológica sobre os tribunais nos nossos

---

fatores fundamentais ao florescimento não só da judicialização da política, como da consagração nacional de muitos magistrados. Isto se dá, pois, dentre os poderes que fazem jus à palavra pública, o Judiciário é compreendido como o menos corrompido, seja devido à sua organização ímpar, a qual o protege de certo modo contra o envolvimento direto e a dependência com jogos de alianças, seja devido à grandiosa propaganda e construção simbólica por trás da figura dos magistrados como sujeitos de reputação incólume. O pronunciamento judicial, assim, ganha força diante da ausência representatividade da lei e de seus elaboradores, pois entende-se que, por meio da Justiça, é possível realizar-se a função de autoridade capaz de reestabelecer a promessa feita no pacto democrático e a mediação dos conflitos inevitáveis, tudo isso com determinada imparcialidade e fazendo uso de uma violência legítima” (VERBICARO; MACHADO; SOARES, 2017, p. 909-910).

dias. [...]. Por outro, a distribuição dos custos, mas também dos benefícios decorrentes da lentidão da justiça. Neste domínio, e a título de exemplo, é importante investigar em que medida largos estratos da advocacia organizam e rentabilizam a sua actividade com base na (e não apesar dela) demora dos processos (SANTOS, 1986, p. 19-20).

Sobre o tema, Cappelletti e Garth (1988, p. 20), também chamam atenção:

Os efeitos dessa delonga, especialmente se considerados os índices de inflação, podem ser devastadores. Ele aumenta os custos para as partes e pressiona os economicamente fracos a abandonar suas causas, ou a aceitar acordos por valores muito inferiores àqueles a que teriam direito. [...]. A justiça que não cumpre suas funções dentro de um 'prazo razoável', é, para muitas pessoas, uma justiça inacessível".

A demora na resolução dos conflitos confronta-se com o princípio da duração razoável do processo, garantido no artigo 5º, LXXVIII da CRFB/88 e no art. 4º do Código de Processo Civil.

Ademais, pode-se afirmar que a demora na solução judicial configura a ineficácia da decisão, como bem pontua Daniel Amorim:

O raciocínio é bastante simples: quanto mais demore uma demanda judicial, menores são as chances de o resultado final ser eficaz, devendo-se atentar para a realidade no momento da estruturação procedimental e da fixação das regras para a condução do processo (NEVES, 2017, p. 93).

Atualmente, em razão também da ampliação do acesso ao Judiciário, as relações interpessoais estão sendo judicializadas como um todo. Como exemplo, apontamos a juridicização das relações públicas, escolares, da saúde, questões administrativas que poderiam e deveriam resolver-se sem necessidade de intervenção judicial. Por conseguinte, com a efetiva instalação do neoconstitucionalismo no mundo jurídico brasileiro, o Executivo perde força por não responder as demandas da sociedade e dessa forma, a mesma encontra na Justiça o meio para garantir seus direitos e assegurar o estado constitucional (ALMEIDA, A.; ALMEIDA, P., 2015).

Assim, os tribunais suportam a incumbência de atender às demandas sociais, perante a omissão estatal de resolução de problemas, que com o progressivo número de conflitos consumeristas expostos, ocasiona a atual hiperjudicialização. Tal fenômeno traz preocupação da comunidade jurídica, porque além do grande impacto

que gera no judiciário brasileiro, acaba também repercutindo na economia, que passa a incluir em suas demandas a proeminência do judiciário na própria dinâmica social.

Por isso que, diante deste cenário, em 2006, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em parceria com órgãos do Judiciário, advogados, defensorias, Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), universidades e outros setores da sociedade civil, objetivando o treinamento de conciliadores, criou o “Movimento pela Conciliação”.

Tal movimento teve por objetivo alterar a cultura da litigiosidade e promover a busca de soluções para os conflitos mediante a construção de acordos. Assim, promoveu encontros e debates sobre o tema e lançou a Semana Nacional da Conciliação, evento anual que abrange todos os tribunais do país. E com o crescimento das demandas internas sobre o tema, em 2010, a Resolução nº 125 foi editada, regulamentando diversas demandas internas sobre o tema da conciliação, tornando-se a grande referência normativa sobre essas políticas, sendo tal denominada de Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no Âmbito do Poder Judiciário.

A referida resolução determina a competência do CNJ na organização de programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação, *in verbis*:

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ:

I – estabelecer diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos a serem observadas pelos Tribunais;

II – desenvolver conteúdo programático mínimo e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, para magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal, servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias, ressalvada a competência da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM;

III – providenciar que as atividades relacionadas à conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos sejam consideradas nas promoções e remoções de magistrados pelo critério do merecimento;



IV – regulamentar, em código de ética, a atuação dos conciliadores, mediadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

V – buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos, bem como que, nas Escolas de Magistratura, haja módulo voltado aos métodos consensuais de solução de conflitos, no curso de iniciação funcional e no curso de aperfeiçoamento;

VI – estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;

VII – realizar gestão junto às empresas, públicas e privadas, bem como junto às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade;

VIII – atuar junto aos entes públicos e grandes litigantes de modo a estimular a autocomposição (BRASIL, 2010).

Em 2014, visando estimular e apoiar os tribunais na adoção de técnicas consensuais de resolução de conflitos, o CNJ publicou a Recomendação nº 50/2014. E, em consonância com este movimento, em 2014, a Resolução nº 198/2014, dispôs sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário para o sexênio 2015-2020, ressaltando a importância da efetividade na prestação jurisdicional, e apontando como cenário desejado: justiça mais acessível, desjudicialização e descongestionamento do Poder Judiciário (CNJ, Movimento pela conciliação).

A partir da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça deu um importante passo para estimular a Mediação e a Conciliação, ao instituir a Política Judiciária Nacional de tratamento aos conflitos de interesses, incumbindo aos órgãos judiciários, de oferecer mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem como prestar atendimento e orientação ao cidadão. Pela Resolução nº 125, foi determinado aos Tribunais, a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, e para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Fazendários, foi determinado a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, conhecidos como os CEJUSCs, incumbidos de realizarem as sessões de conciliação e mediação pré-processuais, cujas audiências são realizadas por conciliadores e mediadores credenciados junto ao Tribunal.

A partir de então, um grande esforço para treinamento de conciliadores e mediadores passou a ser desenvolvido, com a

multiplicação de Cursos de Capacitação, supervisionados pelo próprio CNJ e Tribunais, para o fim de treinamento dos interessados, para a nova atividade então estimulada.

Começamos, por assim dizer, uma nova era na mediação e conciliação, numa ação que está vencendo muitas resistências entre os operadores do direito em geral, a começar pelos advogados, que olham com desconfiança e temor pela perda de mercado de trabalho, e pelo próprio Poder Judiciário, onde, muitos de seus integrantes, não se mostram adeptos da nova técnica de solução pacífica dos conflitos (PEREIRA, 2018).

Nesta senda, a conciliação torna-se um fator de pacificação social, complementar e integrado ao Judiciário. Age potencializando a atuação dos juízes sobre os casos que mais dependem da sua apreciação, uma vez que diminuem as demandas por sentenças já que o processo tende a durar menos tempo e ser extinto, em grande parte das vezes, antes mesmo de toda uma instrução probatória.

É uma economia em sentido amplo. A conciliação é muito importante para guerrear uma das principais crises judiciárias, o excesso de processos, podendo ser apontada, não como a chave para desatar a crise do amontoado de causas, mas um dos mecanismos que em conjunto com outras peças podem ajudar a corrigir os efeitos da crise judiciária.

Inclusive, sobre o tema, Maia e Rocha (2020) explica:

A conciliação parte do princípio da adequação do tratamento dos conflitos jurídicos. Apesar de o ordenamento jurídico brasileiro preservar a manifestação da vontade das partes e tratar os chamados Métodos Alternativos Solução de Conflitos como uma saída para dinamizar o Poder Judiciário, constata-se a necessidade de um tratamento adequado à sua aplicação, no qual seus partícipes possam administrar suas demandas, e, principalmente, enfrentar os conflitos de forma a promover a restauração do diálogo entre as partes, sustentando, enfim, uma ordem jurídica mais justa e coesa.

Diante de tal contexto, o Conselho Nacional de Justiça, implementou a Política Nacional de Mediação e Conciliação no Judiciário Brasileiro através da Resolução nº. 125, de 29 de novembro de 2010, que dispõe 'sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos e dá outras providências': Sendo uma solução negocial que reforça seu caráter democrático e garante o desenvolvimento da cidadania, de modo que os interessados são os protagonistas. Nessa modalidade, há a intervenção de um terceiro, o qual tem a função de auxiliar na chegada da autocomposição das partes, acelerando a solução negocial. Esse indivíduo – o qual poderá ser um conciliador capacitado para tanto, ou até mesmo um magistrado – tem uma participação ativa na negociação, podendo sugerir soluções.

Na verdade, é importante mencionar que os avanços tecnológicos e a Lei nº 9.307/1996 (Lei de Arbitragem) foram responsáveis pelo impulso para o início do processo de conscientização do efetivo acesso à justiça por métodos diversificados e eficazes para que se desafogasse o Poder Judiciário diante do crescente número de processos.

E no sentido da crescente implementação da conciliação como importante elemento processual brasileiro, em 2015, o Código de Processo Civil, incluiu a mediação e a conciliação como parte obrigatória do processo judicial na esfera cível, inovando, assim, a rotina de juízes, promotores, advogados e serventuários da justiça. Ao tempo que defende, no *caput* do artigo 3º, a inafastabilidade do controle jurisdicional, determina que o Estado promova, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, garantindo a razoável duração do processo. Ademais, em seu artigo 139, inciso V, torna obrigatória a tentativa de conciliação, com a realização de audiência prévia. O artigo 165 prevê, ainda, a criação dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC), *in verbis*:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Art. 4º As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa.

Art. 5º Aquele que de qualquer forma participa do processo deve comportar-se de acordo com a boa-fé.

Art. 6º Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva.

[...]

Art. 139. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe:

V - promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais;

[...]

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição (BRASIL, 2015).

Há que se reconhecer, portanto, que a legislação como um todo e o Código de Processo Civil de 2015 deram atenção de forma objetiva à busca pela solução consensual dos conflitos. A partir daí cabe, assim, aos operadores do direito participarem de forma efetiva na busca da pacificação social, obtendo-se uma melhor atuação do Poder Judiciário e uma prestação jurisdicional mais efetiva.

E embora a Resolução 125 do CNJ e o Código de Processo Civil tenham sido marcos no impulso por meios consensuais de conflitos, a Lei de Mediação, em seu artigo 46, foi a responsável por evidenciar a mediação *online* ou por outro meio de comunicação à distância. Tal possibilidade visa buscar uma efetividade prática, com superação dos obstáculos de acesso à justiça, rompimento de barreiras econômicas, de tempo e de espaço: “Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo” (BRASIL, 2015).

Não há como se desconsiderar que elementos que facilitem e operacionalizem de forma eficaz o atendimento de demandas judiciais é imprescindível, porque o crescimento do acesso à Justiça deve ser incentivado. Por outro lado, não se pode desconsiderar, também, o que Pantoja (2016) chama a atenção: o inadequado direcionamento da garantia do acesso à justiça ocasiona a obstrução das vias jurisdicionais, promovendo um distanciamento cada vez maior entre o Poder Judiciário e a população. Embora a garantia do acesso à justiça figure entre os direitos e garantias fundamentais no Brasil, é necessário um reexame da expressão para que o instituto não seja minimizado à mera oferta generalizada e incondicionada do serviço judiciário estatal. É preciso se pensar em todas as consequências de tal garantia sem, no entanto, reduzi-la. É preciso conscientização que há formas eficazes de solução de conflitos sem se chegar a reclamar pela garantia do acesso à Justiça.

Lado outro, Segundo Tartuce (2020), praticamente todas as espécies de conflitos de interesses que envolvem o consumidor e o fornecedor são em sua maioria resolvidos por meio da jurisdição. A cultura do processo, ou seja, a litigiosidade existente entre os operadores do Direito, assim como na população em geral, gera a maioria das crises jurídicas consumeristas ao Poder Judiciário.

Nesta senda, embora a Constituição Federal imponha que a lei não retire do Poder Judiciário a apreciação de qualquer ameaça ou lesão a direito, tal dispositivo também permite a interpretação de que o Estado, inclusive o Judiciário, busque e incentive outros mecanismos de solução de conflitos, conquanto não jurisdicionais. E

isso não desconfigura, de forma alguma, o direito de acesso à Justiça. Pelo contrário, ele fica expandido no que diz respeito a outros tipos de demandas.

E ainda, destaque-se, não há exclusão das relações consumeristas no que tange ao Poder Judiciário. Os mecanismos alternativos e o Judiciário, podem, em diversas situações, ser sucedâneos, complementares ou excludentes, numa relação includente e não excludente. Diante desse contexto, incentiva-se a solução de conflitos não somente pela via judicial, mas por outros meios harmonizadores, superando-se mentes individualistas, na busca de esforços para atingir o bem-estar social. Mas é preciso pensar no fenômeno da hiperjudicialização de forma complexa, mesmo porque suas causas são diversas.

### **3.2 As causas de hiperjudicialização dos conflitos de consumo**

A saída de um estado autoritário para uma democracia plena e o estabelecimento da Carta Constitucional resultaram em um crescente despertar da consciência crítica do povo como cidadãos cientes de seus deveres e direitos (BONIN,2008). Nesse contexto, a crescente judicialização de problemas que, antes, eram resolvidos de forma amistosa, ou simplesmente não resolvidos, dá lugar a uma crescente busca de resposta estatal através do Poder Judiciário. E, a tudo isso, acrescenta-se a complexidade da sociedade atual, com sua aceleração e estímulo de conflitos. Como esclarece Espíndola e Sangoi (2017, p. 218-219),

a causa desta hiperjudicialização, adotando-se a perspectiva de Garapon (1999, p. 140), reside no dogma da igualdade de condições propulsionado na sociedade complexa atual, havendo uma subversão do equilíbrio social que levou a uma fragilização dos laços sociais e ao estímulo do conflito. Assim, percebe-se uma bipolarização que permeia a relação entre as partes, colocando, de um lado, o vencedor e de outro, o perdedor, fomentando a animosidade. É como se estivesse diante de uma 'jurisdição líquida', em paráfrase à liquidez da vida denunciada por Bauman (2001). A solidez passa a ceder espaço aos fluidos e ao esfacelamento das relações sociais, e o cidadão é substituído, nessa ótica, pela noção de consumidor (SILVA, 2009, p. 106), especialmente se considerarmos a emergência de demandas repetitivas que têm por escopo a padronização e uniformização da jurisprudência, passando por cima das especificidades dos casos concretos (que logicamente são responsáveis pela distinção de uns e outros). Cenário típico de uma sociedade marcada pela 'aceleração social', capaz de gerar a "alienação social", para recordar aqui a Hartmut Rosa (2005).

Essa questão da padronização e uniformização da jurisprudência para casos semelhantes amplia a concepção de consciência de que os direitos são os mesmos e compartilhados por vários grupos de pessoas. E ao lado das questões individuais, cresce uma demanda sobre questões de interesse metaindividual, como constata Vianna (1999, p. 22):

Novos processos sociais têm provocado a emergência de conflitos coletivos, próprios do contexto da globalização em que a produção, o consumo e a distribuição apresentam proporções de massa, gerando, como sustenta Cappelletti, fenômenos de massificação da tutela jurídica.

Nas relações de consumo, nota-se, por exemplo, que a conduta dos cidadãos vem sofrendo muitas alterações: o indivíduo passou a viver inserido em um novo padrão de associação, ou seja, a sociedade de consumo, resultante do desenvolvimento tecnológico e da produção uniformizada. Assim, percebe-se um aumento no número e na complexidade dos pleitos sociais. Soares (2009, p. 25) explica tal fenômeno:

Quanto mais complexas são as relações sociais, maiores são as possibilidades de se ocasionar uma lesão à esfera jurídica alheia e mais eficiente deve ser a resposta a ser dada pelo direito com a finalidade de que as marcas malélicas decorrentes de atos ilícitos sejam apagadas ou, pelo menos, reduzidas.

Fernandes e Simão Filho (2015) ressaltam o crescimento veloz da ciência e da informação. A evolução tecnológica foi utilizada como estratégia de mercado pelas grandes empresas que estão em meio a relações de consumo, promovendo, assim, a globalização da informação e a potencialização de formas diversas de consumo. Desta feita, o Estado deve acompanhar essa evolução tecnológica a fim de garantir o bom funcionamento do mercado e a segurança e transparência nas relações consumeristas.

Outrossim, a criação do Código de Defesa do Consumidor acompanhou o momento de estado constitucional e consagrou o momento do consumidor como cidadão de direitos. E é esta percepção de cidadania, que remete ao direito de acesso à justiça, que constitui um dos motivos pelo qual o direito consumerista está sendo tão convocado no Poder Judiciário.

Em relatório do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 2010, o “Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça” é apresentado o assunto dentro do direito consumerista e o que mais é suscitado em processos judiciais:

No universo de decisões relativas a Direito do Consumidor, prevalecem as teses e temáticas que foram agrupadas no assunto “contratos de consumo”. No caso do TJSP, 48% do total de decisões proferidas por esse tribunal referem-se a esse assunto, ao passo que no TJRS, as decisões que versam sobre contratos de consumo representam 69% do total (CNJ, 2010).

O relatório ainda classifica as causas para o excesso de conflitos de consumo em externas e internas. No que diz respeito às externas, toma-se por consideração que é inviável o Poder Judiciário fiscalizar, como o que se refere a conteúdos socioeconômicos e normatização legislativa. Já em relação a causas internas, analisa-se as consequências da hiperjudicialização, como divergência jurisprudencial, dificuldades de administração da própria justiça, o que acaba contribuindo sobremaneira para a lentidão processual.

Logo, não há como se dissociar a relação de causalidade entre os motivos citados e o excessivo número de processos judiciais acerca dos conflitos de consumo. Roque *et al* (2019) defendem, também, que a lei nº 9.099/95, que regulamentou os Juizados Especiais, prevê a gratuidade no primeiro grau e a não condenação do vencido em custas e honorários advocatícios. Assim, ao longo do tempo, tais previsões estimularam um grande demandismo. Conclui explicando que, embora não existam estatísticas que avaliem qual a quantidade de demandas despropositadas ou os casos em que o autor sequer contactou previamente o vendedor, essa realidade não pode ser ignorada.

No mais, a política de destaque ao salário-mínimo altera o consumo do brasileiro. Apesar da instabilidade, o desenvolvimento da economia ao longo dos anos ajudou a instituir um aumento do poder aquisitivo da população, que mesmo apesar das crises, tende a consumir cada vez mais. E isso também contribui para o crescimento do consumo e conseqüente crescimento das demandas consumeristas.

Inclusive, explicando sobre a questão do crescimento exponencial das demandas que envolver matéria de consumo, Lima (2019, p. 20) enumera 05 (cinco) causas motivadoras do aumento do número de processos no Brasil:

Diversos são os motivos apontados como causas que contribuem para o aumento exponencial do número de processos judiciais no Brasil. Embora pesquisadores do Direito possam apontar inúmeros deles, diretos e indiretos, não há dúvidas de que contribuem para esse crescimento (1) a dificuldade de efetivação dos direitos e garantias constantes da Constituição, (2) a atual pluralidade e complexidade das relações sociais, (3) determinadas facilidades no acesso à jurisdição e a (4) crescente prática de judicialização da política. Uma das principais causas, todavia, é (5) o modo de agir dos operadores do Direito e jurisdicionados, os quais acreditam que o processo judicial é o único caminho para resolução das contendas.

O fato é que, notadamente no Brasil, percebe-se uma relação direta entre o elevado desrespeito ao consumidor e a judicialização das relações de consumo. As questões apontadas sobre vícios e defeitos do consumo são importantes porque os direitos que se buscam gravitam, principalmente, em torno destes problemas.

E entre as causas para esse elevado nível de judicialização, também é possível citar a pouca cooperação entre as agências reguladoras e os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como a litigância estratégica de alguns agentes econômicos, com um paralelo entre o estudo do impacto econômico no respeito à legislação, assunto que será abordado adiante.

Nesta linha, há que se fazer pensar, de forma mais crescente, especialmente no âmbito privado, em formas de ampliação da cultura da resolução de conflitos extrajudicialmente. Inclusive, de acordo com Mancuso (2009), o fenômeno da hiperlitigiosidade pode ser explicado, em parte, pela cultura brasileira de gestão de conflitos que, diversas vezes, ignora a possibilidade de utilização de meios alternativos mais eficientes e menos desgastantes do que a via heterocompositiva estatal.

E, de fato, estes conflitos impactam o Poder Judiciário, provocando um grande congestionamento, de modo que a demasia processual seja atualmente um dos principais impasses da organização da justiça brasileira. E, também, a hiperjudicialização vem desvendando que os ônus são desacordos acerca das relações dessa sociedade de consumo, que viabiliza um estilo de vida consumista (BAUMAN, 2007). Ou seja, revela além de números.



Oportuno frisar que, no entanto, atualmente, o ingresso com uma ação no Poder Judiciário não demonstra ser meio suficiente para a satisfação da pretensão autoral. Watanabe (2011) defende que mais que a obtenção da garantia constitucional do acesso à Justiça, abarcada pelo princípio constitucional da inafastabilidade da apreciação jurisdicional, seja garantido uma apreciação justa, efetiva, tempestiva e adequada. Com o alto número de demandas, torna-se difícil se afirmar que os direitos do consumidor são, efetivamente, tempestivamente e adequadamente, apreciados pelo Judiciário.

Dados do Justiça em Números de 2018, a fonte mais relevante do Poder Judiciário que pesquisa e evidencia informações efetivas sobre a vivência dos tribunais do Brasil, demonstram que, em apenas em 1º grau, o direito do consumidor é uma das matérias com maior volume processual, totalizando 1.760.905 demandas judiciais.

Ainda em 2º grau, o direito do consumidor figura como terceiro maior assunto demandado, enquanto nos Juizados Especiais e nas Turmas Recursais os conflitos consumeristas se retratam indubitavelmente hiperjudicializados, como revela a tabela a seguir:

Figura 1- Matérias mais demandadas no 1º grau em 2017

Estadual	1. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Contratos	1.944.996 (3,83%)
	2. DIREITO DO CONSUMIDOR – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	1.760.905 (3,46%)
	3. DIREITO TRIBUTÁRIO – Dívida Ativa	1.151.179 (2,27%)
	4. DIREITO CIVIL – Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	1.001.889 (1,97%)
	5. DIREITO CIVIL – Família/Alimentos	853.049 (1,68%)

Fonte: Justiça em números (CNJ, 2018).

Figura 2 - Matérias mais demandadas no 2º grau em 2017

Estadual	1. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Contratos	562.660 (5,94%)
	2. DIREITO PENAL – Crimes Previstos na Legislação Extravagante/Crimes de Tráfico Ilícito e Uso Indevido de Drogas	256.239 (2,70%)
	3. DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo/Bancários	254.530 (2,69%)
	4. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO – Processo e Procedimento/Antecipação de Tutela / Tutela Específica	191.130 (2,02%)
	5. DIREITO ADMIN. E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO – Servidor Público Civil/Sistema Remuneratório e Benef.	155.660 (1,64%)

Fonte: Justiça em números (CNJ, 2018).

Figura 3 - Matérias mais demandadas nas Turmas Recursais

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	144.754 (11,95%)
	2. DIREITO CIVIL-Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	58.421 (4,82%)
	3. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Contratos	43.037 (3,55%)
	4. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	40.159 (3,32%)
	5. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO-Liquidação / Cumprimento / Execução/Obrigações de Fazer / Não Fazer	32.474 (2,68%)

Fonte: Justiça em números (CNJ, 2018).

