

**EDIÇÃO 1** AGO-SET/2020

# GRALHA AZUL

PERIÓDICO CIENTÍFICO DA 2ª VICE-PRESIDÊNCIA



**TJPR**

2ª Vice  
Presidência

# A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR COMO ALTERNATIVA PARA A SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Isabela Maiolino<sup>1</sup>, Flávia de Carvalho Silveira<sup>2</sup> e Luciano Benetti Timm<sup>3</sup>

Como efeito da promulgação da Constituição de 1988, aliada a estabilização monetária dos últimos 30 anos, houve um aumento exponencial do número de litígios no Brasil, de forma que um maior número de demandas passou a ser apresentado no judiciário. É necessário encontrar novas formas de diminuir o número de ações que ingressam no judiciário, sem com isso precarizar o acesso à justiça, fazendo uso da tecnologia como aliada nesse movimento. Assim, o presente artigo trata sobre o cenário do judiciário brasileiro e os métodos alternativos de solução de conflitos, e apresenta a plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a promoção da desjudicialização, em especial no cenário imposto pelo Covid-19.

**Palavras-chave:** consumidor.gov.br; desjudicialização; direito do consumidor.

The promulgation of the 1988 Constitution, along with the monetary stabilization of the last 30 years, caused an exponential increase in the number of litigations in Brazil, so that a greater number of claims were filed in the judiciary. It is necessary to find new ways to reduce the number of actions started in the judiciary, without giving cause to precarious access to justice, making use of technology as an ally in this movement. The present paper deals with the Brazilian judiciary scenario and alternative methods of dispute resolution, and presents the platform "consumer.gov" as an alternative for the promotion of dejudicialization, specially as we face the scenario imposed by the Covid-19 pandemic.

**Keywords:** consumer law; consumidor.gov.br; dejudicialization.

---

<sup>1</sup> Mestra em Direito pela Universidade de Brasília (UnB). Bacharela em Direito pelo Instituto Brasiliense de Direito Público. Atualmente é chefe de gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor. E-mail: isabela.maiolino@hotmail.com

<sup>2</sup> Graduada em Direito pelo Instituto Brasiliense de Direito Público. E-mail: flaviacardimcs@gmail.com

<sup>3</sup> Mestre e Doutor em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2004). Master of Laws (LL.M.) na Universidade de Warwick (Inglaterra) e realizou pesquisa de Pós-Doutorado na Universidade da Califórnia, Berkeley (Estados Unidos). É professor da FGV-SP Foi Secretário Nacional do Consumidor de 01/2019 a 07/2020. E-mail: ltimm@bmbtarbitragens.com.br

\*Parte da introdução já foi publicada pelos autores na introdução do livro "Direito do Consumidor: novas tendências e perspectiva comparada" (MAIOLINO, TIMM, 2019). Uma versão similar está no prelo para ser publicada em 2020 na obra "30 anos do CDC – Evolução e Desafios no Relacionamento com o Cliente", da Editora Foco (MAIOLINO, SILVEIRA, TIMM, 2020).

## 1. INTRODUÇÃO

O período que se seguiu a promulgação da Constituição Federal de 1988 e, em seguida, a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, foi marcado por uma visível melhora do bem-estar do consumidor, decorrente da estabilização de preços promovida pelo Plano Real, da abertura da economia e da adoção de uma política antitruste efetiva a partir da aprovação da Lei nº 8.884/94. Como consequência, o consumidor passou a ter uma maior oferta de bens e serviços, e o mercado passou a ter um consumidor mais participativo na economia.

No entanto, se antes uma das principais dificuldades era a inexistência de concorrência e, como consequência, a falta de acesso real ao mercado de consumo, passou-se a ter novos obstáculos à obtenção do bem-estar do consumidor: a infraestrutura e a oferta de serviços não acompanharam o crescimento da demanda. Além disso, a regulação de mercados e serviços não foi suficiente para garantir, de forma eficaz, o cumprimento da legislação consumerista.

No âmbito dos atuais desafios enfrentados pelo Brasil, existem problemas específicos, sendo o maior deles, talvez, o alto desrespeito ao consumidor e a consequente judicialização das relações de consumo. Evidência desse problema é encontrada no relatório "Justiça em Números 2019", elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que mostrou que o direito do consumidor foi o segundo assunto mais demandado em 2018 na justiça estadual, o primeiro mais demandado nas turmas recursais da justiça estadual e o mais demandado no juizado especial estadual.

Além do desrespeito ao consumidor por fornecedores, é possível elencar algumas causas para esse alto nível de judicialização: a pouca cooperação entre as agências reguladoras e os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (cada um em seu respectivo setor de atuação)<sup>1</sup>, a litigância estratégica de alguns agentes econômicos, a ineficiência do Poder Judiciário, dentre outros.