Figura 4 - Matérias mais demandadas Juizados Especiais em 2017

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	1.234.983 (15,15%)
	2. DIREITO CIVIL-Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	554.922 (6,81%)
	3. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	345.149 (4,23%)
	4. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Contratos	338.750 (4,16%)
	5. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	268.834 (3,30%)

Fonte: Justiça em números (CNJ, 2018).

Conforme apresentado, em 2017, os litígios de origem consumerista representam uma grande parte da quantidade excessiva na busca no Poder Judiciário para solucionar diligências e prestar uma tutela jurisdicional. Observa-se, conforme demonstrado abaixo, que o elevado número de demandas consumeristas se repete em 2018.

Figura 5 - Assuntos mais demandados em 2018

Estadual	1. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Contratos	1.582.067 (3,81%)
	2. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	1.554.376 (3,74%)
	3. DIREITO CIVIL-Família/Alimentos	860.228 (2,07%)
	4. DIREITO CIVIL-Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	789.071 (1,90%)
	5. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	781.192 (1,88%)

Fonte: Justiça em números (CNJ, 2019).

Figura 6 - Assuntos mais demandados nos Juizados Especiais em 2018

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	937.798 (12,41%)
	2. DIREITO CIVIL – Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	382.059 (5,06%)
	3. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Contratos	294.693 (3,90%)
	4. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO – Liquidação/ Cumprimento/ Execução/Obrigações de Fazer/ Não Fazer	265.719 (3,52%)
	5. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	255.448 (3,38%)

Fonte: Justiça em números (CNJ, 2019).

Com relação ao ano de 2019, o relatório apresentado pelo CNJ aponta que a Justiça Estadual é responsável por aproximadamente 68% dos processos ingressados no Poder Judiciário, reunindo grande diversidade de assuntos. O tema direito civil aparece entre os 05 (cinco) assuntos com os maiores quantitativos de processos em todas as instâncias da Justiça Estadual. Quanto aos juizados especiais e turmas recursais, o direito do consumidor apresenta elevado quantitativo de processos.

Verbicaro, Silva e Leal (2017) observam que causas relacionadas com relações de consumo, em especial o dano moral, estão eivadas de “preconceitos e análises rasas, baseadas em um desvirtuamento da lógica e sem estudo empíricos de base”.

Segundo a Justiça em Números 2020, na Justiça Estadual, o tema de Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral foi o assunto mais demandado, apresentando 2.295.880 processos, o que representa 4,44% do volume total de demandas judiciais. No que concerne aos Juizados Especiais, a demanda consumerista, referente ao tema Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral, é ainda mais expressiva, representando 14,19% dos processos ajuizados.

Figura 7 - Assuntos mais demandados em 2019

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	2.295.880 (4,44%)
	2. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Contratos	2.227.212 (4,31%)
	3. DIREITO TRIBUTÁRIO – Dívida Ativa	1.827.565 (3,54%)
	4. DIREITO CIVIL – Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	1.356.290 (2,63%)
	5. DIREITO CIVIL – Família/Alimentos	1.213.022 (2,35%)

Fonte: Justiça em números (CNJ, 2020).

Figura 8 - Assuntos mais demandados nos juzgados especiais em 2019

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR-Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	1.554.088 (14,19%)
	2. DIREITO CIVIL-Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	710.250 (6,48%)
	3. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	421.847 (3,85%)
	4. DIREITO CIVIL-Obrigações/Espécies de Contratos	420.336 (3,84%)
	5. DIREITO CIVIL-Obrigações/Inadimplemento	375.564 (3,43%)

Fonte: Justiça em números (CNJ, 2020).

A partir da análise destes dados, é possível perceber que o elevado número de processos envolvendo direitos do consumidor, se repete ao longo dos últimos anos. Resta evidente que os direitos consumeristas não estão sendo adequadamente garantidos pelos reguladores, assim como não estão sendo respeitados de modo sistemático no mercado.

Neste contexto, deve-se frisar que a alta judicialização dos conflitos de consumo não ocorre por acaso, decorre de inúmeros incentivos normativos e institucionais. Assim, uma Política Pública que valorize a garantia dos direitos do consumidor deve ser também uma preocupação com a diminuição desse tipo de demanda, tendo em vista que o tempo para o caso ser resolvido é longo. Ademais, por vezes, o conteúdo da prestação jurisdicional pode nem mais satisfazer aos interesses da parte prejudicada. Nesta perspectiva, fica evidente que quando a justiça tarda, falha (SILVA, 2020).

Desta feita, torna evidente a necessidade de mecanismos que promovam a desjudicialização, especialmente através de novas tecnologias relacionadas ao acesso digital:

Surge, aí, a importância de mecanismos que promovam a desjudicialização através de plataformas digitais, pois é necessário pensar ‘em ferramentas que garantam um cumprimento espontâneo maior dos direitos do consumidor e que, em caso de eventuais disputas, existam ferramentas mais baratas para resolvê-las em tempo e modo devido’ (TIMM, 2020, p. 85).

Portanto, é preciso refletir sobre esse modelo, admitindo-se como soluções eficientes e adequadas os meios alternativos de solução de controvérsias, capazes de contribuir para a manutenção da paz social e para a eficiência dos Tribunais.

Dentro dessa tendência de desjudicializar a solução de conflitos, na União Europeia, Diretiva do Parlamento Europeu sugere que ‘o

conceito de acesso à justiça deveria incluir, neste contexto, promover o acesso a procedimentos adequados de resolução de litígios para as pessoas e as empresas e não apenas ao sistema judicial' (GRINOVER; WATANABE; LAGRASTA, 2008, p. 146).

Contudo, o acesso à justiça não deve ser visto apenas como sinônimo de ingresso ao Poder Judiciário. É preciso rever esse conceito. A Constituição Federal assegura que nenhuma lesão ou ameaça a direito pode ser excluída da apreciação do Poder Judiciário, contudo,

Disso não decorre que todas as questões devam ser trazidas à apreciação de um juiz de direito. As pessoas sempre puderam resolver suas pendências pessoalmente, por meios conciliatórios, e, numa variante conciliatória, até com a eleição de terceiro não integrante dos quadros da magistratura oficial. É o exemplo da arbitragem. A livre manifestação da vontade de pessoas capazes, no sentido de solucionar suas pendências fora do Poder Judiciário, deve ser respeitada, sem que reste prejudicado o monopólio jurisdicional, muito menos afrontado o princípio da inafastabilidade (BACELAR, 2003, p. 69).

Como já se sabe, o desmedido acesso ao Poder Judiciário, sem a devida estrutura operacional que suporte a demanda, traz a impossibilidade de se propiciar justiça célere e de qualidade às causas difíceis e relevantes que carecem da apreciação judicial. E sem uma efetiva proposta de composição de litígios, o Judiciário sofrerá considerável instabilidade, decorrente da sensação de falta de legitimidade, de confiança, sendo acusado, por fim, de não estar apto a julgar o que lhe é constitucionalmente conferido. A morosidade dos processos traz o descrédito na magistratura e nos demais operadores do direito, podendo afetar ainda a sociedade:

[...] mas tem como preocupante consequência a de incentivar a litigiosidade latente, que frequentemente explode em conflitos sociais, ou de buscar vias alternativas violentas ou de qualquer modo inadequadas (desde a justiça de mão própria, passando por intermediações arbitrárias e de prepotência, para chegar até os justiceiros (GRINOVER, 2007, p. 17).

Noutro ponto, é importante frisar os elevados custos do Poder Judiciário. Segundo o relatório Justiça em Números 2020, as despesas totais do Poder Judiciário somaram R\$ 100,2 bilhões, em 2019, correspondendo a 1,5% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional. O custo pelo serviço de Justiça, em 2019, foi de R\$ 479,16 por habitante.

A despesa da Justiça Estadual, que abrange 79% dos processos em tramitação, corresponde a 57,2% da despesa total. Enquanto isso, na Justiça Federal, a relação é de 14% dos processos para 12% das despesas, e na Justiça Trabalhista, 6% dos processos e 21% das despesas (CNJ, 2020).

Portanto, cabe ao Estado pensar, desenvolver e implantar outros meios de políticas públicas como meio de resolução de conflitos, porque a ele está a incumbência de pacificação social dos conflitos que surjam em qualquer área. E se a área respectiva, como no caso desta pesquisa, é de extrema relevância social, é importante e imprescindível que se trate, de forma séria e eficaz, sobre o fenômeno do conflito que, segundo Tartuce (2020), é sinônimo de embate, oposição, pendência, pleito. No vocabulário jurídico, prevalece o sentido de entrecchoque de ideias ou interesses em razão do qual se instala uma divergência entre fatos, coisas ou pessoas. Ou seja, é um fenômeno bastante abrangente, de forma que sua abordagem deve tomar por base a necessidade de se pensar em um fato complexo da sociedade.

E sem perder isso de mente, é importante mencionar que a publicação da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010, que instaurou política nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses no Poder Judiciário, foi um grande avanço na procura de soluções efetivas, acessíveis e céleres.

Segundo a Resolução n. 125 do CNJ, para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, os Tribunais deveriam criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, “unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão” (BRASIL, 2010, p. 06).

Se é crescente o número de processos para todo tipo de demanda social, a demanda consumerista ganha força com a edição do Código de Defesa do Consumidor, atendendo-se ao comando constitucional de que os consumidores passam a ser protegidos de forma especial pelo direito.

### **3.3 A importância do Código de Defesa do Consumidor para resguardar interesses sociais**

O fato da Constituição Federal de 1988 dispor sobre uma tutela especial aos consumidores, considerados também como agentes econômicos, porém mais vulneráveis no que tange à sua inclusão no mercado globalizado, “foi uma demonstração de como a ordem econômica de direção devia preparar o Brasil para a economia e a sociedade do século XXI”. E neste sentido, o direito do consumidor é considerado “direito fundamental, direito humano de nova geração, direito social e econômico positivado na Constituição Brasileira (art. 5, XXXII CF/ 88)” (MARQUES, 2004, p. 33).

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/ 90, nasce, portanto, da própria Constituição brasileira.

O artigo 5º estabelece como direito fundamental do cidadão brasileiro, a defesa dos seus direitos como consumidor. O artigo 170 estabelece que a ordem constitucional econômica do nosso mercado será baseada na livre iniciativa (caput), mas limitada pelos direitos do consumidor (inciso V). E por fim, o artigo 48 das disposições transitórias, determina elaborar lei tutelar exatamente em forma de código: um todo construído, conjunto de normas sistematizado por uma idéia básica, a da proteção deste sujeito especial. O instrumento de renovação teórica, o instrumento de renovação dos direitos fundamentais do cidadão, estava dada, estava posto na Constituição. (MARQUES, 2004, p. 34).

Por isso que identificar este sujeito de direitos protegido, como já dito, é a pedra de toque do CDC. Diferentemente do que ocorre em outros países, o foco é direcionado mesmo ao consumidor e à sua proteção, ainda que, excepcionalmente, o consumidor possa ser uma empresa.

Os direitos básicos positivados são ‘do consumidor’, assim definido pelo CDC e de ninguém mais. Daí correto o CDC, que, em seu artigo primeiro, esclarece que este ‘Código’ tutelar, este sistema de normas construído e organizado a partir da identificação do sujeito beneficiado, ‘estabelece normas de proteção do consumidor, de ordem pública e interesse social’. Neste sentido, é de se refletir se não fere o Princípio da Igualdade, da Dignidade da Pessoa Humana e o Princípio imanente da Justiça Social tratar os ‘iguais’ (profissionais) como se ‘diferentes’ (e fracos) fossem, como defende a teoria maximalista. As relações inter-empresariais são relações, em princípio entre iguais, e recebem no CC/2002 um tratamento justo e equitativo. Somente as exceções, em que se puder equiparar um dos empresários

a consumidor é que o CDC pode encontrar aplicação excepcional, em detrimento do outro fornecedor (MARQUES, 2004, p. 34).

Na verdade, o CDC representou um marco histórico no ordenamento jurídico brasileiro. Consagrou, ainda, uma grande conquista social em um ambiente marcado por constantes abusos de poder econômico. Foi marcante o dirigismo contratual trazido pela lei consumerista e a presunção absoluta de vulnerabilidade do consumidor.

Neste sentido, o CDC também tem a função de complementar a legislação civil no que diz respeito à proteção do vulnerável, falando-se, como já mencionado, num diálogo entre os dois códigos que cuidam, especificamente, de relações civis: o de defesa do consumidor e o civil. Inclusive, fazendo um paralelo com o direito comparado sobre a referida duplicidade de legislação, Marques (2004, p. 54-55) explica a inexistência de incompatibilidade entre os dois sistemas jurídicos:

[...] o modelo brasileiro é *sui generis*. São dois Códigos separados e autônomos (semelhante ao modelo francês), existem normas (e cláusulas gerais) especiais e mais fortes para a proteção do consumidor, presumido vulnerável e definido de forma especial (semelhante ao modelo alemão), há unificação das obrigações civis e empresariais e definição de empresário (semelhante ao modelo italiano), mas há 'protagonismo' constitucional (ou primazia hierárquica, se preferirem) da lei especial mais antiga, o CDC, para as relações entre consumidores e fornecedores e não do Código Civil (diferente do modelo italiano), não houve incorporação da figura do consumidor no Código Civil (diferente do modelo alemão), nem dos contratos de consumo (diferente do modelo italiano) e, por imposição (mandamento ou Gebot) constitucional, o (micro) Código é de defesa do consumidor e não do mercado (diferente do francês). Tudo isto impõe uma visão nova e rigorosa da coexistência, no mesmo ordenamento jurídico, do CDC e do CC/2002.

Na há conflito real entre estas leis, somente antinomias, como a estuda entre o Art. 429 e o Art. 30 e 35 do CDC, mas em sua maior parte – como a analisada – são antinomias aparentes e não reais, que podem ser resolvidas com o uso da aplicação ordenada, subsidiária e especial do CDC e do CC/2002. Útil, pois, é a ideia de 'diálogo' das fontes, diálogo que significa a aplicação simultânea, coordenada e sistemática destas duas leis principais e coexistentes no Direito Privado brasileiro. Três serão, em resumo, os diálogos entre o CC/2002 e o CDC: o diálogo sistemático de coerência, o diálogo sistemático de complementariedade e subsidiariedade em antinomias (reais ou aparentes) e o diálogo de coordenação e adaptação sistemática.

E como explicitado anteriormente, o estabelecimento do CDC ocasionou um crescimento progressivo do número de demandas judiciais. Entre as causas já



expostas nesta pesquisa, a teoria da responsabilidade objetiva deu o impulso a tal crescimento, mesmo porque, antes, o direito não se mostrava suficiente para conseguir resguardar direitos tão importantes do consumidor.

No tocante à responsabilidade, ressalta-se aí outra diferença em relação ao Direito Civil clássico. Enquanto neste modelo prevalecia a responsabilidade subjetiva — pautada na comprovação de dolo ou culpa —, no Código de Defesa do Consumidor a responsabilidade é, em regra, quase absoluta, objetiva — que independe da comprovação dos aspectos subjetivos de dolo ou culpa.

Constatado, então, que o Direito da época não era suficiente para disciplinar as relações jurídicas de consumo, fez-se necessária a intervenção estatal para a elaboração e implementação de legislações específicas, políticas públicas e jurisdição especializada de defesa do consumidor em todo o mundo.

A intervenção estatal mostrou-se fundamental para diminuir a desigualdade existente entre o todo-poderoso fornecedor e o vulnerável da relação, o consumidor (ALMEIDA, 2018, p. 157).

O fato é que a relação jurídica de consumo nasce desigual, haja vista apresentar um lado mais vulnerável. Diante desta relação desproporcional, o Código de Defesa do Consumidor mostra-se essencial na regulação dos conflitos de origem consumerista.

Diante deste contexto, a partir da Lei 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, o número de demandas judiciais cresceu de forma progressiva. Isto porque, tal diploma legal, além de representar um marco histórico no ordenamento jurídico brasileiro, trouxe uma grande conquista social em um ambiente marcado por constantes abusos de poder econômico praticados especialmente contra partes vulneráveis e atingidas pela atividade empresarial como um todo.

E o CDC resguardou uma proteção ampla, mesmo porque diversas são as causas externas ao Judiciário que permeiam o cenário no qual pode surgir um conflito ou um potencial conflito de interesses, ocasionando, conseqüentemente, o ingresso de uma demanda no Poder Judiciário.

A lei 8.078/90 é considerada uma das legislações mais modernas quanto à proteção das relações de consumo. Desta forma, o Código consumerista permitiu que o consumidor ampliasse o conhecimento dos seus direitos dentro da relação de consumo, percebendo que no Brasil, infelizmente, ainda é comum a lesão a esses direitos.

Neste sentido, pensar-se na satisfação dos direitos do consumidor leva ao estudo de como se efetivar tal desiderato de maneira que não se destine, todas as causas, a uma única forma de resolução das questões de demandas resistidas pelo consumidor. Ainda assim, o direito, em si, deve ser levado em consideração para que se atinja, de fato, a justiça no resguardar os direitos do consumidor.

Deve ser levado em consideração, mas deve ser conjugado com outros fatores sociais e reais, que demandam atenção e análise da academia para que a situação seja compreendida com mais clareza. Por exemplo, a Análise Econômica do Direito, como teoria, deve ser pensada para que se busque resultados eficazes e aplicáveis.

### **3.4 Análise econômica do direito: a importância de se pensar o diálogo entre direito e economia**

O tema que envolve o diálogo entre economia e direito traz uma complexidade de compreensão, na mesma medida que cresce a importância de se pensar o assunto. E quanto à relação de empresa e consumidor, essa questão ganha destaque porque as empresas, em si, sempre têm por objetivo o incremento de seus lucros, reduzindo seus custos de produção.

A análise econômica do direito tem crescimento mundial, revelando de forma bastante específica o “custo” do direito. E, então, algumas atividades ilícitas seriam justificadas já que a sanção – fraca ou inefetiva – acaba por encorajar o agente a praticar o ato, em vez de desestimulá-lo.

Também não é nova a teoria. A origem e nomenclatura do movimento vem da Universidade de Chicago, que, em 1958, começou a publicar no *Journal fo Law and Economics*, estudos de seus pesquisadores da área de economia e que realizaram também estudos na área do direito. Destacou-se o artigo de Ronald Coase, *The Problem of Social Cost*, sobre os custos de transação, que acabou se convertendo em um dos pilares da AED (MACKAAY; ROUSSEAU, 2015). Com o crescente número de trabalhos publicados sobre o tema, a AED passa a representar “um campo do conhecimento que fará uso de elementos da ciência econômica para interpretar e criar o direito, sempre tomando por base suas consequências no mundo real” (MACEI; VEIGA; OLIVEIRA, 2019, p. 9).

Na relação de consumo, se uma empresa acaba percebendo que a sua conduta violadora de regras acaba gerando um incremento em seus lucros, ela não deixa de executá-la e nem muda a sua postura. A atuação empresarial fica no âmbito da escolha, elemento essencial à AED, ao lado da incerteza e medição de recursos<sup>7</sup>.

E levando-se em consideração essa concepção de ato-consequência, “quanto mais severa a sanção e mais certa sua aplicação, menor a chance que uma violação se verifique” (ZANITELLI, 2011, p. 45). Ou seja, a violação a direitos do consumidor não deve compensar ao fornecedor porque, se ocorrer o contrário, particularmente no âmbito econômico, o direito – e, conseqüentemente, a sanção – terão se tornado inúteis.

Isso ocorre, então, que na prática de uma conduta ilícita do fornecedor, pode ocorrer de seu benefício ser maior que o seu custo. E nesse custo, engloba-se a gravidade da sanção e a probabilidade que ela, de fato, seja imposta, conforme Becker (1968) analisava em relação a um olhar econômico sobre o crime.

A grande influência de Becker nos pesquisadores que se dedicam ao estudo das causas do crime é indiscutível e ininterrupta desde a publicação do texto de 1968. A partir de Becker foram publicados muitos artigos em renomadas revistas científicas, sobretudo empíricos, com o intuito de identificar as causas do comportamento criminoso. Atualmente, a Economia do Crime é reconhecida como uma importante área de pesquisa nas ciências econômicas (CONTI; JUSTUS, 2016, p. 3).

Por outro lado, também, Posner (2010), entende que o direito deve ser desvendado sob a perspectiva da eficiência econômica na atividade judicial. Os juízes deveriam ajudar a sociedade a lidar com os seus problemas com o que realmente funciona no lugar de soluções mais abstratas.

E para ele, a AED também poderia atuar de maneira descritiva, para explicar a norma e sua racionalidade assim como as conseqüências em decorrência dos comportamentos previstos, não só no momento de decisão. Neste ponto, a violação de normas consumeristas deve gerar um impacto negativo de tal tamanho que incentive o cumprimento das normas respectivas.

---

<sup>7</sup> Apesar da doutrina utilizar o termo “escassez de recursos”, neste trabalho não se fez esta opção porque a análise econômica do direito no que tange às escolhas realizadas pela empresa não necessariamente estão associadas à sua escassez de recursos, mas sim a maximização dos lucros. Pode haver escassez ou não, mas a escassez, em si, não é determinante para a prática de uma atividade violadora de direitos humanos.

Um exemplo é o que a postura que a empresa Ford teve em relação aos seus consumidores no que diz respeito à aquisição de seu veículo denominado “Ford Pinto”,

Em 1971, a Ford Motor Company lançou nos Estados Unidos o modelo Ford Pinto, que foi um grande sucesso de vendas. Porém, havia no veículo um grave defeito de fábrica: em colisões traseiras, o tanque de gasolina poderia se romper e incendiar o condutor e os passageiros. Considerando acidentes envolvendo o carro até 1977, estima-se que, não fossem os corpos incinerados em decorrência do defeito, pelo menos 500 pessoas mortas em acidentes registrados não teriam sido sequer gravemente feridas. Em 1977, uma agência governamental estadunidense finalmente determinou o recall dos veículos pelo defeito no sistema de combustível, ocasião em que a empresa enfim realizou as alterações necessárias nos veículos. Ocorre que, nesse mesmo ano, descobriu-se que a Ford tinha conhecimento do defeito desde pelo menos 1973, quatro anos antes do recall. A revelação se deu pela investigação da revista Mother Jones, em reportagem assinada por Mark Dowie (1977). Ao investigar os acidentes envolvendo o modelo Ford Pinto, o jornalista analisou tanto documentos internos da Ford quanto entrevistas realizadas com diretores da empresa. Tudo isso revelou que a Ford estava ciente do risco de incêndios em acidentes acima de 40 quilômetros por hora desde 1973, tendo optado deliberadamente por não promover a reparação dos veículos com base em análises de custo-benefício (UCHIMURA; LIMA, 2018, p. 2159).

Porém, tem um detalhe importante a se anotar: o valor que seria gasto em cada recall, era de U\$11. Ou seja, aproximadamente 500 vidas foram perdidas por 11 dólares que a empresa se recusou a pagar, consertando um erro seu, que tinha conhecimento. O cálculo que a empresa fez, foi o seguinte:

Benefícios [cenário 1: não reparação dos veículos]. Economia: 180 mortes por queimadura, 180 queimaduras graves, 2100 veículos incinerados. Custo por unidade: \$200.000 por morte, \$67.000 por queimadura, \$700 por veículo. Benefício total:  $180 \times (\$200.000) + 180 \times (\$67.000) + 2100 \times (\$700) = \$49.5$  milhões. Custos [cenário 2: reparação dos veículos]. Vendas: 11 milhões de carros, 1.5 milhões de caminhões leves. Custo por unidade: \$11 por carro, \$11 por caminhão leve. Custo total:  $11.000.000 \times (\$11) + 1.500.000 \times (\$11) = \$137$  milhões (UCHIMURA; LIMA, 2018, p. 2159).

Isso mostra que a mera probabilidade de sanção pode, de fato, fazer com que o fornecedor assuma, deliberadamente, uma conduta de não respeito aos direitos consumeristas.

E, inclusive, é importante destacar que, para Posner (2010), a AED reclama que todos os custos e benefícios, inclusive os não pecuniários, devem ser medidos no momento de decidir o que é uma norma, decisão ou prática eficiente. Levando-se isso em consideração, o direito deve evoluir para possuir maior eficiência: o pragmatismo melhora o desempenho judicial.

A questão é que não há como se negar que a AED cresce no reconhecimento e espaço como disciplina jurídica:

Antes sucessivamente rotulada, ideologicamente, como conservador, reacionária e neoliberal, se revelou, aos poucos, ferramenta indispensável em diversos campos da experiência jurídica. As mudanças no padrão estatal de regulação econômica, o surgimento das agências reguladoras e de seu direito, a afirmação do sistema brasileiro de defesa da concorrência, a retomada do crescimento econômico, a incorporação de milhões de brasileiros ao mercado consumidor, a estabilidade da moeda, das instituições e da democracia, os investimentos em infraestrutura e inovação tecnológica, os esforços de inserção internacional das empresas brasileiras e a globalização são fatores que impuseram rápidas transformações na metodologia jurídica. [...] Vejo *análise econômica do direito* como instrumento de acesso e comunicação do jurista com a complexidade econômica. Seu aparato conceitual, recepcionado com indispensável cautela crítica, aproxima juristas formados em sistemas jurídicos diversos e pode representar compromisso entre as amplas categorias das ciências sociais e os modelos de tipificação específicos do direito. *Estudos empíricos econômico-jurídicos* podem 'baixar a guarda' dos juristas tradicionais e apresentar, com argumentos menos ideológicos e mais racionais, ferramentas que expandam e combinem eficiência e justiça (CAMPILONGO, 2014, p. 8).

Pensar-se sobre os efeitos econômicos de uma lei ou decisão judicial vem sendo uma prática crescente nos tribunais, especialmente diante da postura que o Poder Judiciário vem adotando de implantação de políticas públicas e mesmo em contratos privados<sup>8</sup>, como nos contratos de consumo.

---

<sup>8</sup> Há diversos julgados do Superior Tribunal de Justiça (STJ), por exemplo, mencionando expressamente a teoria da análise econômica do direito: “[...] 5. No cumprimento de sentença, a fiança bancária e o seguro-garantia judicial são as opções mais eficientes sob o prisma da análise econômica do direito, visto que reduzem os efeitos prejudiciais da penhora ao desonerar os ativos de sociedades empresárias submetidas ao processo de execução, além de assegurar, com eficiência equiparada ao dinheiro, que o exequente receberá a soma pretendida quando obter êxito ao final da demanda. [...]” (REsp 1838837/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Rel. p/ Acórdão Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/05/2020, DJe 21/05/2020).

7. Dois aspectos merecem ser observados quanto a matérias com grande potencial de judicialização, como a tributária e a previdenciária. O primeiro, sob a ótica da análise econômica do direito, quando o Estado brasileiro realiza grandes despesas para financiar o funcionamento do Poder Executivo e do Poder Judiciário para que o primeiro deixe de exercer sua competência legal de examinar os pedidos administrativos em matéria tributária; e o segundo, em substituição ao primeiro, exerce a jurisdição em questões que os cidadãos poderiam ver resolvidas de forma mais célere e menos dispendiosa no âmbito administrativo. Criam-se, assim, um ciclo vicioso e condenações judiciais a título de honorários advocatícios cujos recursos financeiros poderiam ser destinados a políticas

Mais, considerando o paradigma de Economia de Plataforma em que os mercados se encontram, é até mesmo intuitivo imaginar que surgiriam novas formas de se resolver conflitos, adotando-se essas mesmas características. Nesse ponto, a redução dos custos de transação parece ser a grande tônica, de modo a ensejar maior eficiência econômica também no âmbito da resolução de conflitos, conforme sustenta Trindade (2020). Dessa forma, ampliam-se as alternativas de resolução de conflitos e, desse modo, proporcionando maior probabilidade de alcance de eficiência econômica e bem-estar social.

Neste sentido, o caso concreto deve ser analisado para que o método adequado de solução do conflito seja aplicado da forma mais eficaz,<sup>9</sup> e que garanta a eficiência do direito do consumidor, seja por meio do direito estatal ou não. O que importa é que a demanda consumerista seja resolvida de maneira eficiente.

---

públicas de interesse social. [...]” (REsp 1734733/PE, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/06/2018, DJe 28/11/2018)

<sup>9</sup> Importante desde já registrar que o termo eficiência aqui é utilizado de forma ampla, seja, por exemplo, quanto à celeridade, como também na redução dos custos de transação necessários para a resolução de uma demanda por via judicial e das consequências daí advindas, como a já reconhecidamente problemática hiperjudicialização e hipertrofia dos gastos judiciais. Portanto, pertinente salientar que não se fará no presente trabalho análise quantitativas específicas, em termos de eficiência econômica estrita, como de Pareto ou Kaldor-Hicks. Nesse sentido também, de forma ampla, é utilizada a expressão eficácia, como quase sinônimo, muito embora compreendida a diferença na utilização estrita também desse termo, sobretudo no que diz respeito ao âmbito do processo civil.

#### 4 MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Se a hiperjudicialização é uma realidade, há que se pensar, também, que a juridicização não é a única forma de se resolver conflito. Marinoni (2020) esclarece que o processo civil, por muito tempo, trabalhou com a ideia de que a viabilização apenas do processo estatal – formado pelos quatro conceitos básicos de ação, jurisdição, defesa e processo – seria suficiente para prestar uma tutela adequada aos direitos.

Entretanto, logo após o fortalecimento do Estado Moderno e da justiça pública, nasceu o apoio aos métodos adequados de resolução de conflitos, em especial os autocompositivos.

Nessa linha, a Constituição Federal de 1988 estabeleceu a competência concorrente da União, dos Estados e Distrito Federal para discorrer a respeito da criação, funcionamento dos juizados de pequenas causas (artigo 98, I) (VALE, 2014, p. 3).

E, em 1995, foi promulgada a Lei n.º 9.099/1995 que “dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências”, atualizando de maneira adequada à nova constituição, a Lei n.º 7.244/1984, dos Juizados de Pequenas Causas, a qual já destacava que o processo judicial segue, “pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível a conciliação das partes” (art. 2º) (BRASIL, 1984, não paginado).

Neste ponto, a conciliação toma lugar no universo jurídico, sendo bem recebida pela doutrina brasileira. Também, a conciliação acabou gerando uma grande transformação na jurisdição brasileira, levando-se em consideração que grande porcentagem das demandas tramita sob o rito dos Juizados Especiais – que incentiva a autocomposição.

Assim, o cenário jurídico ficou fortalecido no fim do século XX: seja constitucionalmente em que se traz como orientação fundamental a solução pacífica das controvérsias, e um processo civil reconhecendo a importância da conciliação, ou seja no processo penal, que passou a permitir a transação: “o Estado, aos poucos, adotou a promoção dos ADRs como verdadeira política pública” (PANTOJA; ALMEIDA, 2016, p. 64).

Explicando tal questão, Cappelletti (1994, p. 83) menciona que os procedimentos de resolução alternativa de conflitos trazem uma perspectiva mais ampla do acesso à justiça:

à expressão *Alternative Dispute Resolution* (ADR) costuma-se atribuir acepção estritamente técnica, relativa sobretudo aos expedientes extrajudiciais ou não judiciais, destinados a resolver conflitos. Esse, porém, não é o único sentido [...] Com propriedade, tornaram claro que visavam ocupar-se de maneira mais geral dos expedientes –judiciais ou não – que têm emergido como alternativas aos tipos ordinários ou tradicionais de procedimentos, mediante a adoção desta perspectiva mais ampla na análise no quadro do movimento universal de acesso à justiça.

Como já explicado, em 2010 o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº 125. Nela, difundiu os meios alternativos e consensuais de resolução de conflitos, propondo uma verdadeira mudança de paradigma. A conciliação e a mediação foram elegidas como potenciais possibilidades para a pacificação social efetiva, visando a desobstrução do sistema o Judiciário e uma melhor prestação jurisdicional.

Já se tratou sobre tal questão nesta pesquisa. Porém, neste momento, traz-se o tema novamente em razão da importância da referida resolução para os meios alternativos e mais adequados de realização da justiça:

São os seguintes alguns dos pontos mais importantes dessa Resolução: a) atualização do conceito de acesso à justiça} não como mero acesso aos órgãos judiciários e aos processos contenciosos} e sim como acesso à ordem jurídica justa; b) direito de todos os jurisdicionados à solução dos conflitos de interesses pelos meios mais adequados a sua natureza e peculiaridade} inclusive com a utilização dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação; c) obrigatoriedade de oferecimento de serviços de orientação e informação e de mecanismos alternativos de resolução de controvérsias, além da solução adjudicada por meio de sentença; d) preocupação pela boa qualidade desses serviços de resolução de conflitos, com a adequada capacitação, treinamento e aperfeiçoamento permanente dos mediadores e conciliadores; e) disseminação da cultura de pacificação, com apoio do CNJ aos tribunais na organização dos serviços de tratamento adequado dos conflitos, e com a busca da cooperação dos órgãos públicos e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos de interesses; f) é imposta aos Tribunais a obrigação de criar: 1. Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos; 2. Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania; 3. Cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de



mediadores e conciliadores, com a observância do conteúdo programático e carga horária mínimos estabelecidos pelo CNJ; 4. banco de dados para a avaliação permanente do desempenho de cada Centro; 5. Cadastro dos mediadores e conciliadores que atuam em seus serviços (WATANABE, 2011).

Neste contexto de mudança de paradigma, o Código de Processo Civil de 2015 trouxe consigo uma profunda inovação em relação ao Código de Processo Civil de 1973: estabeleceu a ampla utilização dos mecanismos consensuais nas audiências de mediação e conciliação, instituindo o dever das partes se manifestarem sobre o interesse de realizar tentativas consensuais para resolução dos conflitos. Assim, inovou ao prever a possibilidade de utilização generalizada dos mecanismos da mediação e da conciliação no país (SOUZA; NICOLAU, 2018, p. 498). Conforme explica Lagrasta (2018, p. 24),

os seguintes dispositivos revelam seu perfeito alinhamento à política pública instituída pela Resolução 125: a) art. 3º, § 2º, estabelece a prioridade da solução amigável, estatuidando que “o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”; b) o § 3º do mesmo dispositivo, declara que ‘A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual dos conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo civil’; c) o art. 165 estabelece que os tribunais deverão criar ‘centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar e estimular a autocomposição’; e d) o § 1º do art. 165 estabelece que, a composição e organização dos centros devem ser definidas pelo respectivo tribunal, ‘observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça’.

Inclusive, o destaque que a lei processual deu aos métodos autocompositivos fez com que se tornasse comum a afirmação de que a conciliação passou a ser o método principal de resolução de conflitos:

O advento do Novo Código de Processo Civil consolidou o prestígio à autocomposição ao impor como regra a realização de sessão de conciliação na fase inicial do processo (art. 334, caput). Observa-se, portanto, que a mediação e a conciliação não são mais a via alternativa, mas sim a primeira ferramenta a ser aplicada na marcha processual (SORRENTINO, 2018, p. 450).

Neste mesmo sentido, Tartuce (2016) explica que ante a ineficiência na prestação estatal da tutela jurisdicional, os meios diferenciados foram deixando de ser

considerados alternativos, passando a categoria de formas essenciais de composição de conflitos, funcionando como efetivos equivalentes jurisdicionais ao promoverem a substituição da decisão do juiz pela decisão conjunta das partes.

Destaque no assunto, também, é a Lei n.º 13.140/2015, conhecida como “Marco Legal da Mediação”. Em seu art. 46, por exemplo, dispõe sobre a prática virtual das atividades conciliativas, até mesmo como uma forma emancipatória do processo:

Mas, por que dizer que a dita lei confere emancipação? De imediato, porque ela anuncia que ‘dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias’, o que significa que aos particulares passou a ser reconhecida a capacidade de eleger a mediação como meio legítimo, e de tal forma suficiente e autônomo, que à decisão de consenso que ali venha a ser alcançada é conferida eficácia e força executiva. Afinal, se parece certo que ela inaugura uma nova ordem jurídica, em que inova a Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015? Inova ao eleger a mediação extrajudicial como valor para que os particulares solucionem por si suas disputas, e por prestigiar o acordo decorrente como resultado final e capaz de produzir efeitos, independentemente da presença e interferência do Estado-Juiz, ressalvados os casos que versem sobre direitos indisponíveis transacionáveis, estes sim a demandar homologação judicial (BREGA, 2018, p. 343-344).

Com a inauguração dessa “nova ordem jurídica”, a cultura de resolução de conflitos, então, passa a ser construída sob novos pilares, especialmente através de soluções por meio de acordos que as partes passam a compreender que também são eficazes e geram efeitos. A legislação acaba se adaptando a essa nova cultura surgida.

As reformas no Sistema de Justiça tais como a Resolução nº 125 do CNJ que atribui ao Poder Judiciário o dever de incluir políticas públicas de meios consensuais; novo Código de Processo Civil, que trouxe a mediação e a conciliação para dentro do processo judicial e, o próprio marco regulatório da Lei nº 13.140 sobre a mediação, são alguns dos mecanismos legislativos que buscam transformar a cultura de administração dos conflitos no Brasil (GONÇALVES; MAILLART; SANTOS, 2018, p. 237).

Tudo porque isso corrobora o próprio sentido da atividade jurisdicional do Estado, que objetiva resguardar as relações entre os indivíduos que compõem a organização social, tutelando os direitos individuais. Assim, o Estado exerce a função de compor processualmente conflitos litigiosos, assegurando ao detentor do direito objetivo aquilo que é seu. O acesso à justiça, sim, deve ser garantido de forma ampla,

“uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação”, conforme ensina Cappelletti (1988, p. 9), para quem “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”. E embora a atividade jurisdicional seja uma função do Estado, a tutela jurisdicional não é a única forma de conduzir as pessoas à ordem jurídica justa, resolvendo seus conflitos. Não se trata de um mero acesso ao juízo:

Outros fatores mais se fazem necessários, a fim de que, ingressando em juízo, do processo resulte uma solução justa para o conflito. Dando maior dimensão a esta garantia, conclui Kazuo Watanabe que: “O direito de acesso à justiça é, fundamentalmente, direito de acesso à ordem jurídica justa; são dados elementares desse direito: 1) o direito à informação e perfeito conhecimento do direito substancial e à organização de pesquisa permanente a cargo de especialistas e orientada à aferição constante da adequação entre a ordem jurídica e a realidade socioeconômica do País; 2) direito de acesso à justiça adequadamente organizada e formada por juízes inseridos na realidade social e comprometidos com o objetivo de realização da ordem jurídica justa; 3) direito à preordenação dos instrumentos processuais capazes de promover a efetiva tutela de direitos; 4) direito à remoção de todos os obstáculos que se anteponham ao acesso efetivo à Justiça com tais características (MARCACINI, 1996, p. 20-21).

Nesta senda, o acesso à justiça deve ser entendido em sentido amplo, não se restringindo apenas à possibilidade de ingresso à justiça enquanto instituição estatal, mas viabilizando o acesso à ordem jurídica justa, deixando de lado o excesso de litigiosidade como sinal de sucesso de uma demanda.

Não se trata de desacreditar a Justiça estatal, mas de combater o excesso de litigiosidade que domina a sociedade contemporânea, que crê na jurisdição como a única via pacificadora de conflitos, elevando a um número tão gigantesco de processos aforados, que supera a capacidade de vazão dos órgãos e estruturas do serviço judiciário disponível. Em diversos países, a cultura social tem desviado grande parte dos conflitos para mecanismos extrajudiciais, como a mediação e a conciliação, que, além de aliviar a pressão sobre a Justiça Pública, se apresentam em condições de produzir resultados substancialmente mais satisfatórios do que os impostos pelos provimentos autoritários dos tribunais (THEODORO JÚNIOR, 2016, p. 76).

Dessa forma, não há como se ver os meios alternativos de resolução dos conflitos como um descrédito à atuação dos órgãos judiciais, mas uma forma de seu

incremento e efetivação da justiça, como manifestação da garantia constitucional de acesso à justiça, que não é impedida, mas aumentada para outros tipos de demanda que não podem fugir da apreciação judicial. E dentro de métodos alternativos, o sistema multiportas de controvérsias merece atenção.

#### **4.1 Sistema multiportas de controvérsias**

Segundo Nogueira, G. e Nogueira, S. (2018), o conceito de Tribunal Multiportas foi desenvolvido a partir de 1976, através de estudos em meios alternativos, nos Estados Unidos, que foram levados a termo pelo professor da Harvard Law School, Frank Sander. O pesquisador chegou à conclusão que, devido ao elevado número de controvérsias que eram submetidas às cortes americanas, tornava-se inviável o julgamento de todas as causas de maneira adequada e eficiente.

Assim, Sander desenvolveu a ideia de um sistema que, em oposição ao modelo tradicional de solução de litígios, onde há apenas uma opção – o Judiciário -, era necessária uma estrutura em que houvesse múltiplas portas.

Muniz e Silva (2018) explicam que Frank Sander levanta 04 (quatro) pilares para a instituição efetiva: a institucionalização dos meios alternativos de solução de conflitos; a escolha do método a partir de uma triagem feita por um *expert*; adequada formação dos profissionais que irão manejar o conflito a partir desses métodos, incluindo advogados e mediadores/conciliadores; existência de uma política pública de conscientização sobre os benefícios de adotar os meios alternativos, além da adequação da destinação de recursos bem como sobre a economia a ser gerada no sistema judiciário com o incentivo à utilização dos Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC).

De acordo com Maia e Rocha (2020), a implantação do Sistema Multiportas, método pelo qual o Estado coloca à disposição da sociedade alternativas diversificadas para consecução da solução mais adequada de controvérsias, especialmente valorizados os mecanismos de pacificação (meios consensuais), e não mais limitada a oferta ao processo clássico de decisão imposta pela sentença judicial, consolida-se no Brasil, com a Resolução n.º 125/2010-CNJ.

E a expressão multiportas surge de uma metáfora: “seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes

seriam encaminhadas para a porta da mediação, ou da conciliação, ou da arbitragem, ou da própria justiça estatal” (CUNHA, 2016, p. 637).

Cahali (2013, p. 53) explica que cada uma das possibilidades (mediação, conciliação, orientação, a própria ação judicial contenciosa etc.) caracteriza uma saída, a ser utilizada conforme a conveniência do interessado, com o intuito de se obter a maneira mais apropriada de administração e resolução do conflito.

E o atual processo civil brasileiro mostra-se compatível com tal método:

O NCPC adota o modelo multiportas de processo civil. Cada demanda deve ser submetida à técnica ou método mais adequado para a sua solução e devem ser adotados todos os esforços para que as partes cheguem a uma solução consensual do conflito.

É norma fundamental do processo civil brasileiro a prioridade na utilização das técnicas para facilitar a resolução consensual dos conflitos (art. 3.º, §§ 2.º e 3.º, do CPC (LGL\1973\5)/2015). É dever do Estado promover, divulgando e fornecendo os meios necessários, e dos operadores jurídicos estimular, esclarecendo a população, a difusão e utilização dos meios adequados de resolução de disputas.

O procedimento comum no NCPC está organizado em duas fases. A primeira fase é de esforço para a resolução consensual da disputa. Apenas se não for possível a solução consensual, o processo seguirá para a segunda fase, litigiosa, voltada para instrução e julgamento adjudicatório do caso (LESSA NETO, 2015, p. 3).

O modelo multiportas difere do modelo tradicional, autocentrado e interventivo, considerando as soluções extrajudiciais, sejam autocompositivas ou heterocompositivas. Diante da complexidade da sociedade, não há como se simplificar as formas de solução de conflitos que devem ser vistas como amplas possibilidades de realização da efetiva justiça.

## **4.2 Distinção entre meios heterocompositivos e autocompositivos**

A definição jurídica de composição relaciona-se ao litígio, associando-se à ideia de regramento. Santos (2012) explica que compor a lide é resolver o conflito segundo a ordem jurídica, restabelecendo-a. Neste sentido, o conflito de interesses em lide será composto pela atuação do Direito objetivo que o regula, ou seja, pela atuação da lei ao caso concreto.

Conforme explicado anteriormente, o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito, utilizando diferentes métodos

é chamado de sistema multiportas. Este sistema envolve métodos heterocompositivos e autocompositivos.

Nos métodos autocompositivos, as partes sozinhas chegam a uma solução para sua controvérsia, podendo contar com o auxílio de um terceiro imparcial que ajuda os contendentes a chegarem a uma solução, como acontece na conciliação e na mediação. É espontânea quando as partes decidem sozinhas. Lado outro, é induzida quando há a presença de um terceiro imparcial ao conflito (MASSALI; CACHAPUZ, 2011).

Em outras palavras, a autocomposição é delineada quando as partes encontram, isoladamente ou em conjunto, uma resposta consensual para o conflito, contando, assim, com a vontade de uma ou ambas as partes, inexistindo interferência de terceiro com poder decisório. “É a forma de solução do conflito pelo consentimento espontâneo de um dos contendores em sacrificar o interesse próprio, no todo ou em parte, em favor do interesse alheio” (DIDIER JR, 2015, p. 165). Para Pinho (2015), a autocomposição é uma solução parcial, por ato dos sujeitos do conflito, “na qual as partes chegam a um acordo quanto à existência ou inexistência de um direito, seja pela renúncia, pela transação (concessões recíprocas) ou mediante o reconhecimento da pretensão alheia, pondo fim ao conflito de interesses” (PINHO, 2015, p. 44).

O conflito é analisado diretamente pelas partes, partindo-se somente de um lado, que pode buscar garantir seus interesses “de forma unilateral (autotutela), resignar-se com a situação de resistência da outra parte a seus pleitos (desistência) ou, a despeito de sua resistência inicial, aceitar a prevalência dos interesses da outra parte (submissão)”. Mas, também, partindo-se de ambas as partes pode-se buscar uma solução consensual para o conflito, “por meio de uma transação (negociação). Todas essas situações podem decorrer de ilegalidades ou gerá-las, assim como prejudicar terceiros alheios s partes originalmente em conflito” (ARBIX, 2017, p. 14-15).

Vale ressaltar que, em dezembro de 2018, o CNJ voltou a analisar assuntos referentes às técnicas de mediação, a necessidade de autocomposição e sua legitimidade, decidindo não ser obrigatória a presença de advogado para a realização da conciliação e mediação (SILVEIRA; ZANFERDINI; BUGALHO, 2020).

É importante esclarecer que, embora não tenham poder decisório, os métodos autocompositivos contam com a presença de um terceiro.

Na conciliação, por exemplo, as partes possuem o poder decisório, porém é permitida a interferência do conciliador para sugerir e tentar acordar a melhor forma

para todos do processo. Já a autotela é a forma mais simples e rudimentar do que se tem por resolução extrajudicial de conflitos:

Esta forma de resolução de conflitos é apontada como a mais primitiva, quando ainda não existia, acima dos indivíduos uma autoridade capaz de decidir e impor a sua decisão aos contendores, pelo que o único meio de defesa do indivíduo ou do grupo era o emprego da força bruta contra o adversário para vencer a sua resistência (ALVIM, 2005, p. 13).

Assim, a autocomposição de conflitos se consuma quando as partes envolvidas na controvérsia alcançam o entendimento correto para resolver a demanda. É “uma solução altruísta, pois traduz atitudes de renúncia ou reconhecimento a favor do adversário” (ALVIM, 2005, p. 13).

Lado outro, nas situações em que as lides não são resolvidas pelas partes e há a figura de um terceiro que tem o poder de decisão, tem-se a heterocomposição. “Verifica-se a intervenção de um agente exterior aos sujeitos originais na dinâmica de solução do conflito, o que acaba por transferir, em maior ou menor grau, para este agente exterior, a direção dessa própria dinâmica” (CAMPOS; SCHMIDT, 2018, p. 284).

Os meios heterocompositivos são a Jurisdição e a Arbitragem. O primeiro diz respeito ao tradicional processo litigioso, cuja deliberação, quando provocada, é estabelecida pelo magistrado, no qual tem tal poder concedido pelo Estado. Segundo Didier (2015, p. 153), a jurisdição é

a função atribuída a terceiro imparcial (a) de realizar o Direito de modo imperativo (b) e criativo (reconstrutivo) (c), reconhecendo/efetivando/protegendo situações jurídicas (d) concretamente deduzidas (e), em decisão insuscetível de controle externo (f) e com aptidão para tornar-se indiscutível (g).

O processo é uma das maneiras de exercício de jurisdição. E o processo é “o instrumento de que se serve o Estado para, no exercício da função jurisdicional, resolver os conflitos de interesses, solucionando-os; ou seja, o instrumento previsto como normal pelo Estado para a solução de toda classe de conflitos jurídicos.” (ALVIM, 2012, p.12).

Assim, verifica-se que o processo, em contraponto à autotutela, é uma maneira de resolução de conflitos complexa. Isso não significa, no entanto, que a eficácia jurisdicional é mais efetiva. Segundo Sampaio Júnior (2009), os meios

autocompositivos são mais eficazes que os meios heterocompositivos pelo fato da morosidade processual, o que torna mais interessante tanto para as partes quanto para a Justiça, levando em consideração a hiperjudicialização dos conflitos de consumo.

Destarte, o meio da heterocomposição como a Jurisdição contribui para o elevado número de processos existentes no Poder Judiciário atualmente. De outro modo, a autocomposição torna-se mais atraente para quem deseja resolver o conflito consumerista de forma pacificadora e célere. Por isso, importante compreender o que seria a autocomposição aplicada.

### **4.3 Mediação, conciliação e arbitragem**

A autocomposição compreende uma subclassificação, sendo feita através da transação, renúncia e submissão. Neste sentido, Neves (2017, p. 63) esclarece as diferenças:

A autocomposição é um gênero, do qual são espécies, a transação – a mais comum –, a submissão e a renúncia. Na transação há um sacrifício recíproco de interesses, sendo que cada parte abdica parcialmente de sua pretensão para que se atinja a solução do conflito. (...). Na renúncia, o titular do pretense direito simplesmente abdica de tal direito, fazendo-o desaparecer juntamente com o conflito gerado por sua ofensa, enquanto na submissão o sujeito se submete à pretensão contrária, ainda que fosse legítima sua resistência.

Neste contexto, a conciliação é posta no ambiente da transação, pois as partes fazem concessões para solucionar a controvérsia. Em suma, é a resolução dos conflitos na qual a decisão do litígio/debate é alcançada pelos interessados.

A conciliação é um importante método usado inclusive pelo próprio Poder Judiciário para tentar solucionar os casos sem a intervenção do juiz, sendo um meio muito eficiente, por ser empreendida pelas próprias partes. Como consequência, evita o desgaste oriundo de um litígio longo.

No entanto, a conciliação não é uma novidade no mundo jurídico. De acordo com Sales e Chaves (2014), a conciliação esteve presente no texto da Constituição Imperial de 1824, sendo, ao longo dos anos, apresentada em leis infraconstitucionais e pela própria Constituição Federal de 1988:



A Constituição Federal brasileira de 1988, em seu preâmbulo, expressa a sua fundamentação na harmonia social e comprometimento com a ordem interna e internacional, além de afirmar o compromisso com a solução pacífica das controvérsias. Desta feita, a conciliação e a mediação são albergadas por esse preâmbulo. A conciliação, no entanto, esteve presente no texto da Constituição Imperial de 1824 e ao longo dos anos foi sendo apresentada em leis infraconstitucionais com forte expressão.

Conciliação tem origem latina e significa *conciliatione*, ou seja, ato ou efeito de conciliar; ato de harmonizar disputantes ou pessoas com vontades opostas; acordo; entendimento; concordância. Traduzindo como “um meio alternativo de resolução de conflito em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las e orientá-las na construção de um acordo.

E no contexto atual, pode ser conceituada como:

meio de resolução de conflitos, cuja composição é triangular pela atuação de um terceiro, neutro e imparcial, que investiga os interesses e necessidades das partes, pela facilitação da comunicação entre elas com vistas à compreensão do conflito e pela aplicação de técnicas relacionadas à sua adequada transformação, com orientação facilitativa e sem objetivar o acordo, enfocando a relação intersubjetiva, quando necessário, sendo mais afeta aos conflitos unidimensionais (SILVA, 2013. p. 186).

A orientação da conciliação é o diálogo como base para que os interesses das partes sejam atendidos, através de uma terceira pessoa, imparcial e com capacidade técnica para o exercício do ato:

A conciliação é um mecanismo autocompositivo de solução de conflitos, que pode ser extrajudicial ou judicial (a classificação indica o momento em que ela ocorre – antes ou durante o processo judicial) e que conta com a participação de um terceiro imparcial e capacitado, que orientado pelo diálogo entre as partes envolvidas escuta ativamente, conduz a discussão, a partir do apresentado passa, se for o caso, a sugerir soluções compatíveis com o interesse das partes ou, uma vez apresentada a solução pelas próprias pessoas, a conduzir essa solução para que ela realmente reflita o interesse das partes em conflito (SALES; CHAVES, 2014, p. 261).

Neste instrumento de resolução de conflito, há a presença de uma terceira pessoa que, segundo o próprio CNJ, é uma pessoa que atua de forma voluntária, e “após treinamento específico, como facilitador do acordo entre os envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo à aproximação de interesses e à

harmonização das relações” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, não paginado).

No que diz respeito à própria conciliação em si no âmbito judicial, o Conselho Nacional de Justiça também apresenta diretrizes:

O procedimento é iniciado pelo magistrado ou por requerimento da parte, com a designação de audiência e a intimação das partes para o comparecimento. Na conciliação pré-processual, a parte comparece à unidade do Poder Judiciário apta a atendê-la – no caso, as unidades de conciliação já instaladas ou os Juizados Especiais -, que marca uma sessão na qual a outra parte é convidada a comparecer. Na efetivação do acordo, o termo da audiência se transforma em título judicial. Na falta de acordo, é dado o encaminhamento para o ingresso em juízo pelas vias normais (CNJ, 2010, não paginado).

Como já dito, a legislação processual civil em vigor também inclui como um de seus institutos componentes a conciliação. O legislador no art. 165, §§2º e 3º do Código de Processo Civil diz que a conciliação serve, de preferência, aos conflitos em que não existe um laço anterior entre os interessados.

Assim, diante dos conceitos acima descritos, dois aspectos devem ser observados como característicos do instituto: a) a atuação de um terceiro imparcial que não resolve a controvérsia e somente guia as partes envolvidas e b) ao tipo de conflito envolvido. Tais características são fundamentais para estabelecer e distinguir os limites entre a conciliação e a mediação, outra forma de compor o conflito por meio da autocomposição.

Na mediação, a atuação do interlocutor é a de um simples estimulador da composição das partes que, elas próprias, irão equacionar as suas divergências, independentemente da celebração de um acordo final que a materialize. Essa mediação tem mais sentido antes de ter se configurado plenamente o litígio sobre um determinado fato ou a respeito de um direito; normalmente ela é eficaz antes ou fora de um processo judicial em que já se definiu uma disputa concreta em torno de uma pretensão de direito material (GRECO, 2015, p. 22).

Enfim, a atividade do conciliador é mais vasta do que a atuação do mediador. O conciliador é ligado na solução da controvérsia judicial e atuando de maneira mais ativa, não sendo um mero espectador as pretensões das partes e dessa forma podendo oferecer soluções para os envolvidos, já o mediador é mais passiva e está presente para auxiliar a negociação entre as partes.

Em síntese, a conciliação, busca sustentar, no contexto jurídico, o processo de pacificação social visando a resolução amigável do conflito, tendo como efeito uma redução do número de demandas lançadas à tutela do Estado e do tempo para análise dos processos judiciais. E neste sentido, a conciliação judicial:

marca um ponto de encontro entre a autocomposição e a heterocomposição da lide. É autocomposição porque as próprias partes tutelam seus interesses, fixando livremente o conteúdo do ato que irá compor o litígio; mas tal ponto de convergência é encontrado por iniciativa e sob as sugestões de um mediador qualificado, que buscará conduzir as partes no sentido de uma composição consoante com a equidade (CARNEIRO, 2015, p. 48).

Com base nessa descrição é possível afirmar-se que a conciliação e a mediação, instrumentos importantes para métodos eficazes e alternativos de solução de conflitos, são coisas semelhantes, mas não iguais. Cada uma traz consigo suas particularidades:

Tanto na mediação quanto na conciliação, tem-se a figura de um terceiro, imparcial, com a função de auxiliar os envolvidos, a quem não cabe resolver o problema, mas exercer um papel de incentivador da solução do conflito. O conciliador tem um papel mais ativo, pois além de conduzir o diálogo, apresenta propostas e sugestões para a solução do conflito. Já o mediador tem uma atuação mais reservada, abstando-se de propostas ou sugestões, porém, através do seu conhecimento técnico, acompanha o diálogo e atua no sentido de esclarecer aspectos inerentes às questões litigiosas que podem colaborar para que as partes alcancem um consenso (DIAS; FARIA; 2015, p. 27).

E são importantes mesmo que o objetivo buscado em ambas situações guardam importante distinção, já que na conciliação tem-se por objetivo, de fato, conciliar as partes adversárias para que se evite a demanda judicial e na mediação busca-se uma comunicação que acaba tendo por consequência o acordo, com condutas diferentes do conciliador e mediador:

Na conciliação o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação, as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é a consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação, o mediador sugere, interfere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes ao acordo (SALES, 2003, p. 38).

Assim, a mediação não interfere na decisão *interpartes*, apenas media a relação que pode ser conturbada, afim de que acertem uma conclusão agradável para ambos. A mediação privilegia a desconstrução de conflito (CALCATERRA, 2002) e, como consequência, a restauração do diálogo e convivência pacífica entre os interessados.

Neste sentido, a mediação pode ser definida como um meio consensual de abordagem de controvérsias, no qual uma pessoa capacitada e imparcial, busca, a partir da restauração do diálogo, uma comunicação efetiva entre as partes, propiciando o encontro de soluções adequadas ao conflito. E é neste sentido que a Lei 13.140/2015 traz em seu bojo o conceito de mediação:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia (BRASIL, 2015).

Apesar de se tratar de momentos de conversas e trocas, vale destacar que a lei deve balizar os processos que envolvem a mediação e a conciliação, direcionando o comportamento das partes na fase de negociações:

A lei não está ausente dos processos de mediação e conciliação (e nem mesmo na negociação direta entre as partes). Pelo contrário, ela representa fortemente uma baliza para as negociações, particularmente quando as partes estão assistidas por advogados.

Por isso, diz-se que as partes barganham na sombra da lei.<sup>18</sup> As prescrições legais influenciam de maneira determinante o comportamento das partes no processo negocial. O desfecho decorrente de uma mediação ou a transação obtida não está à margem da lei, ao contrário é reconhecido juridicamente e o seu próprio teor sofre uma influência da legislação estatal (LESSA NETO, 2015, p. 08).

É importante frisar que a mediação, além de efetiva na resolução de litígios, confere sentido positivo ao conflito, patrocinando o diálogo respeitoso entre as diferenças, além de empoderar individual e socialmente. Ademais, traz consciência das circunstâncias em que repousam os conflitos, prevenindo futuros litígios e reduzindo a violência.

Já a Arbitragem, instituída pela Lei n.º 9.307/1996, trata da confiança das partes em escolher um Juízo Arbitral. Este terceiro elabora um título executivo judicial, com os mesmos efeitos da decisão do magistrado, sendo permitida apenas em casos de danos patrimoniais.

Na arbitragem, “as partes concordam em submeter seu conflito a uma parte neutra que tenham selecionado para tomar a decisão. É sempre voluntária, ou seja, o ordenamento jurídico do país somente admite que haja arbitragem, se escolhida pelas partes livremente” (MUHR, 2013).

A arbitragem - meio alternativo de soluções de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem os seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial – é colocada à disposição de quem quer que seja para a solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais acerca dos quais os litigantes possam dispor. (CARMONA, 2009, p. 31).

No mesmo sentido é a definição de Alvim (2007, p. 1), para quem “A arbitragem é a instituição pela qual as pessoas capazes de contratar confiam a árbitros, por elas indicados ou não, o julgamento de seus litígios relativos a direitos transigíveis”.

Completando o conceito, Scavoni Junior (2019, p. 1) explica que “a arbitragem pode ser definida, assim, como o meio privado, jurisdicional e alternativo de solução de conflitos decorrentes de direitos patrimoniais e disponíveis por sentença arbitral definida como título executivo judicial” e, finaliza a sua concepção no sentido de que é “prolatada pelo árbitro, juiz de fato e de direito, normalmente especialista na matéria controvertida”.

Para Cahali (2012, p. 77), através da arbitragem,

as partes capazes, de comum acordo, diante de um litígio, ou por meio de uma cláusula contratual, estabelecem que um terceiro, ou colegiado, terá poderes para solucionar a controvérsia, sem a intervenção estatal, sendo que a decisão terá a mesma eficácia que uma sentença judicial.

A arbitragem firmou-se no Brasil a partir de 2001, no julgamento do Agravo Regimental na SE 5206/ES, no qual o Supremo Tribunal Federal (STF) declarou a total constitucionalidade da Lei nº 9.307/1996 (MELLO, 2014). A incorporação da Convenção de Nova York de 1958, que trata das sentenças arbitrais estrangeiras

quanto ao seu reconhecimento e execução, também auxiliou na difusão do instituto pelo país (LOBO, 2016).

Ao lado da arbitragem, surgiram ou ressurgiram outras metodologias, como a conciliação, mediação e negociação, mas que trilharam o caminho da consensualidade, com a concessão de primazia à autonomia de vontade dos conflitantes” (COUTINHO, 2018, p. 188).

Neste contexto, na negociação, estabelece-se uma comunicação diretamente com os envolvidos, buscando-se um acordo, a partir de avanços e retrocessos. E Tartuce (2020, p.41) esclarece:

Mecanismos tradicionais como a força, o poder e a autoridade vêm perdendo espaço no mundo contemporâneo e cedendo lugar a métodos negociais; cada vez mais firma-se a consciência da necessidade de obter o consentimento da outra parte como método construtivo e de resultados duradouros para a produção de contratos e resolução de controvérsias.

A negociação apresenta como vantagens a preservação da autoria e a autenticidade dos negociadores na solução dos seus conflitos.

Vale ressaltar que a composição de acordos não assegura que seja efetiva a resolução do conflito entre as partes e, algumas vezes, chega a acirrá-lo. Contudo, o foco da pacificação social é restaurar a relação social.

Por tudo isso, ela é incentivada: “A solução consensual dos conflitos deve ser, sempre que possível, promovida pelo Estado”, segundo Gonçalves (2016, p. 66), “devendo a conciliação, a mediação e outras formas de solução consensual ser estimuladas por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público” (GONÇALVES, 2016, p. 66).

Nesta senda, a busca de soluções deve ser multifacetada, proporcionando mecanismos diferenciados para conflitos que possam ser tratados de forma eficaz, utilizando-se técnicas peculiares. Diante da realidade da sociedade em rede, o uso de meios on line para se obter o fim da pacificação social deve ser considerado como instrumento importante para facilitação da questão.

#### **4.4 Métodos de solução de conflitos online**

Com a evolução e o uso da tecnologia de informação e de comunicação, os métodos de solução de conflitos passaram a ganhar novos contornos em seus

desenhos, o que proporcionou o seu uso em modelos de negócios e de transações tecnológicas.

Com as redes sociais e a massificação da conexão móvel, as pessoas passaram a viver conectadas, e essa realidade fez surgir um novo consumidor, que tem mais autonomia, pois tem acesso a uma grande diversidade de informações; que é engajado, pois sabe que essa atitude lhe dá poder; que é social, porque pensa no impacto coletivo e tem as redes sociais como principal plataforma de interação; que precisa da troca, pois acredita que um mundo melhor é um mundo onde as relações são uma via de mão dupla; e que quer a verdade, porque a transparência é um dos seus maiores valores. Esse cenário fez com que parte dos consumidores não quisessem mais participar do modelo que, até então, era o tradicional de atendimento. Assim, ao não procurar os meios formais de reclamação, tais consumidores demonstravam um descontentamento com o serviço público prestado (TIMM, 2020, p. 86-87).

O consumidor usa, de forma crescente, os meios *on line* para se manifestar contra e a favor de demandas importantes e globais, já que não há como se desassociar o consumo do globalismo. E conjugando-se os avanços tecnológicos com a questão da globalização, especialmente econômica, surgem novos desafios que merecem atenção do direito:

O cenário mundial (ocidental) tem sido fortemente influenciado por um fenômeno que tem provocado profundas alterações na *práxis social*, qual seja: a globalização. Em sua vertente econômica, sobretudo propulsão pelo neoliberalismo, é possível constatar uma série de mudanças (em curso) no Estado, no Direito e, por óbvio, na Jurisdição. Constata-se, também, um cenário de crise que permeia todas as engrenagens das instituições, que se soma a novos desafios e a complexificação dos conflitos sociais e da sociedade em si. No que toca pontualmente ao Direito, o seu modo de produção e seu paradigma dominante, ambos sedimentados em pilares provenientes da modernidade, hoje estão sendo questionados e, por vezes, apontados como inadequados ou incompatíveis ante as exigências de uma nova dinâmica da sociedade contemporânea (ESPINDOLA; SANGOI; 2017, p. 215).

Neste contexto surgiram métodos de resolução de disputas online, em inglês, *online dispute resolution* (ODR). Tal conceito emergiu por volta do ano de 1996, quando o foco dessas plataformas se restringia unicamente à resolução de disputas originadas no campo da internet.

A evolução das tecnologias de informação e comunicação (TICs) possibilitou maior comunicação e por consequência maior consolidação nas relações humanas, nos mais variados aspectos, mesmo que ocorram em um ambiente digital.

As relações de consumo acontecem nos últimos anos, sobretudo desde a década de 1990 de uma forma muito mais rápida, simples, otimizada e em grande escala. A internet deu uma nova dimensão às interações entre clientes e vendedores, o que fez aparecer a necessidade de uma nova maneira de lidar com os conflitos decorrentes dessas transações. Não era mais cabível que a compra fosse digital e extremamente facilitada e os eventuais problemas dela decorrentes fossem dificultados pelo modo analógico (SILVA, 2020, p. 40).

A *online dispute resolution* teve seu surgimento a partir da iniciativa do website E-bay quando fortaleceu parceria com o site SquareTrade.com, a plataforma de conciliação virtual, que respondeu milhões de reclamações e queixas relacionado às transações intermediadas por eles.

O E-Bay modernizou criando um sistema de feedback bastante eficiente, avaliando a qualidade dos serviços por ele intermediado. Katsh (2007) explica que mais de 200 (duzentas) reclamações feitas pelos usuários foram integralmente solucionadas no prazo máximo de 2 (duas semanas).

Os sistemas *online dispute resolution* se dividem em dois diferentes grupos: um deles representados por ferramentas computacionais, tais como *chats, e-mails, instant messaging*, fóruns, vídeos e chamadas de telefone videoconferência, as quais contam com a interferência de um terceiro facilitador; e outro representado por sistemas automatizados (*softwares* e programas de computador) especializados na resolução objetiva de conflitos, programados com base na experiência multidisciplinar da ciência, valendo-se da matemática, filosofia, direito e, sobretudo, da inteligência artificial (CARNEIRO, 2014).

Como os meios alternativos, surgiram como resposta à numerosidade de demandas e ineficiência estatal a nível Judiciário de tratar os litígios de forma célere e eficaz (RULE, 2002), as ODR passaram a ser tidas como parte integrante de um conjunto de formas e técnicas conciliativas, encontrando respaldo na tecnologia quanto no Direito.

Para alguns, os métodos de ODR seriam nada mais do que métodos adequados (ADR), porém auxiliados ou ampliados por meio do uso da



tecnologia da informação e da comunicação (*information and communications technology – ICT*). Na realidade, todavia, os métodos de ODRs podem até ter começado como métodos de ADR executados ou administrados *on-line*, mas o fato é que a tecnologia forneceu aos sujeitos envolvidos ‘novos poderes’, pois possibilitou a criação de novos ambientes, inexistentes no mundo físico, a partir do uso dos crescentes tipos de comunicação *on-line* que foram se fazendo disponíveis (inclusive para esfera judicial, conforme o caso) (MARQUES, 2019, p. 3).

Pode-se afirmar, portanto, que as resoluções de conflitos *online* tratam da transferência dos métodos adequados de resolução de conflito para plataformas digitais. As referidas plataformas utilizam designs de sistemas com arranjos diferenciados da materialidade prática presencial, tais como e-mails, videoconferência, aplicativos específicos, plataformas governamentais (NET NEUTRALS PROJECT, 2015), além de técnicas consensuais que podem variar de apenas uma modalidade de ADR ou várias modalidades para prevenção e gestão de disputas, tendo sido comumente utilizados no âmbito empresarial (RULE, 2002). Para Tartuce (2020, p. 182),

a expressão ODR inclui todo e qualquer uso de tecnologia no procedimento, incluindo desde e-mails com documentos até um sistema sofisticado de coleta/armazenamento de dados, com respostas automáticas e resoluções assistidas por computadores, dentre outras ferramentas; nessa linha, a tecnologia seria não só capaz de melhorar os procedimentos, mas também de alterar substancialmente a forma como funciona o sistema.

Poblet (2011), explica a amplitude da utilização da concepção de ODR, especialmente no que concerne ao *on line/off line* já que atinge não somente compras feitas pela internet, mas também por outras formas de relações firmadas no âmbito “*off line*”:

ODR pode ser amplamente definido como o domínio de resolução de disputas que usa tecnologias da Internet para facilitar a resolução de disputas entre as partes. Portanto, o ODR abrange não apenas disputas originadas de transações online, mas também disputas offline tratadas online. Da mesma forma, o componente «online» pode ser estendido para incluir o uso de aplicativos eletrônicos, como telefonia móvel, videoconferência, voIP, etc. (POBLET, 2011, p. 6).

Katsh e Rule (2016), também discorrendo sobre o tema, demonstram a importância de se pensar a questão da resolução de demandas *on line* como extensão

e ampliação da tecnologia da informação no que concerne ao ambiente comunicacional entre fornecedores e consumidores:

A resolução de disputas online (ODR) é a aplicação da tecnologia da informação e das comunicações à prevenção, gerenciamento e resolução de disputas. A ODR surgiu originalmente em meados da década de 90 como uma resposta a disputas decorrentes da expansão do comércio eletrônico. Durante esse período a web estava se expandindo para usos comerciais, tornando-se um espaço ativo, criativo, crescente e, às vezes, lucrativo. Um ambiente assim, com um número significativo de transações e interações (onde os relacionamentos são facilmente formados e facilmente rompidos), parecia suscetível de gerar disputas. Ao mesmo tempo, também ficou claro que as divergências emergentes das atividades on-line não podiam ser resolvidas pelos canais off-line tradicionais. Com as partes provavelmente afastadas uma da outra e incapazes de se encontrar cara a cara, essas novas disputas só poderiam ser resolvidas on-line. Isso significava que novas ferramentas e recursos que exploravam os recursos de comunicação digital e processamento de informações pelos computadores tinham que ser desenvolvidos (KATSH; RULE, 2016, p. 329, tradução nossa).<sup>10</sup>

E indo além sobre a necessidade de aplicação de tal instrumento, para Rule (2002) o emprego de qualquer meio tecnológico para solução de um conflito já se definiria como ODR:

ODR pode ser rudimentar quanto se usa o e-mail para marcar uma reunião cara-a-cara com um terceiro, ou tão extensivo quanto a inscrição de um júri online para ouvir os argumentos do advogado que representa os litigantes. ODR pode envolver processos de negociações automatizados gerenciados por computador, ou pode fornecer especialistas de classe mundial para administrar procedimentos de arbitragem vinculativos. Os sistemas de ODR podem ser legalistas e baseados em precedentes, como os tribunais, ou mecanismos flexíveis de tratamento de exceções para funcionar como uma extensão dos esforços de atendimento ao cliente. ODR pode ser um sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente multimilionário ou um website de \$75 dólares criado para ajudar um mediador na administração de um pequeno caso. Qualquer uso da

---

<sup>10</sup> “Online Dispute Resolution (ODR) is the application of information and communications technology to the prevention, management, and resolution of disputes. 1 ODR originally emerged in the mid-1990s as a response to disputes arising from the expansion of eCommerce. 2 During that time the web was extending into commercial uses, becoming an active, creative, growing, and, at times, lucrative space. Such an environment, with significant numbers of transactions and interactions (where relationships are easily formed and easily broken) seemed likely to generate disputes. At the same time, it was also clear that disagreements emerging from online activities could not be resolved through traditional offline channels. With parties likely to be at a distance from each other and incapable of meeting face-to-face, these new disputes could only be resolved online. This meant that new tools and resources that exploited the capabilities of digital communication and information processing by computers had to be developed.”

tecnologia para complementar, apoiar, ou administrar um processo de resolução de disputa cai no mundo do ODR.”<sup>57</sup> (RULE, 2002, p. 44, tradução nossa).<sup>11</sup>

Atualmente as ODR's crescem como um meio de resolução de disputa, ganhando novas aplicações, abrangendo, inclusive, disputas de maiores valores econômicos.

E se, inicialmente, os mecanismos de resolução de conflitos *online* foram pensados para tratar conflitos estabelecidos em ambiente eletrônico, com sua evolução, passaram a ser adotados com frequência, tendo em vista a conveniência, a agilidade e a economia.

Mas tal evolução ainda se dá de forma gradual, como seria, de fato, ocorrer. Magalhães e Saraiva (2019, p. 30-31) explicam que o uso dos meios de resolução de conflitos *online* evolui de forma gradual, sendo dividido em 3 (três) fases, segundo Katsh (2001, p. 47):

O primeiro estágio perdurou até aproximadamente o ano de 1995, quando os métodos se mantinham adstritos praticamente à resolução de controvérsias ligadas a usuários e provedores de *e-mail*, permanecendo a sua utilização em contextos específicos. A segunda fase ocorreu entre os anos de 1995 e 1998, quando foi percebida a necessidade do uso de meios eletrônicos para solução de controvérsias que surgiam no ciberespaço de forma geral. Na terceira fase, que teve início em 1998 estendendo-se até os dias atuais, passa-se a compreender os MESC como capazes de resolver conflitos surgidos tanto fora como dentro do ambiente eletrônico

Com esta consideração, pode-se afirmar que estamos inseridos na terceira etapa. Atualmente as plataformas *on-line* no Brasil têm focado no uso de quatro institutos: (i) negociação automatizada e assistida, (ii) mediação *on-line*, (iii) arbitragem *on-line*, (iv) *ombudsman on-line* (TARTUCE, 2020).

---

<sup>11</sup> “ODR can be as rudimentary as using email to set up a face-to-face meeting with a neutral, or as extensive as empaneling an online jury to hear a full set of formal arguments from attorney representing the disputants. ODR can involve automated negotiation processes administered by a computer, or it can provide world-class experts to administer binding arbitration procedures. ODR systems can be legalistic and precedent-based, like the courts, or flexible exception-handling mechanisms to act as an extension to customer service efforts. ODR can be a multimillion dollar customer relationship management system or a \$75 website set up to aid a mediator with the administration of a small case. Any use of technology to complement, support, or administer a dispute resolution process falls into the world of ODR.”

Neste sentido, o Poder Judiciário brasileiro tem incentivado a adoção de plataformas públicas de resolução de conflitos *online*, ocorrendo tanto nas fases pré-processuais, quanto no curso dos processos judiciais.

O emprego eficaz do ODR possibilita ao Judiciário o redimensionamento das demandas, como exemplo podemos citar o uso nos Estados Unidos e na União Europeia. Na União Europeia, consumidores que apresentam queixas relacionadas à um serviço, encontram uma entidade de resolução de litígios adequada própria para aquele caso. No Brasil, destaca-se a plataforma *consumidor.gov.br*. que também tem seu destaque nesta pesquisa.

Desta feita, a oferta de mecanismos eficazes, seguros e participativos inseridos no ambiente digital, pode representar um ganho substancial para a credibilidade das empresas. Isto porque, o consumidor sentirá mais confiança quanto à participação nas atividades da instituição ao perceber que um sistema de resolução ágil e eficiente está à sua disposição. Como descrevem Rule e Katsch (2016, p. 333-335, tradução nossa):

Estima-se que de 3% a 5% das transações de comércio eletrônico terminem em disputa. Para sites sem um sistema de feedback ou reputação que os usuários podem consultar antes de fazer uma compra, a porcentagem seria ainda maior. Os sistemas de reputação permitem que os usuários façam julgamentos sobre quais vendedores oferecem a maior chance de uma transação bem-sucedida e, portanto, o menor risco de uma disputa. Com base no volume global de transações de comércio eletrônico, isso significa que existem provavelmente mais de 700 milhões de disputas de comércio eletrônico a cada ano, crescendo para mais de um bilhão de disputas por ano em 2017. A meta para um grande mercado de comércio eletrônico como o eBay, no entanto, não é resolver um número excepcionalmente grande de disputas. O objetivo é maximizar o número de transações bem-sucedidas, e a solução de disputas é essencial para aumentar esse volume. Ao monitorar o comportamento de compra e venda dos usuários e estender o lado especializado do triângulo, o eBay pode fornecer resoluções rápidas e justas que incentivam os compradores a se envolverem em mais transações. Essa coleta e análise dos dados gerados por um número muito grande de disputas podem permitir técnicas e abordagens que não são possíveis na resolução de disputas offline presencial. No mundo das RAMs, vários estudos mediram as taxas de satisfação dos usuários de diferentes sistemas de RAMs. Na realidade, essas são medidas que derivam do que as partes dizem sobre como se sentem depois de participar de uma mediação ou arbitragem. Empresas como o eBay, tendo acesso a cada clique feito por um usuário, podem examinar a satisfação de uma maneira diferente e mais granular. Em 2010, o eBay e o PayPal realizaram um estudo que não tinha a intenção de medir a satisfação da maneira tradicional, pesquisando os participantes antes e depois de participar de um processo de resolução de disputas. Em vez disso, ele compararia o comportamento real dos participantes

antes e depois do processo, algo que poderia ser facilmente medido com os dados que eles coletavam rotineiramente. Em outras palavras, o eBay não analisaria o que os usuários diziam, mas suas ações como compradores ou vendedores após a participação. Em um processo de resolução de disputas online. O eBay atribuiu aleatoriamente centenas de milhares de usuários a dois grupos e comparou o comportamento de compra e vendedor por três meses antes e depois da experiência com o ODR. Essa taxa de atividade indicava não apenas quão mais ou menos ativa a parte se tornou no site após vencer ou perder uma disputa, mas também poderia calcular quanto a empresa ganhou ou perdeu financeiramente como resultado de alguém participando da experiência de ODR. Isso foi feito sabendo o valor de cada transação na qual a pessoa se envolveu antes e após o processo de resolução de disputas. Os projetistas do estudo haviam levantado a hipótese de que as partes que ‘vencessem’ sua disputa (por exemplo, recebiam um reembolso) aumentaram a atividade e que partes que ‘perdessem’ a disputa teriam diminuído a atividade. Supunha, em outras palavras, que as partes vencedoras ficariam mais satisfeitas do que as partes perdidas e ajustariam o volume de transações de acordo. Isso ocorreu; mas a lição mais significativa do estudo, e a mais contraintuitiva, foi que a participação no processo de ODR levou a um aumento da atividade mesmo dos perdedores. O que foi encontrado foi o seguinte: [os] únicos compradores que diminuíram suas atividades após a primeira disputa foram compradores para os quais o processo levou muito tempo, mais de seis semanas. Esta lição confirmou o feedback que ouvimos anteriormente, indicando que os compradores preferem perder o caso rapidamente, em vez de o processo de resolução continuar por um longo período de tempo. O sistema de ODR do eBay atende aos três lados do triângulo. Os poucos cliques necessários para registrar uma reclamação aumentam a conveniência, a capacidade de analisar dados, extrair informações não acessíveis anteriormente e usar esses dados para melhorar a experiência do usuário fornece um tipo de conhecimento não possível com sistemas que dependem de trabalho humano. Confiança é, em certo sentido, o objetivo principal e abrangente e os dados sobre padrões de uso podem trazer à luz novas informações sobre o que é necessário para criar confiança e atrair e manter usuários. É também, de certa forma, apoio tecnológico à máxima ‘justiça atrasada é justiça negada’.<sup>12</sup>

12

---

“It has been estimated that from 3-5% of eCommerce transactions end in a dispute. For sites without a feedback or reputation system that users can consult before making a purchase, the percentage would be even greater. Reputation systems allow users to make judgments as to which sellers provide the greatest chance of a successful transaction, and therefore lowest risk of a dispute. Based on global eCommerce transaction volume, that means there are likely more than 700 million eCommerce disputes each year, growing to more than a billion disputes per year in 2017. The goal for a large eCommerce marketplace like eBay, however, is not to resolve an exceptionally large number of disputes. The goal is to maximize the number of successful transactions, and resolving disputes is essential to increasing that volume. By monitoring the buying and selling behaviors of users and extending the expertise side of the triangle, eBay can provide fast and fair resolutions that encourage buyers to engage in more transactions. This collection and analysis of the data generated by very large numbers of disputes can enable techniques and approaches that are not possible in face-to-face offline dispute resolution. In the ADR world, various studies have measured satisfaction rates of users of different ADR systems. In actuality, these are measurements that derive from what the parties say about how they feel after participating in a mediation or arbitration. Companies like

Em junho de 2015, o Brasil deu um grande passo em direção a adoção dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos, ao promulgar a Lei nº 13.140, que estabelece a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública. Assim dispõe o art. 32 da lei:

A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderão criar câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, no âmbito dos respectivos órgãos da Advocacia Pública, onde houver, com competência para:

- I - dirimir conflitos entre órgãos e entidades da administração pública;
- II - avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de composição, no caso de controvérsia entre particular e pessoa jurídica de direito público;
- III - promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta.

A oportunidade dos litígios na Administração Pública se submeterem aos sistemas dos meios de Resolução Alternativa de Conflitos ultrapassa a última, e significativa, barreira para a evolução dos ADR no Brasil. Isto porque, atualmente, boa

---

eBay, by having access to every click made by a user, can examine satisfaction in a different and more granular manner. In 2010, eBay and PayPal conducted a study that was not intended to measure satisfaction in the traditional manner, by surveying disputants before and after participating in a dispute resolution process. Rather, it would compare the actual behavior of participants before and after the process, something it could easily measure with data they routinely collected. In other words, eBay would not look at what users said but at their actions as buyers or sellers after participating in an online dispute resolution process. eBay randomly assigned several hundred thousand users to two groups and compared their buying and seller behavior for three months before and after the ODR experience. This activity ratio indicated not only how more or less active the party became on the site after winning or losing a dispute, but could also calculate how much the company gained or lost financially as a result of someone participating in the ODR experience. It did this by knowing the value of each transaction the person engaged in before and after the dispute resolution process. The study designers had hypothesized that parties who 'won' their dispute (e.g., received a reimbursement) would have increased activity and that parties that 'lost' their dispute would have decreased activity. It assumed, in other words, that parties that won would be more satisfied than parties that lost and would adjust their transaction volume accordingly. This did occur; but the most meaningful lesson of the study, and the most counter-intuitive, was that participation in the ODR process led to increased activity even from the losers. What it found was that: [t]he only buyers who decreased their activity after filing their first dispute were buyers for whom the process took a long time, more than six weeks. This lesson affirmed feedback we had heard previously indicating that buyers preferred to lose their case quickly rather than have the resolution process go on for an extended period of time. eBay's ODR system is one that attends to all three sides of the triangle. The few clicks necessary to file a complaint enhances convenience, the capability to analyze data, extract information not previously accessible, and use that data to improve the user experience provides a kind of expertise not possible with systems relying on human labor. Trust is, in a sense, the overarching and primary goal and the data on usage patterns can bring to light new information as to what is needed to build trust and attract and maintain users. It is also, in a way, technological support for the maxim 'justice delayed is justice denied'".

parte das demandas judiciais, em trâmite nos tribunais, tem como partes os cidadãos e da Administração Pública.

Verifica-se que a legislação brasileira não traz o uso dos meios de Resolução Online de Litígios (ODR), dando ênfase apenas aos meios mais tradicionais de resolução extrajudicial de controvérsias.

Os modos de Resolução Online de Litígios (Online Dispute Resolution– ODR) e a Resolução Alternativa de Conflitos (ADR) são meios adequados para a composição extrajudicial de litígios ocorridos no ciberespaço ou no mundo físico, por meio dos recursos de tecnologia da informação e comunicação. A ODR faz uso dos meios de comunicação e informação, utilizando plataformas tecnológicas de transmissão e recepção de dados com o auxílio de inteligência artificial e ferramentas de Dispute System Design (DSD), com o objetivo de fornecer uma solução rápida e eficaz para o fim do conflito. O sistema ODR opera por intermediação de um servidor centralizado e sites provedores, utilizando os recursos da internet de comunicação e informação, bem como, técnicas de mediação, conciliação e arbitragem (SILVEIRA; ZANFERDINI; BUGALHO, 2020, p. 772).

O uso da tecnologia além de garantir a eficiência na prestação jurisdicional, racionaliza os procedimentos, promove a celeridade e diminui os custos de transação. Incluindo-se tal concepções como meios alternativos na resolução de conflitos, usa-se o que Nalini (2017, p. 32) destaca como de importância acentuada:

A vantagem mais significativa dos métodos alternativos é o potencial de efetivamente resolver problemas. A remoção do ritualismo e do formalismo exagerado, do procedimentalismo estéril, da burocracia ínsita ao sistema judiciário, oferece o ambiente de coloquialismo em que as partes chegam mais facilmente a fazer concessões e a assumir compromissos, mantida a qualidade de relacionamento entre elas. Não é desprezível o fato de se manter um relacionamento saudável entre os envolvidos, mesmo depois de resolvida a pendência que os levou ao litígio e à tentativa de sua resolução.

Assim, a efetiva resolução do problema traz uma grande vantagem aos métodos alternativos e, especialmente, aos métodos que utilizam de plataforma *online* para o direcionamento e processamento de conflitos. Por isso, a importância de se analisar o conceito, implantação e eficácia da denominada “plataforma consumidor.gov.br”.

## 5 A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

Com o desenvolvimento da tecnologia, o crescimento do comércio eletrônico, assim como o aumento de tempo que as pessoas gastam com o deslocamento físico aumento de interações eletrônicas, surgiu a proposta de resolução de conflitos *online*.

Conforme citado anteriormente, a expressão *Online Dispute Resolution* (ODR) define a utilização da tecnologia da informação e da comunicação para compor conflitos, viabilizando as reclamações, notificações e eventuais trocas de propostas negociais em conflitos de consumo.

Em 2013, foi editado o Regulamento n. 524/2013 do Parlamento Europeu em disputas consumeristas. No Brasil, o Poder Judiciário tem incentivado o uso de plataformas públicas de negociação e mediação *on-line*, dentre estas: a Mediação Digital do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a Consumidor.gov.br, mantida e gerenciada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

A expansão de meios *on-line* para resolver controvérsias de consumo busca sobretudo encontrar formas inovadoras de lidar com disputas que, de outra forma, permaneceriam sem solução devido aos altos custos do litígio, aos desafios transfronteiriços ligados ao conflito de leis e à exigência de presença física em certos mecanismos; embora todos reconheçam que os meios *on-line* para consumidores devam ser facilmente acessíveis, amigáveis e econômicos, a tarefa de atribuir-lhes tais características não é fácil principalmente em disputas transfronteiriças, onde novos desafios afetam o paradigma da resolução *on-line* de disputas (TARTUCE, 2020, p. 185)

Todavia,

pode-se aferir que a academia, assim como o Estado e o mercado jurídico brasileiro ainda estão em uma etapa incipiente de desenvolvimento desse novo modelo de resolução de conflitos no Brasil, mesmo diante do grande potencial das plataformas já existentes (MOURÃO; ROSAS, 2018, p. 133-134).

O decreto 8573/2015, do Governo Federal, discorre a respeito da plataforma e dispõe sobre o, “sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, de natureza gratuita e alcance nacional, na forma de sítio na internet, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo” (art. 1º).



O artigo 2º trata dos objetivos da plataforma:

- a) I - ampliar o atendimento ao consumidor;
- b) II - prevenir condutas que violem os direitos do consumidor;
- c) III - promover a transparência nas relações de consumo;
- d) IV - contribuir na elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor;
- e) V - estimular a harmonização das relações entre consumidores e fornecedores;
- f) VI - incentivar a competitividade por meio da melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor (BRASIL, 2015, não paginado).

O Código de Processo Civil e a Lei de Mediação, bem como a Emenda n.º 02/2016, do CNJ, trazem a possibilidade de um procedimento de Mediação Digital, visando facilitar o acesso à justiça, oferecendo um serviço público, gratuito, para uma realização de diálogo facilitador entre as partes, para realizarem um acordo que poderá ser homologado pelo Poder Judiciário, tendo um valor legal, adequado e justo que acompanhe a era digital.

O meio digital traz para a sociedade em rede a facilidade de acesso eletrônico, levando a esfera jurisdicional uma oportunidade de sua utilização, consoante leciona Lévy (1998, p. 31):

[...] O ciberespaço como suporte da inteligência coletiva é uma das principais condições de seu próprio desenvolvimento. Toda a história da cibercultura testemunha largamente sobre esse processo de retroação positiva, ou seja, sobre a automanutenção da revolução das redes digitais. Este é um fenômeno complexo e ambivalente. [...].

A Resolução n.º 125, de 2010 do CNJ, criou a “Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade” (art. 1º).

De acordo com o que previu o parágrafo único, aos órgãos judiciários cabe, além da solução adjudicada mediante sentença, disponibilizar mecanismos de soluções de controvérsias, os meios consensuais, a exemplo da mediação e da conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

Assim, sob a determinação do CNJ, os tribunais tiveram que criar os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Núcleos), coordenados por magistrados e compostos por juízes da ativa ou aposentados e servidores (art. 7º) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

Conforme Silva e Amorim (2018, p. 33),

a criação da Resolução 125 do CNJ foi decorrente da necessidade de se estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento de práticas já adotadas pelos tribunais. Desde a década de 1990, houve estímulos na legislação processual à autocomposição, acompanhada na década seguinte de diversos projetos piloto nos mais diversos campos da autocomposição: mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação previdenciária, conciliação em desapropriações, entre muitos outros, bem como práticas autocompositivas inominadas como oficinas para dependentes químicos, grupos de apoio e oficinas para prevenção de violência doméstica, oficinas de habilidades emocionais para divorciandos, oficinas de prevenção de sobre endividamento, entre outras.

Com CPC/2015 (Lei n.º 13.105/15), o legislador deu prioridade aos métodos autocompositivos na resolução de conflitos no Brasil. De acordo com a sua exposição de motivos, aduzindo que o acordo entre as partes é a forma de justiça mais efetiva, entendeu-se que a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução for por elas criada e não imposta pelo juiz (BRASIL, 2015, p. 31).

O art. 3º, § 2º, do Código de Processo Civil assim estabeleceu, que o próprio,

Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos e estabeleceu a criação dos Cejuscs por cada Tribunal (art. 168) (2015, p. 38 e 63). Assim, 'consagrou-se definitivamente a promoção da solução consensual dos conflitos como princípio fundamental do ordenamento jurídico brasileiro, inclusive – e principalmente – dentro da própria estrutura judiciária' (PANTOJA; ALMEIDA, 2016, p. 58-59).

Lado outro, o uso das novas tecnologias possibilitou a transformação do perfil do consumidor. Destarte, a busca de novos modelos de resolução de conflitos que promovam a desjudicialização é primordial.

Neste sentido, a Portaria n.º 1.184, de 1º de julho de 2014 instituiu a plataforma digital Consumidor.gov.br (BRASIL, 2014). Trata-se de uma “plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos Procons e pela Senacon, com o apoio da sociedade” (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2014). O serviço

oferece um ambiente onde consumidor e fornecedor tenham um contato direto. As empresas se comprometem em responderem os consumidores em até 10 dias, além de buscar solucionar os problemas de consumo reclamados e melhorar seus serviços.

Explica Sousa (2014, p. 14), que o “consumidor.gov.br” consiste em:

[...] uma política pública para a defesa do consumidor que auxilia no subsídio de informações para o processo decisório da defesa do consumidor, atende o cidadão e auxilia na mitigação e resolução de problemas de consumo. Para tanto, este trabalho busca compreender como se desenvolveu a política pública em questão para o enfrentamento dos desafios impostos à defesa e ao direito do consumidor.

Para João Sousa (2014, p. 30), a plataforma tem as seguintes premissas:

[...] transparência e controle social; importância estratégica das informações prestadas pelos consumidores; e acesso a informação como potencializadora do poder de escolha dos cidadãos. Assim, tem-se a expectativa de que o consumidor assuma um papel ativo, ao acompanhar e avaliar o desempenho dos fornecedores – disponível na própria plataforma.

É um serviço público e gratuito, oferecido à população, e monitorado pela secretaria nacional do consumidor (SENACON), ligada ao Ministério da Justiça.

A plataforma conceitua,

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2014).

É uma inovação tecnológica que oferece aos consumidores informação, diálogo e compartilhamento de dados, buscando a solução de suas reivindicações ao alcance de um clique.

A era digital possibilita a solução pacífica e célere dos conflitos, o que é essencial para um Estado Democrático de Direito.

O art. 4º, inciso V da Lei 8.078/90 prevê a natureza jurídica da plataforma, *in verbis*:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses

econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo [...] (BRASIL, 1990).

Assim como Decreto 7.963/2013 em seu artigo 7º, incisos I, II e III, que institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo e prevê o fortalecimento dos Sistemas Nacional de Defesa do Consumidor.

A plataforma digital tem como objetivo principal reduzir o número de litígios consumeristas, proporcionando a comunicação entre as partes envolvidas, sem delimitar o espaço onde a transação se efetivou. Não existindo distinção entre o espaço eletrônico e o físico.

A ferramenta enfatiza a interatividade entre consumidores e fornecedores, visando a redução de conflitos de consumo. A participação de empresas ocorre mediante assinatura de um termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos conflitos apresentados. Lado outro, o consumidor deve se identificar, comprometendo-se a apresentar todas as informações relativas à reclamação relatada.

A Senacon ficou responsável em articular e convencer fornecedores para realizar o projeto. Assim, mesmo com algumas resistências, os fornecedores passaram a participar da discussão.

Em acordo com o Banco do Brasil, a Secretaria Nacional do Consumidor determinou que a entidade bancária ficasse responsável por desenvolver e sustentar a Plataforma.

Calmon e Costa (2013) mostram que a diversidade de sujeitos heterogêneos de uma rede com objetivos diversos justifica a necessidade de atores que elaborem a interlocução, ou seja, que “auxiliem na articulação dos vários cliques que compõem a rede” – papel desempenhado pela Senacon.

O ator responsável para alimentar os meios desenvolvidos pela plataforma é o consumidor, assim é possível uma avaliação e correção da política implementada no sistema. A matéria prima para a produção dos dados é o registro das demandas, a partir delas os indicadores são produzidos.

A plataforma é de uso fácil, além de ser um meio célere e eficaz. Isto porque, após o registro das reclamações, as empresas cadastradas na plataforma têm o prazo

de 10 dias para apresentação de manifestação. Durante esse prazo, é oportunizado à empresa interagir com o consumidor antes da postagem da resposta final. Em seguida, a plataforma garante ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida e, ainda, indicar o grau de satisfação com o atendimento resolvido (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2019).

O Poder Público, os fornecedores e a sociedade deverão estimular a utilização de mecanismos como a plataforma *consumidor.gov.br*, que dispõe as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

- a) transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
- b) as informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
- c) o acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2014).

As reclamações feitas no *consumidor.gov.br* produzem uma base de dados pública e acessível à população (por meio da aba “indicadores”) sendo possível observar os índices de solução e satisfação em relação às empresas, o tempo médio de resposta, o número de “questões” respondidas, além de outros assuntos disponíveis na aba de relatos do consumidor. O processo de recebimento dos pleitos produz alguns indicadores que são expostos no próprio site da plataforma.

Através do link indicadores é possível acessar os *rankings* com índices de solução, prazo, satisfação e reclamações respondidas, com opção de filtro por segmento.

Além disso, o consumidor tem acesso a dados das empresas participantes utilizando filtros que permitem a comparação entre as empresas participantes. Existem ainda, infográficos totalizando os atendimentos, consumidos e empresas cadastradas e, distribuição dos atendimentos por região, assim, com o amplo acesso à informação.

Conforme ensinam Mourão e Rosas (2018, p. 135),

diferentemente das plataformas privadas e da plataforma [ODR de resolução de conflitos] da Comissão Europeia, ela [consumidor.gov] não utiliza os métodos de conciliação, mediação ou de arbitragem para atender às demandas.

Através dela, consumidores e fornecedores negociam diretamente, sem conciliador ou mediador.

O site traz informações acerca das reclamações registradas, quantificando o número de reclamações por ano. Com isso, é possível perceber um crescimento significativo anual.

Considerando os dados informados, no ano de 2014, foram 37.151 reclamações, em 2015 foram 184.241. Já em 2016, 288.603 consumidores utilizaram esta ferramenta na resolução de conflitos. Em 2017, foram 470.748 reclamações e em 2018, 609.644. Em 2019, 780.179 reclamações foram finalizadas, que corresponde a, aproximadamente, 21 vezes o número de reclamações realizadas em 2014.

De acordo com Amorim (2017, p. 529), a plataforma

tem apresentado um razoável índice de resolução de conflitos. O sítio fornece um quadro de indicadores estatísticos sobre o serviço prestado, com informações e gráficos sobre o [...] grau de satisfação do consumidor e índice de resolução das reclamações.

Nesse mesmo contexto dispõe Becker e Leal (2019, p. 02):

a bola da vez, sem dúvidas, é o Consumidor.gov, iniciativa de 2014 da Secretaria Nacional do Consumidor, órgão vinculado ao Ministério da Justiça, que veio ganhando destaque por sua eficiência e praticidade na resolução de conflitos oriundos de relações de consumo.

O então Secretário Nacional do Consumidor, Luciano Benetti Timm, nomeado em janeiro de 2019, ao descrever a plataforma, em entrevista concedida ao site tecnoblog, explanou que:

*temos nas mãos uma ferramenta ainda pouco conhecida pela sociedade, capaz de resolver disputas em uma semana, que levariam até seis anos para se chegar a uma solução* (2019, não paginado).

De acordo com a notícia publicada pelo tecnoblog,

com o uso maciço dessa ferramenta pelo cidadão, os juízes terão mais tempo para 'resolver problemas mais complexos', avalia. Timm assumiu a Senacon em 3 de janeiro após ser nomeado pelo ministro da Justiça e Segurança Pública, Sérgio Moro. À frente da secretaria, ele afirma que trabalhará fortalecer o tripé formado por empresas, judiciário e consumidores. Para Timm, a plataforma de reclamações tem capacidade para triplicar as adesões de empresas e

consumidores. O judiciário, na sua opinião, pode contribuir ao indicar a plataforma como um meio mais ágil e gratuito para receber as demandas dos cidadãos. Ele também defende o uso das redes sociais para ampliar o alcance da Senacon. 'O consumidor precisa saber que pode contar com um meio fácil, rápido e sem custos', afirma. 'A obrigação do Estado é conduzi-lo para o melhor caminho e ele tomar uma decisão racional para solucionar a disputa' (2019, não paginado).

Neste compasso, o acordo de cooperação técnica celebrado entre o SENACON e o Conselho Nacional de Justiça, assinado em 20 de maio de 2019 pelo então ministro Sergio Moro, pelo secretário nacional do consumidor Luciano Timm e pelo secretário especial de programas do CNJ, estabeleceu uma integração entre as plataformas *consumidor.gov.br* e a de processo eletrônico.

Este acordo objetivava estimular a redução e a prevenção das demandas por meio da plataforma, fazendo com que os sujeitos envolvidos tenham a opção de usar meio eletrônico através da plataforma antes de prosseguir com o processo judicial. Deste modo, o consumidor que recorrer ao Judiciário será orientado a antes de abrir o processo contra a empresa recorrer à via da resolução digital de conflitos.

O Conselho da Justiça Federal (2016), na I Jornada de Prevenção e solução extrajudicial de litígios, aprovou o enunciado 50, que assim estabelece:

O Poder Público, os fornecedores e a sociedade deverão estimular a utilização de mecanismos como a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR, política pública criada pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon e pelos Procons, com vistas a possibilitar o acesso, bem como a solução dos conflitos de consumo de forma extrajudicial, de maneira rápida e eficiente.

Segundo Silva (2020), o *consumidor.gov.br* está integrado à Política Pública de proteção e defesa dos consumidores, visando a desjudicialização dos litígios e maior eficiência na satisfação dos interesses e necessidades deles. Assim, a resolução digital dos litígios tem muito a contribuir para a diminuição da litigiosidade.

A integração entre a plataforma *consumidor.gov.br* e a de processo eletrônico permite ao cidadão que optou por judicializar uma demanda, buscar uma solução mais célere. Desta feita, ao ingressar com uma ação consumerista no Poder Judiciário, o cidadão terá a possibilidade de, após a distribuição de seu processo, negociar diretamente com a empresa. Neste caso, se frutíferas as tratativas, o acordo será homologado pelo Magistrado dentro do Processo Judicial.

Segundo dados fornecidos no Boletim *consumidor.gov.br* 2020, desde junho de 2014, a plataforma já registrou mais de 3,8 milhões de reclamações, contando com 2,7 milhões de usuários cadastrados e mais de 992 empresas credenciadas. Atualmente, as empresas participantes solucionam 78% das reclamações registradas na plataforma. O prazo médio para a resposta das demandas é de 8 dias.

A Portaria SENACON n. 15, editada em 27 de março de 2020, tornou obrigatória a participação de alguns grupos de empresas<sup>13</sup> na plataforma, em razão da pandemia de Covid-19, para viabilizar a mediação via internet dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, pela Secretaria Nacional do Consumidor. A instituição desta Portaria proporcionou o maior número de adesões ocorrido na plataforma desde o seu lançamento.

Já o Decreto nº 10.197, publicado em 02 de janeiro de 2020, instituiu o *consumidor.gov.br* como a plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Art. 2º Observado o disposto no § 1º deste artigo, os seguintes fornecedores deverão cadastrar-se na plataforma *Consumidor.gov.br* até trinta dias contados da entrada em vigor desta Portaria:

I - empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos e atividades essenciais, conforme definidos pelo Decreto 10.282 de 20 de março de 2020;

II - plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos, ou, ainda, à promoção, oferta ou venda de produtos próprios ou de terceiros ao consumidor final; ou

III - agente econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Sindec), no ano de 2019, nos termos do anexo desta Portaria.

§ 1º A obrigação de que trata o caput somente se aplica às empresas de que tratam os incisos I a III acima caso elas ou os seus respectivos grupos econômicos:

I - tenham faturamento bruto de no mínimo cem milhões de reais no último ano fiscal;

II - tenham alcançado uma média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor no último ano fiscal; ou

III - sejam reclamados em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2020).

<sup>14</sup> Art. 1º-A O *Consumidor.gov.br* é a plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

§ 1º Os órgãos e as entidades que possuam plataformas próprias para solução de conflitos de consumo migrarão os seus serviços para o *Consumidor.gov.br* até 31 de dezembro de 2020.

§ 2º Poderão manter plataformas próprias os órgãos e entidades que possuam canais de atendimento cuja escala e especificidade assim se justifique.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a plataforma será adequada para atender aos parâmetros de experiência do usuário e de interoperabilidade de dados com a plataforma digital *Consumidor.gov.br*.

§ 4º Os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional terão acesso às manifestações cadastradas no *Consumidor.gov.br* relativas à sua área de atuação para fins de formulação, monitoramento e avaliação de suas ações.



Buscando dar mais efetividade à plataforma, o Acordo de Cooperação Técnica firmado entre a SENACON e a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), em 2020, ocasionou a adesão de todas as entidades supervisionadas pela autarquia ao consumidor.gov.br, tornando-o seu canal de registro de reclamações relativas a seguros (Boletim consumidor.gov.br, 2020).

Da mesma forma, a SENACON firmou uma Cooperação com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), buscando a promoção de ações conjuntas para o aperfeiçoamento da prestação dos serviços e a integração dos canais de atendimento das Agências com a plataforma.

Gráfico 6 - Evolução da quantidade de empresas participantes e de reclamações finalizadas



Fonte: Consumidor em Números (2019).

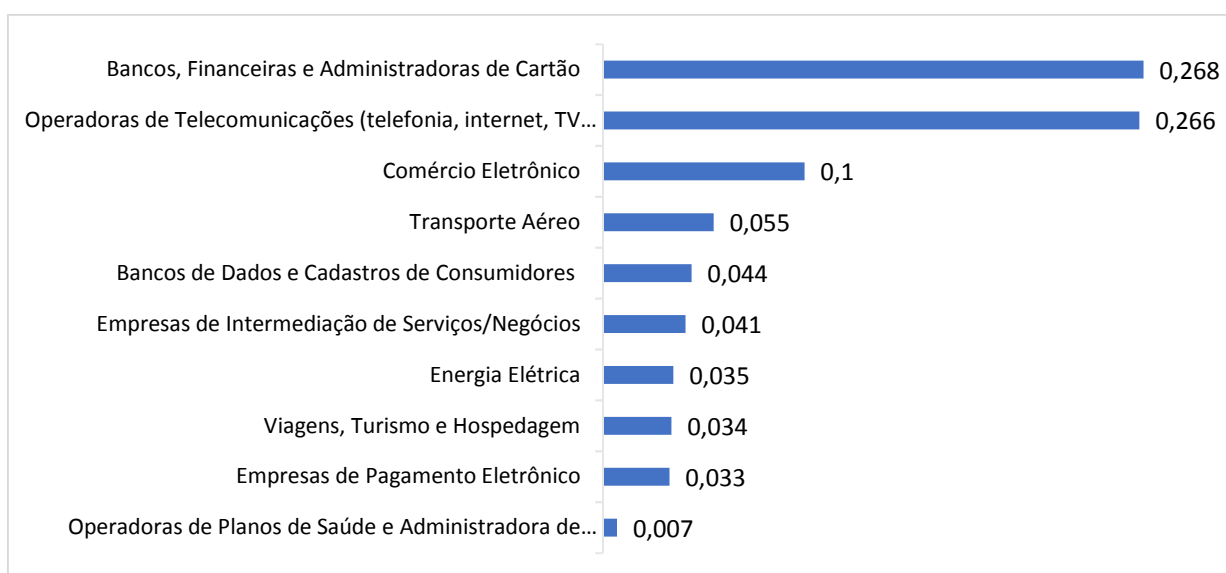
Os números demonstram entre 2019 e 2020, o crescimento de reclamações finalizadas foi superior a 50%. Da mesma forma, houve um acréscimo de mais de 50% de empresas cadastradas.

Segundo o Consumidor em Números 2020, os bancos, financeiras e administradoras de cartão apresentaram o maior índice de reclamações (26,8%), seguidas pelas empresas de telecomunicações, comércio eletrônico, bancos de dados, transporte aéreo e banco de dados e cadastro de consumidores.

---

§ 5º Ato conjunto do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública e do Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia poderá regular o disposto neste artigo.” (NR)  
 “Art. 6º-A O Ministério da Justiça e Segurança Pública integrará, até 31 de dezembro de 2020, o Consumidor.gov.br ao portal único “gov.br”, de que trata o Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019.” (BRASIL, 2020).

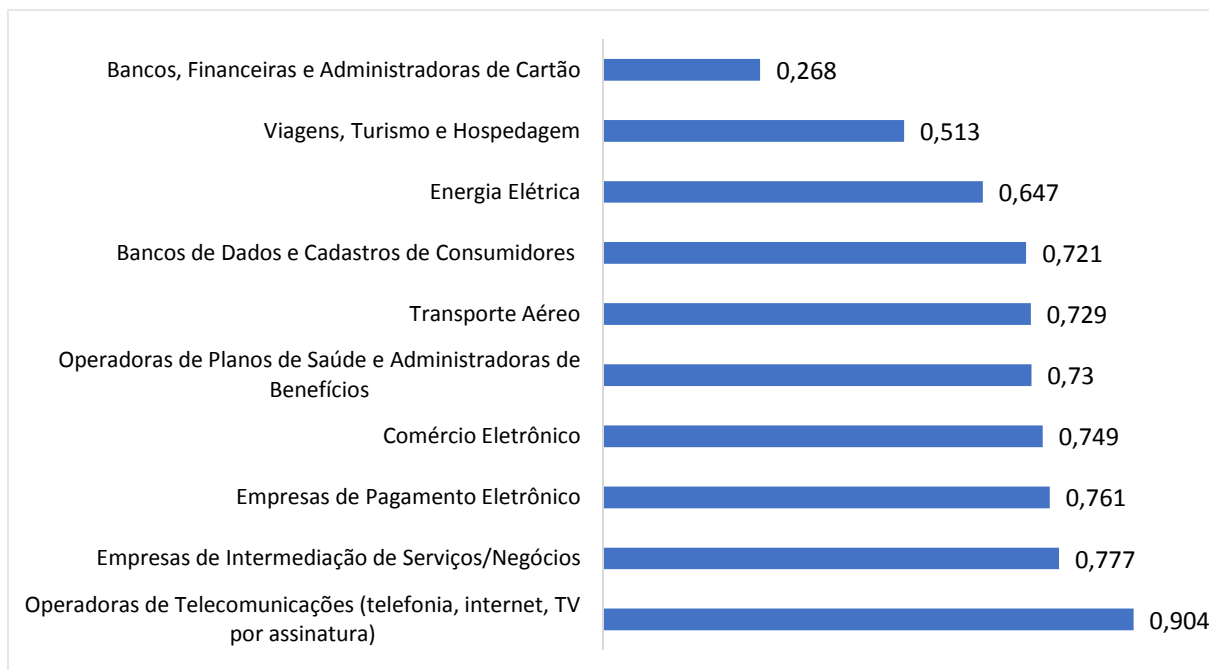
Gráfico 7 - Reclamações por segmento



Fonte: Consumidor em Números (2020).

Quanto ao índice de solução por segmento, as operadoras de telecomunicações apresentaram o melhor índice. Lado outro, os bancos, financeiras e administradoras de cartão apresentaram o pior.

Gráfico 8 - Índice de solução por Segmento



Fonte: Consumidor em Números (2020).

No que se refere aos assuntos mais reclamados, destacam-se: “Cartão de Crédito / Débito / Loja”, seguido por “Banco de Dados e Cadastro de Consumidores” e assuntos relacionados à Telecomunicações e Crédito consignado. As questões relacionadas a Transporte Aéreo e a Pacote de Serviços também aparecem entre os mais reclamados. Os principais problemas relacionam-se à “Cobrança/Contestação”, “Contrato/Oferta” e Vício de qualidade”.

Tabela 1 - Assuntos mais Reclamados

Assunto	Total	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	91.098	7,6%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC, etc.)	78.304	6,5%
Telefonia Móvel Pós-paga	73.818	6,2%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	71.565	6,0%
Transporte Aéreo	69.077	5,8%
Pacote de Serviços (Combo)	58.547	4,9%
Aparelho celular	50.254	4,2%
Internet Fixa	45.996	3,8%
Energia Elétrica	41.523	3,5%
Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	39.641	3,3%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	36.978	3,1%
TV por Assinatura	33.011	2,8%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	32.326	2,7%
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, joias, bijuterias, malas, bolsas, etc.)	29.944	2,5%
Telefonia Móvel Pré-paga	29.926	2,5%
Pacote / excursão / agência de turismo	22.944	1,9%
Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem, etc.)	22.202	1,9%
Internet Móvel	21.010	1,8%
Atendimento Bancário	18.919	1,6%
Telefonia Fixa	17.710	1,5%
Demais Assuntos	311.834	26,1%
<b>Total</b>	<b>1.196.627</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Consumidor em Números (2020).

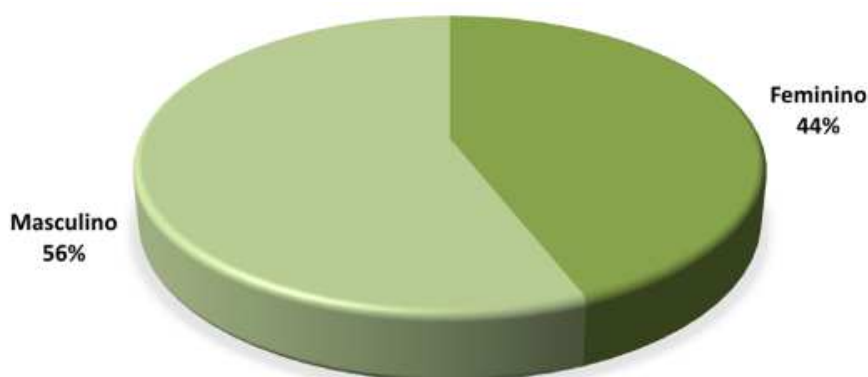
Gráfico 9 - Principais problemas



Fonte: Consumidor em Números (2020).

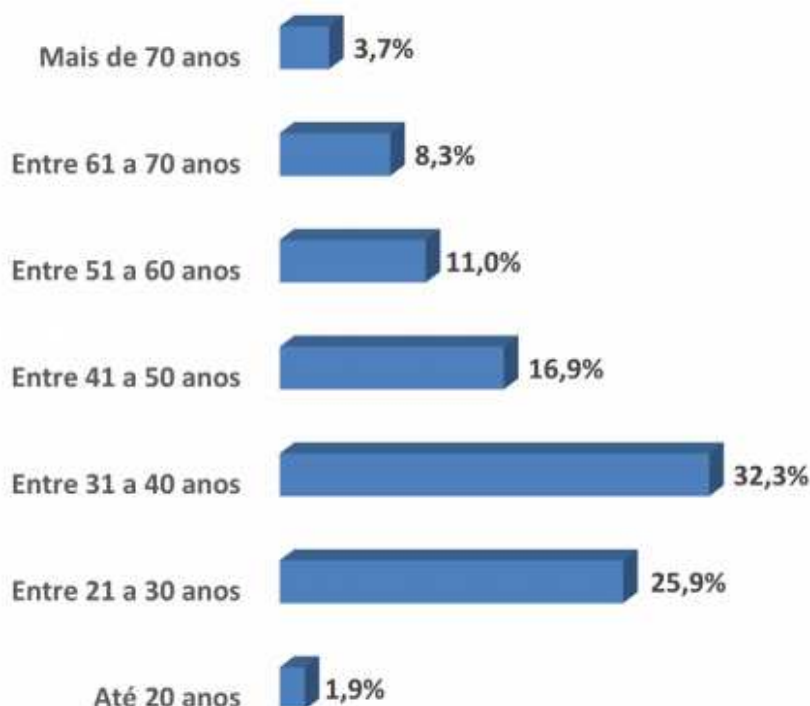
Quanto ao perfil dos consumidores, há predominância do sexo masculino (56%). A faixa etária entre 31-40 anos apresentou o maior número de demandas, 32,3%, seguida pelos jovens entre 21-30 anos, 25,9%.

Gráfico 10 - Perfil dos Consumidores (Gênero)



Fonte: Boletim Consumidor.gov.br (2020).

Gráfico 11 - Perfil dos Consumidores (Faixa etária)



Fonte: Boletim Consumidor.gov.br, 2020.

### 5.1 O funcionamento da plataforma

A criação da plataforma Consumidor.gov.br guarda relação com o disposto no artigo 4º inciso V da Lei 8.078/1990 e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013, consistindo em um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. (CONSUMIDOR.GOV.BR).

A plataforma é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, integrante do Ministério da Justiça, com atuação concentrada no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo. Além disso, há acompanhamento dos Procons, as Defensorias, os Ministérios Públicos, Agências Reguladoras e toda a sociedade.

É uma ferramenta que possibilita a resolução dos conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensando a intervenção do Poder Públicos na tratativa individual. Nas palavras de Sousa:

[...] uma política pública para a defesa do consumidor que auxilia no subsídio de informações para o processo decisório da defesa do

consumidor, atende o cidadão e auxilia na mitigação e resolução de problemas de consumo (SOUSA, 2014, p. 14).

A plataforma é provida e mantida pelo Estado. Assim, a participação de empresas é voluntária, sendo permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo de consentimento, comprometendo-se a conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para a solução dos problemas apresentados. Lado outro, o consumidor deve ser identificado adequadamente, obrigando-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2020).

É importante frisar que os dados das reclamações registradas na plataforma sustentam uma base de dados, que contém o desempenho das empresas participantes. Ademais, fornece informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentivando a competitividade do mercado.

A partir do *link* Indicadores, disponível no site, é possível consultar informações relativas às empresas que apresentaram os melhores índices de solução e satisfação no tratamento das reclamações, aquelas que responderam as demandas nos menores prazos, dentre outras.

De mais a mais, oportuniza ao consumidor a aba “Relato do Consumidor”, na qual é possível acessar o conteúdo das reclamações, as respostas fornecidas pelas empresas e a avaliação final dos consumidores. Já a aba “Dados abertos” fornece os dados atualizados que alimentam os indicadores da plataforma, permitindo a elaboração de inúmeras análises e cruzamentos eventualmente não contemplados pelas consultas disponíveis na plataforma (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2021).

Conforme citado anteriormente, para participar da plataforma, as empresas necessitam preencher o formulário de proposta de adesão, contendo seus dados e concordando com o termo de adesão e o termo de uso da plataforma. Em síntese, o termo de adesão assinado entre o fornecedor e a SENACON permite: o acesso para receber e responder às reclamações registradas pelos consumidores; a interação com o consumidor na plataforma; o acompanhamento das demandas registradas em nome da empresa; e o requerimento da recusa da reclamação (MAIOLINO; SILVEIRA; TIMM, 2019).

Por seu turno, o consumidor ao realizar o seu cadastro, assume os termos de uso, ficando habilitado a registrar reclamações contra as empresas participantes. Após o registro da reclamação, o fornecedor deve responder à demanda em até 10 dias,

informando à SENACON os dados do responsável pela informação. A plataforma possibilita ao consumidor, durante o período de resposta, o acompanhamento da demanda e o relacionamento com o fornecedor. Após o retorno do fornecedor, o consumidor tem até 20 dias para comentar e classificar a resposta da empresa, classificando a demanda em Resolvida ou Não Resolvida, além de indicar o seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

Vale ressaltar que, a plataforma *consumidor.gov.br* não substitui o serviço prestado pelos órgãos de defesa do consumidor. Portanto, caso a demanda não seja resolvida por meio da plataforma, o consumidor deverá recorrer aos canais tradicionais de atendimento presencial do Procon, ou ainda à Defensoria Pública, Ministério Público, Juizado Especial Cível, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Embora não haja previsão de sanção direta ao fornecedor que não resolve a reclamação do consumidor, as informações registradas no banco de dados do sistema poderão subsidiar a adoção, em âmbito coletivo, de medidas necessárias à prevenção e repressão de condutas desleais e abusivas adotadas no mercado de consumo (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2021).

#### **5.4 Tentativa prévia de solução consensual como exigência para demandar**

Alguns estudiosos têm se dedicado a responder o questionamento sobre a concessão de interesse de agir em juízo apenas quando a parte tenha comprovado o esgotamento das possibilidades de sanar a controvérsia consensualmente.

Assim, investiga-se se é juridicamente viável e conveniente o desenvolvimento de políticas restritivas ao acesso à justiça, baseadas na remessa das partes à soluções alternativas, como forma de solucionar a crise do Poder Judiciário, permitindo respostas mais ágeis e adequadas à solução de conflitos.

Neste sentido, alguns estudiosos, como Carlos Alberto de Salles, defendem que a criação de normas que exijam a tentativa prévia de solução consensual para ingressar com as demandas, não ensejariam violação ao acesso à justiça, haja vista tratar de apenas mais um requisito a ser exigido das partes, vejamos:

Primeiro, cabe lembrar que para obter uma prestação jurisdicional, no sistema processual brasileiro, em processo de conhecimento ou de execução, deverá o autor demonstrar o preenchimento de



determinados requisitos, os chamados pressupostos processuais e as condições da ação. Muito embora parte da doutrina separe entre direito constitucional de ação – incondicionado – e de direito processual de ação – condicionado –, a verdade é que, para obter uma resposta judicial dotada de utilidade para satisfação da pretensão formulada, o autor deverá demonstrar o preenchimento desses requisitos.

Não parecem os pressupostos ou condições da ação ser ontologicamente diferentes de requisitos que poderiam ser estabelecidos, impondo às partes lançar mão, previamente, de meios alternativos de solução de controvérsias, como se discute em relação à mediação, para ter acesso à prestação jurisdicional estatal. Note-se, a propósito, tratar-se apenas de um requisito, não propriamente uma exclusão da apreciação judicial.

Lado outro, Tartuce (2020) argumenta que, embora o estímulo à autocomposição venha se intensificando, sob o prisma do acesso à justiça, o legislador agiu de forma coerente ao não condicionar o ingresso no Poder Judiciário à demonstração de prévia tentativa consensual.

O sistema normativo prevê que, após a propositura da ação, o juiz, verificando a presença dos ‘requisitos essenciais’ e, não constatando ser caso de improcedência liminar do pedido, mande citar o réu para comparecer à sessão consensual. Isso indica que a tentativa de autocomposição não foi eleita pelo sistema como um elemento essencial do ‘interesse de agir’, mas sim que seu fomento se dará estabelecendo a sessão consensual como uma etapa prioritária do processo (TARTUCE, 2020, p. 124).

Certo é que, como o uso das plataformas digitais tem sido incentivado pelo Poder Judiciário, a discricionariedade na utilização destes meios tem sido objeto de controvérsias no âmbito jurisprudencial.

Nesta toada, alguns tribunais defendem que a exigência de tentativa de acordo extrajudicial é uma imposição de requisito não previsto em lei, sendo, portanto, uma violação ao princípio da inafastabilidade da Jurisdição, vejamos:

EMENTA - APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA – IMPOSIÇÃO DE CONCILIAÇÃO PELO MECANISMO ‘CONSUMIDOR.GOV’ – FACULDADE DA PARTE – VIOLAÇÃO DO PRINCÍPIO DA INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO – RECURSO PROVIDO. Os mecanismos de estímulo à conciliação e mediação não podem ser impostos às partes sob pena de violação do princípio da inafastabilidade da jurisdição. A suspensão do processo para cadastro no site ‘consumidor.gov’ não se legitima porquanto o consumidor não está obrigado a recorrer às técnicas disponíveis de solução administrativa em detrimento do ingresso com uma ação no Judiciário.

(TJ-MS AC: 0802985-75.2019.8.12.0019. Relator: Des. Divoncir Schreiner Maranhão. Data de Julgamento: 20/09/2020, 1ª Câmara Cível. Data de publicação: 02/10/2020)

EMENTA - APELAÇÃO CÍVEL. INDEFERIMENTO DE PETIÇÃO INICIAL. IMPOSIÇÃO DE REQUISITO NÃO PREVISTO EM LEI CONSISTENTE NA EXIGÊNCIA DE TENTATIVA DE ACORDO EXTRAJUDICIAL MEDIANTE A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA ELETRÔNICA 'CONSUMIDOR.GOV'. TERATOLOGIA. VULNERAÇÃO FRONTAL AOS ARTIGOS 319 DO CPC E 5º, XXXV, DA CARTA MAGNA. INSUBSISTÊNCIA QUE SE IMPÕE. RECURSO PROVIDO. Os requisitos de admissibilidade da petição inicial estão delineados no artigo 319 do CPC, sendo certo que o cumprimento dos mesmos gera direito subjetivo da parte ao regular processamento da demanda. A sentença que extingue prematuramente o processo, valendo-se da criação de quaisquer outros obstáculos à solução jurisdicional é vã, na medida em que ao o magistrado não é dado fazer exigências não previstas em lei, sob pena de malferir o princípio constitucional do direito de ação, ou de acesso à justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Carta Magna. Verificação de tentativa de obstar o feito com a absurda exigência de formalização prévia de tentativa de acordo extrajudicial mediante o acesso à plataforma 'consumidor.gov'. Teratologia apta a justificar a insubsistência da sentença. Recurso provido.

(TJ-MS AC: 0805137-39.2018.8.12.0017. Relator: Des. João Maria Lós. Data de Julgamento: 29/01/2020, 1ª Câmara Cível. Data de publicação: 31/01/2020)

Por outro lado, outros Tribunais têm defendido que a sociedade não deve esperar ou depender apenas da tutela jurisdicional para a solução de conflitos, mormente no contexto da realidade sociopolítico-econômica brasileira e do aumento da quantidade de conflitos submetidos ao Poder Judiciário. Assim, acreditam que o sistema multiportas possibilita uma maior facilidade em encontrar uma solução adequada aos conflitos, proporcionando verdadeira pacificação social, exigindo o uso de soluções consensuais de conflitos como antecedentes à judicialização, conforme demonstrado abaixo:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RMC E CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL. DECISÃO QUE SUSPENDEU A DEMANDA PARA QUE A PARTE AUTORA PROMOVESSE O REGISTRO DE SEUS PEDIDOS NA FERRAMENTA DENOMINADA 'CONSUMIDOR.GOV.BR', E POSTERGOU A ANÁLISE DO PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. PLATAFORMA QUE VISA ESTIMULAR A SOLUÇÃO CONSENSUAL DO LITÍGIO. DECISÃO ESCORREITA. Consoante definiu o Supremo Tribunal Federal 'A instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo' (RE n. 631.240, rel. Min. Roberto Barroso, J. em 16-12-2016). A sociedade não deve esperar ou depender

apenas da tutela jurisdicional para buscar a solução de conflitos, mormente no contexto da realidade sociopolítico-econômica brasileira e do aumento da quantidade de conflitos submetidos ao Poder Judiciário (Watanabe, Kazuo). REQUISITOS DA TUTELA DE URGÊNCIA NÃO ATENDIDOS. PREVISÃO LEGAL DE CANCELAMENTO DE DESCONTO OU DE RESERVA DE MARGEM CONSIGNADA DIRETAMENTE À AUTARQUIA PREVIDENCIÁRIA SEM NECESSIDADE DE INTERVENÇÃO DO ESTADO-JUIZ. INTELIGÊNCIA DO ART. 2º DA RESOLUÇÃO N. 321/PRES/INSS. DESNECESSIDADE DE PRONUNCIAMENTO JUDICIAL QUE AFASTA, POR VIA REFLEXA, O PERIGO DE DEMORA. REQUISITOS DO ART. 300, CAPUT E § 3º, DO CPC NÃO CONFIGURADOS. O pedido de suspensão de margem consignada ou dos descontos apontados como indevidos, por expressa disposição legal, pode ser feito diretamente pelo interessado ou até mesmo por seu procurador ao INSS. Portanto, não demonstrado que houve recusa ou mesmo demasiada demora do órgão previdenciário, não se pode dizer que há perigo de dano e risco ao resultado útil do processo, um dos requisitos necessários à concessão da tutela provisória, nos termos da norma contida no artigo 300 do Código de Processo Civil. recurso conhecido e desprovido.

(TJ-SC Agravo de Instrumento: 5025702-19.2020.8.24.0000. Relator: Des. Janice Goulart Garcia Ubialli. Data de Julgamento: 22/09/2020, 4ª Câmara de Direito Comercial. Data de publicação: 22/09/2020)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SUSPENSÃO PARA CONCILIAÇÃO EXTRAJUDICIAL. PROGRAMA DE ESTÍMULO AO USO DOS MECANISMOS VIRTUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS. ACESSO A JUSTIÇA. 1. Considerando que o pedido formulado na inicial está albergado na plataforma para busca de uma solução extrajudicial satisfativa, entende-se escorreita a decisão agravada, na medida em que se apresenta imprescindível a utilização de formas alternativas para a solução dos conflitos, a fim de garantir maior eficiência a Máquina Estatal, oportunizando o uso de meios que antecedem à judicialização. 2. Acentua-se que o Programa de Estímulo ao Uso dos Mecanismos Virtuais de Solução de Conflitos é um dos meios colocado à disposição da sociedade para tentar minimizar a avalanche de processos que massificam o Sistema de Justiça, retirando do Judiciário melhores e maiores condições do enfrentamento das causas verdadeiramente complexas, que, estas sim, necessitam da intervenção judicial, e, contribuindo, também, para a diminuição do custo do processo que ao fim e ao cabo, favorecerá o acesso, ainda, a um maior número de brasileiros. 3. Agravo de Instrumento conhecido e improvido. 4. Unanimidade

(TJMA, Agravo de Instrumento n. 0804411-73.2018.8.10.0000, relator Des. Ricardo Duailibe).

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CADASTRO. INSCRIÇÃO EM ÓRGÃOS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. PROJETO SOLUÇÃO DIRETA - CONSUMIDOR. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. - É legal a decisão que suspende o andamento do feito até a comprovação da tentativa da solução extra e pré-judicial, pelo mecanismo oficial ofertado pelo TJRS, da solução do conflito antes da

judicialização, sob pena de extinção, por carência de ação. - Multa por litigância de má-fé afastada, pois eventual atuação do profissional da advocacia deve ser apurada em ação própria, nos termos do art. 32 do Estatuto da OAB. APELO PARCIALMENTE PROVIDO (TJRS, Apelação Cível 70075660852, relator Des. Gelson Rolim Stocker, j. 14-12-2017).

Certo é que, a plataforma está sendo utilizada em ações estratégicas voltadas ao incentivo e ao aperfeiçoamento de métodos autocompositivos de solução de conflitos de consumo com foco na redução e prevenção dos litígios judicializados (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2020).

De acordo com o Boletim Consumidor.gov.br – 2020, 24 Tribunais de Justiça já firmaram parcerias com a plataforma, além do TRF-1ª Região. Ademais, o acordo de cooperação técnica assinado entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) busca a integração do Processo Judicial Eletrônico (PJe) à plataforma Consumidor.gov.br, objetivando a integração e permitindo ao cidadão que optou por judicializar sua demanda buscar uma solução mais célere via Consumidor.gov.br. A referida integração, lançada em outubro de 2019, está em produção como piloto no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) e no Tribunal Regional Federal (TRF 1ª Região), com perspectiva de, no ano de 2021, ser expandida para os demais.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Constituição Federal de 1988 tutela a proteção e a defesa do consumidor em seu artigo 5º, erigindo o direito consumerista ao altiplano dos direitos constitucionais fundamentais. Ademais, delega ao Estado a obrigação de promover a defesa do consumidor, determinando a elaboração de um Código, que tinha como função principal o reequilíbrio de forças dos sujeitos da relação consumerista, diminuindo a vulnerabilidade do consumidor e limitando as práticas nocivas de mercado.

Neste contexto, em 11 de setembro de 1990, surgiu o Código de Defesa do Consumidor. Considerado um microssistema multidisciplinar, porque engloba diversas disciplinas jurídicas com o objetivo de tutelar o consumidor, tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, bem como a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, além da transparência e harmonia das relações de consumo, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor, ante a desigualdade das relações jurídicas de consumo, permitiu que o consumidor ampliasse o conhecimento de seus direitos dentro desta relação, o que provocou um crescimento progressivo no número de demandas judiciais.

O Relatório Justiça em Números, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, disponibiliza, anualmente, os dados gerais da atuação judiciária. Nele, é possível perceber que a quantidade de novas ações judiciais tem aumentado gradativamente ano após ano, assim como o número de casos pendentes de decisão final.

Os litígios de origem consumerista representam uma parte considerável das demandas que ingressam no Poder Judiciário, visando a solução dos conflitos. Dentre as causas para o elevado nível de judicialização de origem consumerista, é possível citar, além da ineficiência do Poder Judiciário, a pouca cooperação entre as agências reguladoras e os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a litigância estratégica de alguns agentes econômicos.

Em 2010, a Resolução 125, elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça, reconheceu os métodos alternativos de solução de conflitos como forma de pacificação social, colaborando para a desobstrução do acúmulo invencível de

demandas que sobrecarregam o Judiciário e comprometem a qualidade da prestação jurisdicional.

Nesta senda, ante a ineficiência estatal na prestação da tutela jurisdicional, o Código de Processo Civil de 2015 estabeleceu a ampla utilização de mecanismos consensuais nas audiências de mediação e conciliação, inovando ao prever a possibilidade de utilização generalizada dos mecanismos da mediação e da conciliação no país.

Também em 2015, o Brasil promulgou a Lei 13.140, que estabelece a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública.

Ao adotar o sistema multiportas, o Código de Processo Civil disponibiliza à sociedade, alternativas diversificadas para consecução da solução mais adequada de controvérsias, valorizando os mecanismos de pacificação, buscando a obtenção da maneira mais apropriada de administração e resolução do conflito.

A evolução e o uso da tecnologia de informação e de comunicação, proporcionaram novos contornos aos métodos de solução de conflitos, garantindo o seu uso em modelos de negócios e de transações tecnológicas, através da *online dispute resolution*.

No Brasil, a Portaria n.º 1.184, de 1º de julho de 2014, instituiu a plataforma digital Consumidor.gov.br, monitorada pelos PROCONs e pela SENACON. Trata-se de uma inovação tecnológica que oferece informação, diálogo e compartilhamento de dados, buscando a solução de reivindicações dos consumidores, pela internet.

A plataforma permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, fornecendo informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentivando a competitividade no mercado, em busca de melhorias da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Anualmente, a plataforma digital divulga um boletim, com informações acerca do seu funcionamento. Desde junho de 2015, a plataforma já registrou mais de 2,5 milhões de reclamações, contando com 1,8 milhão de usuários cadastrados. São mais de 600 empresas credenciadas, que solucionam 80% das reclamações registradas na plataforma, apresentando um prazo médio para a resposta de 6,5 dias.

Como visto, o tema central desta pesquisa se concentrou na análise da eficácia da plataforma *consumidor.gov.br* como meio adequado de resolução de conflitos

consumeristas e como ferramenta em favor da desjudicialização. Nesse contexto, a pesquisa buscou examinar o uso da plataforma no Brasil.

Acerca do problema apresentado, sobre como a plataforma digital *consumidor.gov.br* se constitui como meio adequado de resolução de conflito consumerista e contribui para o processo de desjudicialização, a hipótese foi confirmada, já que a adoção da plataforma digital é uma alternativa adequada para a resolução adequada de conflitos, sendo um meio célere e menos oneroso que proporciona segurança jurídica e solução menos custosa para os consumidores.

Mas continua sendo necessária a promoção de uma maior visibilidade da plataforma na sociedade, com vistas a estimular sua utilização, a partir, por exemplo, de campanhas nas mídias sociais e de produção de guias de orientação para as empresas e consumidores acessarem as funcionalidades da plataforma.

Portanto, os métodos alternativos de resolução de conflitos, em especial a plataforma governamental *consumidor.gov.br*, podem ter importante influência na duração razoável do processo, princípio constitucional instituído pela Emenda Constitucional 45/2004, uma vez que reduzem o índice de judicialização, fornecendo possibilidades adequadas, seguras e efetivas para resolução dos conflitos.

Nessa linha, vê-se que o objetivo geral da pesquisa, de analisar a eficácia da plataforma *consumidor.gov.br* como meio adequado de resolução de conflitos consumeristas e como ferramenta em favor da desjudicialização foi devidamente alcançado pela análise de todas as suas vertentes expostas.

Para tanto, foram utilizados passos que constituíram nos objetivos específicos, visto que a pesquisa se propôs, de início, a apresentar a compreensão do contexto histórico do surgimento do Direito do Consumidor e os efeitos de responsabilidade trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor, bem como os temas que envolvem a hiperjudicialização dos conflitos consumeristas no Brasil e a importância da aplicação da teoria da análise econômica do direito em tais relações. A pesquisa também demonstrou, em sua construção, uma visão geral sobre os métodos adequados de solução de conflitos e o sistema multiporta de controvérsias, bem como o método de solução de conflito on line, importante para a conclusão do tema abordado, examinando os aspectos que discriminam a plataforma *consumidor.gov.br* como meio de resolução de conflitos nas relações de consumo. Por fim, durante a construção do trabalho foi elaborada uma cartilha didática sobre a plataforma *consumidor.gov.br*, objetivando difundir a sua utilização na sociedade, consistente em seu Anexo I.

E para se chegar às considerações finais apresentadas, foi realizado um amplo estudo na literatura, a fim de compreender a fundamentação teórica do direito do consumidor, dos meios de solução adequados de conflitos, do uso da plataforma consumidor.gov.br e da Análise Econômica do Direito. Ademais, foram estudadas as vantagens que a plataforma digital pode gerar aos usuários, atendendo, assim, ao objetivo geral inicialmente proposto. E foi a partir da análise dos dados apresentados, bem como das teorias abordadas que, sem o objetivo de ter-se por concluído o tema, conclui-se que a plataforma estudada se constitui como meio adequado de resolução de conflitos consumeristas, contribuindo para o processo de desjudicialização.



## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Anthony Ferreira; ALMEIDA, Pamela Ferreira. A hiperjudicialização das demandas sociais: a utilização de medidas alternativas de solução de conflitos como contenção para a hipertrofia do poder judiciário. **Revista da EJUSE**, Aracaju, n. 22, 2015. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/79135250.pdf>. Acesso em: 4 nov. 2019.
- ALMEIDA, B. D. Fabrício. **Direito do consumidor esquematizado®**. São Paulo: Saraiva, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553608836/>. Acesso em: 20 mar. 2021.
- ALVIM, José Eduardo Carreira. **Direito arbitral**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007.
- ALVIM, José Eduardo Carreira. **Teoria geral do processo**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005.
- ALVIM, José Eduardo Carreira. **Teoria geral do processo**. 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012.
- AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Revista Pensar**, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017.
- ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017.
- ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Tradução de Leonel Vallandro e Gerd Bornheim. São Paulo: Abril Cultural, 1973.
- AZEVEDO, Fernando Costa de. Uma introdução ao direito do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 69, 2009.
- BARROSO, Luis Roberto. Neoconstitucionalismo e constitucionalização do Direito (O triunfo tardio do direito constitucional no Brasil). **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 240, abr. 2005. DOI: <http://dx.doi.org/10.12660/rda.v240.2005.43618>. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/43618>. Acesso em: 04 nov. 2019.
- BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/signosdoconsumo/article/view/44368>. Acesso em: 04 nov. 2019.
- BECKER, Daniel; LEAL, Ana Luisa. Medo e delírio no Consumidor.gov. **Jota**, São Paulo, 3 abr. 2019. Disponível em: <https://www.jota.info./opniao-e->

analise/artigos/medo-e-delirio-no-consumidor-gov03042019. Acesso em: 15 dez. 2019.

BECKER, Gary S. Crime and punishment: an economic approach. **Journal of 514 Political Economy**, [S. l.]. v. 76, n. 2, p. 169–217, 1968.

BENJAMIN, Antônio Herman. V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo. Revista dos Tribunais, 2008.

BONIN, L. F. R. Educação, consciência e cidadania. *In*: SILVEIRA, A F. *et al.* (org.). **Cidadania e participação social**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/hn3q6/pdf/silveira-9788599662885-10.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2019.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 23 maio 2020.

BRASIL. **Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020**. Altera o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10197.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10197.htm). Acesso em: 23 set. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm). Acesso em: 23 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>. Acesso em: 27 maio. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/512422/001041135.pdf>>. Acesso em 05/11/2019.

BRASIL. **Lei nº 13.140/2015, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2o do art. 6o da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em 02/12/2019.

BRASIL. **Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984**. Dispõe sobre Juizados Especiais. Revogada pela Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995.

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/1980-1988/L7244.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1980-1988/L7244.htm). Acesso em: 23 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, DE 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). Acesso em: 23 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm). Acesso em: 23 de dezembro de 2019.

BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm). Acesso em: 20 ago. 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1838837/SP**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, Rel. p/ Acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, Brasília, DF, julgado em 12 de maio de 2020. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=%22ANALISE+ECONOMIC+A+DO+DIREITO%22&b=ACOR&p=false&l=10&i=1&operador=mesmo&tipo\\_visualizacao=RESUMO](https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=%22ANALISE+ECONOMIC+A+DO+DIREITO%22&b=ACOR&p=false&l=10&i=1&operador=mesmo&tipo_visualizacao=RESUMO). Acesso em: 22 jan. 2021.

BREGA, Sílvia Maria Costa. Lei de mediação em vigor. E agora? *In*: RODAS, João Grandino *et al.* (coord.). **Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil**. Curitiba: Prismas, 2018. p. 331-342.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

CALCATERRA, Rubén Alberto. **Mediación estratégica**. Barcelona: Gedisa, 2002.

CALMON, P.; COSTA, A. **Redes e governança das políticas públicas**. Brasília, DF: Centro de Estudos Avançados de Governo e de Administração Pública – CEAG, 2013. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/rp3/article/view/9126> Acesso em: 22 set. 2020.

CAMPILONGO, Celso Fernandes. Prefácio. *In*: PORTO, Antônio Maristrello; SAMPAIO, Patrícia. **Direito e economia em dois mundos**: doutrina jurídica e pesquisa empírica. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2014.

CAMPOS, Marcelo Vieira de; SCHMIDT, Marcelo Winch. Formas adequadas de solução de conflitos e os desafios da advocacia. *In*: RODAS, João Grandino *et al.* (coord.). **Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil**. Curitiba: Prismas, 2018. p. 281-289.

CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 74, p. 82-97, abr./jun. 1994.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. 1. ed. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo**: um comentário à lei nº 9.307/96. 3. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.

CARNEIRO, Athos Gusmão. A conciliação no novo código de processo civil. **Ajuris**: Revista da Associação dos Juízes do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, v. 1, n. 2, p. 88–93, nov., 1974. Disponível em: <http://icj.com.br/portal/artigos/a-conciliacao-no-novo-codigo-de-processo-civil/>. Acesso em: 11 fev. 2015.

CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo; ANDRADE, Francisco; ZELEZNIKOW, John; NEVES, José. Online dispute resolution: an artificial intelligence perspective.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 11 ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2014.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL (CNJ). **I Jornada “Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios”**. Brasília, DF: CJF, ago. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números 2017 (ano-base 2016)**. Brasília, DF: CNJ, 2017. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acesso em 03/11/2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números 2018 (ano-base 2017)**. Brasília, DF: CNJ, 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números 2018 (ano-base 2017)**. Brasília, DF: CNJ, 2018. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>. Acesso em 30/08/2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Movimento pela conciliação**. CNJ, Brasília, DF, [2006]. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/>. Acesso em: 03 nov. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: [http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs\\_cnj/resolucao/Resolucao\\_n\\_125-GP.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/Resolucao_n_125-GP.pdf). Acesso em: 02 nov. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do poder judiciário e dá outras

providências. Brasília, 2010. Disponível em: <[www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579](http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579)>. Acesso em: 03/02/2021.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Conheça o Consumidor.gov.br**. Brasília, DF, 2019. Disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 02 fev. 2021.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: <file:///C:/Users/TJPI/Downloads/Balan%C3%A7o%20-%20Consumidor.gov.br%202018%20.pdf> Acesso dia 02 de fev. 2021

CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em : <file:///C:/Users/TJPI/Downloads/Boletim%20Consumidor.gov.br%202020.pdf> Acesso dia 02 de fev. 2021

CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). Acesso em: 02 set. 2019.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Indicadores**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo>. Acesso em: 28 out. 2019.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Sobre o serviço**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 02 dez. 2019.

COUTINHO, Eutália Maciel. Configurações de poder em mediação. *In*: RODAS, João Grandino *et al.* (coord.). **Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil**. Curitiba: Prismas, 2018. p. 187-206.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A fazenda pública em juízo**. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

DIAS, Luciano Souto; FARIA, Kamila Cardoso. A mediação e a conciliação no contexto do novo código de processo civil de 2015. **Revista Constituição e Garantia de Direitos**, Natal, v. 8, n. 2. 2015. p. 20-44. Disponível em: <https://www.periodicos.ufrn.br/constituicaoegarantiadedireitos/article/viewFile/9990/7083>. Acesso em: 09 ago. 2019.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. Salvador: Jus Podivm, 2015.

ESCOLA DE DIREITO DA FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS DE SÃO PAULO – DIREITO FGV. **Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça**. Relatório Final De Pesquisa. São Paulo, 2010. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/relat\\_pesquisa\\_fgv\\_edital1\\_2009.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/relat_pesquisa_fgv_edital1_2009.pdf). Acesso em: 03 nov. 2019.

ESPINDOLA, Angela Araújo da Silveira; SANGOI, Bernardo Girargi. A crise da jurisdição e a funcionalização do direito pela economia: a justiça e os números. O jurisprudencialismo e o garantismo processual. **Revista de Direito Brasileira**, São Paulo, v. 18, n. 7, p. 214-29, set./dez. 2017.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 5. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

FERNANDES, Cassiane Melo; SIMÃO FILHO, Adalberto. A proteção do consumidor na sociedade da informação: uma análise da plataforma consumidor.gov.br. *In*: Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, 3., 2015. **Anais eletrônicos...** Ribeirão Preto: Universidade Ribeirão Preto, 2015. Disponível em: <https://bit.ly/2xc23bh>. Acesso em: 09 ago. 2019.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Capítulo I: Disposições Gerais. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRECO, Leonardo. **Instituições de processo civil: introdução ao direito processual civil**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

GRINOVER, Ada Pellegrini, WATANABE, Kazuo e LAGRASTA, Caetano. Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional. São Paulo: Atlas, 2008, p.146

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código brasileiro de defesa do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Forense, 2019.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os fundamentos da justiça conciliativa. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, ano 4, n.14, jul./set. 2007.

GRINOVER, Ada Pellegrini; NERY JUNIOR, Nelson; WATANABE, Kazuo. **Código de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto: Processo Coletivo (arts. 81 a 104 e 109 a 119)**. 10. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro, 2011. (Vol. 2)

GUERRERO, Fernando L. **Os métodos de solução de conflitos e o processo civil**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2015.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos MESC's: meios extrajudiciais de solução de conflitos**. São Paulo: Manole, 2016.

IHERING, Rudolf Von. **A luta pelo direito**. [S. l.]: Martin Claret, 1872. Disponível em: <https://portalconservador.com/livros/Rudolf-Ihering-A-Luta-pelo-Direito.pdf> . Acesso em: 04 nov 2019.

KATSH, Ethan; RIFIKIN, Janet. Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

KATSH, Ethan. Online dispute resolution: some implications for the emergence of law in cyberspace. (special issue: online dispute resolution and data protection). **International Review of Law, Computers & Technology**, [S. l.], v. 21, n. 2, July, 2007.

KATSH, Ethan; RULE, Colin. What we know and need to know about online dispute resolution. *South Carolina Law Review*, [S. l.], v. 67, p. 333-335, 2016.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. **Curso de formação de instrutores**. Escola Nacional de Prevenção e Solução de Conflitos. 1ª ed. 2018. Disponível em: <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/politicas-de-justica/enapres/biblioteca/formacao-instrutores\\_web-1.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/politicas-de-justica/enapres/biblioteca/formacao-instrutores_web-1.pdf)> Acesso em: 04 de agosto de 2021.

LEONEL, Ana Leticia Anarelli Rosati. **A eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas**: constitucionalizando o contrato na socialização do direito e a (in)suficiente análise da questão pelo Supremo Tribunal Federal. Teresina: Dinâmica Jurídica, 2016.

LESSA NETO, João Luiz. O novo cpc adotou o modelo multiportas!!! e agora?! **Revista de Processo**, São Paulo, v. 244, jun. 2015.

LÉVY, Pierre. **O que é virtual**. Tradução de Paulo Neves do original “Qu’est-ce le virtuel.” São Paulo: 34, 1998.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso**: o uso de online dispute resolution na Comarca de Araquari (SC). 2019. Dissertação -- (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

LOBO, Carlos Augusto da Silveira. História e perspectivas da arbitragem no Brasil. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, v. 50, 2016. Disponível em: [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/RArbMed\\_n.50.06.PDF](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RArbMed_n.50.06.PDF). Acesso em: 11 ago. 2019.

MACEI, Demetrius Nichele; VEIGA, Fábio; OLIVEIRA, Juliano Siqueira. Notas sobre a análise econômica do direito e sua utilização na aplicação de decisões judiciais. **Relações Internacionais no Mundo Atual**, [S. l.], n. 3, v. 24, p. 73, jul. 2019. Disponível em [https://www.researchgate.net/publication/340868848\\_NOTAS\\_SOBRE\\_A\\_ANALISE\\_economica\\_do\\_direito\\_e\\_sua\\_utilizacao\\_na\\_aplicacao\\_de\\_decisoes\\_judiciais](https://www.researchgate.net/publication/340868848_NOTAS_SOBRE_A_ANALISE_economica_do_direito_e_sua_utilizacao_na_aplicacao_de_decisoes_judiciais). Acesso em 16 dez. 2020.

MACKAAY, Ejan; ROUSSEAU, Stéphane. **Análise econômica do direito**. Trad. Rachel Sztajn. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MAGALHÃES, Rodrigo Almeida; SARAIVA, Marina de Souza. Arbitragem eletrônica. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 26-41, jul. 2019. DOI: 10.5433/2178-8189.2019v23n2p26. ISSN: 2178-8189.

MAIA, Vanessa Maria de Oliveira Acioly; ROCHA, Marcel Fernandes de Oliveira. Análise da (in)eficiência da plataforma digital “consumidor.gov.br” como ferramenta de conciliação nas demandas consumeristas autuadas nos sistemas de processamento judicial eletrônico. **Fides**, Natal, v. 11, n. 1, jan./jun. 2020.

MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos. **Revista Gralha Azul**, Curitiba, ed. 1, p. 13-19, ago./set. 2012. Disponível em: [https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/40338175/2.+GA\\_0016.pdf/f4d88ba0-63c8-d98e-7196-ce683b2a36ac](https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/40338175/2.+GA_0016.pdf/f4d88ba0-63c8-d98e-7196-ce683b2a36ac). Acesso em 16 dez. 2020.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. **Assistência jurídica, assistência judiciária e justiça gratuita**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1996.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MARQUES, Cláudia Lima. Superação das antinomias pelo diálogo das fontes: o modelo brasileiro de coexistência entre o código de defesa do consumidor e o código civil de 2002. **Revista da Escola Superior da Magistratura de Sergipe**, Aracaju, v. 7, p. 15-54, 2004. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/79073279.pdf>. Acesso em: 16 abr. 21.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, [S. l.], v. 5, out./dez. 2019. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod\\_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf). Acesso em: 16 abr. 21.

MELLO, Rafael Munhoz de. Arbitragem e administração pública. **Revista Jurídica da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná**, Curitiba, n. 6, p. 47-81, 2015. Disponível em: [http://www.pge.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2019-10/2015\\_003artigo\\_2\\_arbitragem\\_e\\_administracao\\_publica.pdf](http://www.pge.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2019-10/2015_003artigo_2_arbitragem_e_administracao_publica.pdf). Acesso em: 25 ago. 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Direito do Consumidor: Fundamentos do direitos do consumidor; Direito material e processual do consumidor; Proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor** – São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, pg. 309.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito Do Consumidor**. 3. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 135)



MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. – 4. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: RT, 2016.

MONTESQUIEU, Barão de. **Do espírito das leis**. Tradução publicada sob a licença de Difusão Europeia do Livro. São Paulo: Abril Cultural, 1973.

MOURÃO, Carlos Eduardo Rabelo; ROSAS, Isabela Magalhães. **Resolução online de conflitos: o caso europeu e uma análise do contexto jurídico brasileiro**. 1º Congresso Internacional de Direito e Tecnologia. Brasília, DF: Fórum 2018. p. 125-138.

MUHR, Diana. **Arbitragem online**: tendências e legislação aplicável à arbitragem online no Brasil. [S. l.], 2013.

MUNIZ, Tânia Lobo; SILVA, Marcos Claro da. O Modelo de Tribunal Multiportas Americano e o Sistema Brasileiro de Solução de Conflitos. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, Porto Alegre, n. 39, p. 288-311, dez., 2018. n. esp.

NALINI, José Renato. É urgente construir alternativas à justiça. *In*: ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Coordenação geral: Fredie Didier Jr. Salvador: Juspodivm, 2017. (Coleção grandes temas do novo CPC).

NET NEUTRALS PROJECT. **Online dispute resolution**: an international business approach to solving consumer complains. Bloomington, IN: AuthorHouse, 2015.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil**: volume único. 9. ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

NOGUEIRA, Gustavo Santana; NOGUEIRA, Suzane de Almeida Pimentel. O sistema de múltiplas portas e o acesso à justiça no Brasil: perspectivas a partir do novo código de processo civil. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 276, fev. 2018.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves. Os métodos “alternativos” de solução de conflitos (ADRs). *In*: ALMEIDA, Tania *et al.* (org.). **Mediação de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016. p. 55-69.

PEREIRA, Clovis Brasil. **Conciliação e mediação no novo CPC**. São Paulo: CONIMA, 2018. Disponível em: <http://www.conima.org.br/arquivos/4682>. Acesso em: 04 fev. 2021.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Direito processual civil contemporâneo. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

POBLET, Marta (ed). **Mobile technologies for conflict management online dispute resolution, governance, participation**. Londres: Springer, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/978-94-007-1384-0>. Acesso em: 15 fev. 2021.

POSNER, Richard. **A economia da justiça**. Tradução Evandro Ferreira e Silva. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2010.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. edi rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2011.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

ROQUE, Andre Vasconcelos *et al.* Acesso à Justiça x demandismo: repensando a gratuidade nos juizados especiais. **Migalhas**, [S. l.], 01 jul. 2019. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/TendenciasdoProcessoCivil/134,MI305449,101048-Acesso+a+Justica+ x+demandismo+Repensando+a+gratuidade+nos+Juizados>. Acesso em: 10 fev. 2021.

RULE, Colin. **Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial issues**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2002.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. **Sequência**, Florianópolis, n. 69, p. 255-279, dec. 2014. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S217770552014000200011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S217770552014000200011&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 14 fev. 2021.

SAMPAIO JÚNIOR, José Herval. O papel do juiz na tentativa de pacificação social: a importância das técnicas de conciliação e mediação. *In*: CARNEIRO, Athon Gusmão; CALMON, Petrônio (org.). **Bases científicas para um renovado direito processual**. 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2009. p. 590-591.

SANTOS, Moacyr Amaral. **Primeiras linhas de direito processual civil**. 29. ed. Saraiva: São Paulo, 2012. v. 1.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Introdução à sociologia da administração da justiça. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, [S. l.], n. 21, 1986.

SANTOS, Oscar López. Protección jurídica del consumidor de servicios en España. **Revista AJURIS**, Porto Alegre, v. 1, mar. 1998. *In*: CALAIS-AULOY, Jean. Regard critique sur l'harmonisation européenne du droit de la consommation. *In*: FROTA Mário. **Liber Amicorum Mário Frota: a causa dos direitos dos consumidores**. Coimbra: Almedina, 2012. p. 311.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SENAÇON). **Portaria SENACON n. 15, editada em 27 de março de 2020**. Determina o cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=392077>. Acesso em: 23 set. 2020.

SILVA, Adriano Rosa *et al.* **Sociedade e reivindicação de direitos**. Rio de Janeiro: FGB: Pembroke Collins, 2020.

SILVA, Érica Barbosa. Conciliação judicial. **Gazeta jurídica**, Brasília, DF, 2013.

SILVA, Guilherme Bertipaglia Leite da; AMORIM, José Roberto Neves. A formação do operador do direito pelo prisma da autocomposição, a política pública e suas relações com a mediação e conciliação. *In*: RODAS, João Grandino *et al.* (coord.). **Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil**. Curitiba: Prismas, 2018. p. 31-54.

SILVEIRA, Sebastião Sérgio; ZANFERDINI, Flávia de Almeida M.; BUGALHO, Andréia Chiquini. Resolução online de conflitos como ferramenta de cidadania e facilitação do acesso à justiça. **Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania**, Ribeirão Preto, n. 8, p. 766-783, out. 2020.

SOARES, Flaviana Rampazzo. **Responsabilidade civil por dano existencial**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

SOUSA, João Paulo Alexandre de. **Defesa do consumidor e políticas públicas: um estudo sobre o consumidor.gov.br**. 2014. Monografia -- (Bacharelado em Gestão de Políticas Públicas) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2014.

SOUZA, Aline Anhezini de; NICOLAU, Rafael Machado Viviani. On line dispute resolution (ODR) é uma inovação disruptiva? *In*: RODAS, João Grandino *et al.* (coord.). **Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil**. Curitiba: Prismas, 2018. p. 495-504.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992330/>>. Acesso em: 28 Fevereiro de 2021

TECNOBLOG. **Senacon quer fortalecer Consumidor.gov.br para reduzir processos judiciais**. Disponível em: <https://tecnoblog.net/274332/senacon-consumidor-gov-br-processos/>. Acesso em: 06 mar. 2019.

TEPEDINO, Gustavo. **Temas de direito civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. 57. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. v. 1.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992941/>. Acesso em: 09 março de 2021.

TIMM, Luciano Benetti. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.gov. **Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura**, São Paulo, 2020.

TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth Trindade. Economia de plataforma (ou tendência à bursatilização dos mercados): ponderações conceituais distintivas em relação à economia compartilhada e à economia colaborativa e uma abordagem de análise econômica do direito dos ganhos de eficiência econômica por meio da redução severa dos custos de transação. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, Lisboa, ano 6, n. 4, 2020. Disponível em: <https://www.cidp.pt/publicacao/revista-juridica-lusobrasileira-ano-6-2020-n-4/209>. Acesso em: 07 set. 2020.

UCHIMURA, Guilherme Cavicchioli; LIMA, Iara Vigo. Direito, violação e tecnicidade: a análise econômica do direito nas concepções de Coase e Brown. **Revista Direito & Práxis**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, 2018, p. 2143-2170. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rdp/v9n4/2179-8966-rdp-9-4-2143.pdf>. Acesso em: 24 jan. 2021.

VALE, Ana Luiza Sawaya de Castro Pereira do. O juizado especial cível como marco da renovação dos serviços judiciários no âmbito do direito do consumidor. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, ano 17, n. 120, jan. 2014. Disponível em: [http://ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=14190](http://ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=14190). Acesso em: 15 fev. 2019.

VERBICARO, Loiane Prado; MACHADO, Ana Victória Delmiro; SOARES, Dennis Verbicaro Mídia, opinião pública e judiciário: o declínio da política e a construção de uma sociedade hiperjudicializada media. In: CONGRESSO NACIONAL DA FEPODI, 5., 2017, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: FEPODI, 2017. Disponível em: [encurtador.com.br/kEPZ8](http://encurtador.com.br/kEPZ8). Acesso em: 09 ago. 2019.

VERBICARO, Dennis; SILVA, João Vitor Penna; LEAL, Pastora. **O mito da indústria do dano moral e a banalização da proteção jurídica do consumidor pelo judiciário brasileiro**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, ano 26, vol 114, nov.-dez, 2017.

WATANABE, Kazuo. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 36, n. 195, p. 381–389, maio 2011. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2021.

ZANITELLI, Leandro Martins. Corporações e direitos humanos: o debate entre voluntaristas e obrigacionistas e o efeito osolapador das sanções. **SUR – Revista Internacional de Direitos Humanos**, São Paulo, v. 8, n. 15, p. 37-57, dez. 2011. Disponível em <https://core.ac.uk/download/pdf/16033942.pdf>. Acesso em 14 dez. 2020.

**ANEXO A - CARTILHA DE ORIENTAÇÃO PARA O USO DA PLATAFORMA  
CONSUMIDOR.GOV.BR COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO  
CONSUMERISTA**



**A PLATAFORMA  
*CONSUMIDOR.GOV.BR*  
COMO FERRAMENTA DE  
DESJUDICIALIZAÇÃO DOS  
CONFLITOS  
CONSUMERISTAS**



CARTILHA DO CONSUMIDOR.

1ª Edição

Teresina

Foram

Brasil

2021

O elevado número de processos envolvendo direitos do consumidor se repete ao longo dos últimos anos e decorrem de inúmeros incentivos normativos e institucionais. Assim, uma Política Pública que valorize a garantia dos direitos do consumidor, deve ter como objetivo reduzir a judicialização destas demandas.

Ante a ineficiência na prestação estatal na tutela jurisdicional, os meios alternativos de resolução de conflitos funcionam como efetivos equivalentes jurisdicionais ao promoverem a substituição da decisão do juiz pela decisão conjunta das partes.

O complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito utilizando diferentes métodos é chamado de sistema multiportas. Este sistema envolve métodos heterocompositivos, em que as lides não são resolvidas pelas partes e há a figura de um terceiro que tem o poder de decisão e autocompositivos, em que as partes encontram, isoladamente ou em conjunto, uma resposta consensual para o conflito.

Com a evolução e o uso da tecnologia de informação e de comunicação, os métodos de solução de conflitos passaram a ganhar novos contornos em seus desenhos, o que proporcionou o seu uso em modelos de negócios e de transações tecnológicas.

Neste sentido, o Poder Judiciário brasileiro tem incentivado a adoção de plataformas públicas de resolução de conflitos *online*, ocorrendo tanto nas fases pré-processuais, quanto no curso dos processos judiciais, possibilitando ao Judiciário o redimensionamento das demandas. No Brasil, destaca-se a plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br).

Claudya Celyna de Araújo Neves Ulisses

# SUMÁRIO

- 🛒 Apresentação **1**
- 🛒 O Código de Defesa do Consumidor **2**
- 🛒 A Relação de consumo **3**
- 🛒 Consumidor **3**
- 🛒 Fornecedor **3**
- 🛒 Produto **3**
- 🛒 Serviço **3**
- 🛒 Métodos Alternativos de solução de conflitos **4**
- 🛒 Mediação **4**
- 🛒 Conciliação **4**
- 🛒 Arbitragem **4**
- 🛒 A Plataforma consumidor.gov.br **5**
- 🛒 Passo-a-passo **6**



## O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A evolução da Defesa do Consumidor no Brasil está diretamente ligada ao desenvolvimento econômico do país. Desde o advento da Lei nº 8.078/90 que regulamentou a defesa do consumidor já determinada pela Constituição de 1988, o país sofreu uma série de mudanças econômicas que acompanharam a evolução das garantias de proteção e defesa do consumidor estabelecidas por um dos mais populares instrumentos jurídicos que é o Código de Defesa do Consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor tem por objetivo primordial proteger e defender o consumidor que em regra é a parte hipossuficiente, ou seja, mais frágil nas relações de consumo.

### DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR



- ✓ Proteção da vida e da saúde
- ✓ Educação para o consumo
- ✓ Liberdade de escolha de produtos e serviços
- ✓ Informação
- ✓ Proteção contra publicidade enganosa e abusiva
- ✓ Proteção contratual
- ✓ Indenização
- ✓ Acesso à Justiça
- ✓ Facilitação da defesa dos seus direitos
- ✓ Qualidade dos serviços públicos



## A RELAÇÃO DE CONSUMO

A relação jurídica de consumo pode ser definida como a relação estabelecida entre consumidor e fornecedor, possuindo como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço.

### CONSUMIDOR



Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (BRASIL, 1990).

### FORNECEDOR



Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (BRASIL, 1990).

### PRODUTO/SERVIÇO



Produto É qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (BRASIL, 1990).

## MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os mecanismos de composição de controvérsias, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, surgiram como uma alternativa para a solução de conflitos, gerando resultados adequados para as partes envolvidas, garantindo a efetividade do processo.

### MEDIAÇÃO



A mediação privilegia a desconstrução dos conflitos, não interferindo na decisão interpartes. É a abordagem de controvérsias, na qual uma pessoa capacitada e imparcial, busca, a partir da restauração do diálogo, uma comunicação efetiva entre as partes, propiciando o encontro de soluções adequadas ao conflito.

### CONCILIAÇÃO



A composição ocorre mediante a atuação de um terceiro, neutro e imparcial, que investiga os interesses e necessidades das partes, pela facilitação da comunicação entre elas com vistas à compreensão do conflito e pela aplicação de técnicas relacionadas à sua adequada transformação, com orientação facilitativa e sem objetivar o acordo (SILVA, 2013)

### ARBITRAGEM



A solução da controvérsia ocorre através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem os seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal (CARMONA, 2009). Assim, as partes concordam em submeter seu conflito a uma parte neutra que tenham selecionado para tomar a decisão.

## **A PLATAFORMA *CONSUMIDOR.GOV.BR***

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.

A plataforma é de uso fácil, além de ser um meio célere e eficaz. Isto porque, após o registro das reclamações, as empresas cadastradas na plataforma têm o prazo de 10 dias para apresentação de manifestação. Durante esse prazo, é oportunizado à empresa interagir com o consumidor antes da postagem da resposta final. Em seguida, a plataforma garante ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida e, ainda, indicar o grau de satisfação com o atendimento resolvido.

Segundo dados fornecidos no Boletim consumidor.gov.br 2019, desde junho de 2015, a plataforma já registrou mais de 2,5 milhões de reclamações, contando com 1,8 milhão de usuários cadastrados e mais de 600 empresas credenciadas. Atualmente, as empresas participantes solucionam 80% das reclamações registradas na plataforma. O prazo médio para a resposta das demandas é de 6,5 dias.

### **OBJETIVOS**



- ✓ Ampliar o atendimento aos consumidores
- ✓ Incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento
- ✓ Aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor
- ✓ Fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo

# SAIBA COMO USAR O CONSUMIDOR.GOV.BR

## PASSO A PASSO

- 1**

ACESSE A PLATAFORMA:  
[HTTP://WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR](http://www.consumidor.gov.br)


- 2**

DIGITE O NOME DA EMPRESA PESQUISADA


- 3**

REGISTRE A RECLAMAÇÃO. (VOCÊ PODE ANEXAR DOCUMENTOS QUE COMPROVEM A RELAÇÃO DE CONSUMO COM A EMPRESA)


- 4**



SE FOR A PRIMEIRA VEZ QUE VOCÊ ESTÁ USANDO A FERRAMENTA, VOCÊ TERÁ QUE SE CADASTRAR CRIANDO UM LOGIN E SENHA
- 5**

DEPOIS QUE VOCÊ FIZER O REGISTRO A EMPRESA TEM ATÉ 10 DIAS PRA TE RESPONDER



**E ENTÃO? FÁCIL NÉ? É SEU! PARTICIPE!**