Meadows (1999) advertiu que os anos 2000 herda o crescimento veloz da ciência e da informação. Tal fato se dá pela grande evolução tecnológica, que foi utilizada como estratégia de mercado pelas grandes empresas que estão em meio a relações de consumo. Essa nova realidade promove a globalização da informação e a potencialização de formas diversas de consumo (sobretudo por meios digitais), devendo o Estado acompanhar essa evolução tecnológica a fim de garantir o bom funcionamento do mercado e a segurança e transparência nas relações consumeristas (FERNANDES; SIMÃO FILHO; 2015).

No que se refere aos demais desafios, ao mesmo tempo em que as novas tecnologias os impõem para os atores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, elas também podem servir de vetores para a promoção da desjudicialização e para a transformação do perfil do consumidor. A tecnologia fez com que as pessoas passassem a viver conectadas, surgindo, assim, um consumidor engajado, que utiliza as redes sociais para falar, ser ouvido e respondido pelas empresas de forma direta.

Tendo em vista o alto grau de judicialização em que o Brasil se encontra e o alto custo de manutenção do sistema judiciário nacional, conforme dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), é primordial que se busquem novos

modelos que promovam a desjudicialização e métodos alternativos de resolução de conflitos, que consistem em "mecanismos que permitem a obtenção da resolução de um conflito à margem da via jurisdicional<sup>1</sup>, expressão que decorre da tradução do termo mais recorrente na doutrina internacional para seu tratamento: ADR- Alternative Dispute Resolution" (CABRAL, 2012).

Diante do contexto acima, o presente artigo visa demonstrar a importância da plataforma "consumidor.gov.br" é uma importante ferramenta apta a promover a desjudicialização e a concretização eficaz do direito para os consumidores.

O primeiro tópico tratará do contexto judicial brasileiro e do nível de judicialização no qual nos encontramos. Subsequentemente, tratar-se-á dos métodos alternativos de solução de conflitos, e, em seguida, da plataforma brasileira "consumidor.gov.br" e como ela tem colaborado como agente de solução de litígios e de desjudicialização em meio a esse cenário. Por fim, serão apresentadas as conclusões do trabalho.

## 2. CONTEXTO DA JUSTIÇA BRASILEIRA

As críticas em relação à lentidão e ineficácia do poder judiciário (GICO Jr., 2014) são amplamente debatidas pela doutrina. Pesquisas realizadas em 1994 já apontavam que 77% dos magistrados já reconheciam a existência de uma crise no judiciário (SADEK e ARANTES). Por sua vez, Bolero já indicava em 2003 que a eficiência judicial do Brasil é baixa.

Os dados mais recentes infelizmente corroboram com a doutrina. De acordo com o CNJ, o ano de 2018 terminou com 78,6 milhões de processos judiciais em tramitação, ou seja, aguardando solução definitiva, com uma taxa de congestionamento (percentual de processos que ficaram represados sem solução, comparativamente ao total tramitado no período de um ano) de 67% (CNJ, 2019, p. 95). Isso significa que, a cada dez ações judiciais que tramitaram, sete continuaram tramitando sem decisão final.

Além disso, os dados do CNJ demonstram que a quantidade de novas ações tem aumentado gradativamente ano após ano. Enquanto em 2009 houve o ajuizamento de 24,6 milhões, em 2016 foram ajuizados 29,4 milhões de novos processos. De 2009 a 2016 também houve o aumento do número de casos pendentes de decisão final – ou seja, não só a quantidade de novos conflitos judicializados, mas há um incremento, também, do estoque de processos judiciais pendentes de julgamento (LIMA, 2019, p. 19).

Várias causas são apontadas como motivadoras do aumento do número de processos no Brasil. Daniel Lima condensou os diversos argumentos em cinco grandes grupos:

"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". (LIMA, 2019, p. 20)

No que se refere a despesas, o judiciário teve um custo total de 93,7 bilhões de reais, chegando a R\$ 449,53 (quatrocentos e quarenta e nove reais e cinquenta e três centavos) por habitante, R\$ 12,06 (doze reais e seis centavos) a mais do que no ano anterior. Nesse sentido, o Brasil está em primeiro lugar, dentre diversos países, no que diz respeito ao custo da justiça, que alcança 1,4% do Produto Interno Bruto (PIB), ou 2,6% dos gastos totais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios (CNJ, 2019).

Além disso, o custo médio de um processo no Brasil, por ano, é de R\$ 1.899,32 (um mil, oitocentos e noventa e nove reais e trinta e dois centavos) em caso de processos estaduais, e de R\$ 2.755,24 (dois mil, setecentos e cinquenta e cinco reais e vinte e quatro centavos) em caso de processos que tramitam na Justiça Federal (CNJ, 2018).

Ademais, com base em dados do CNJ de 2017, a média de duração de processos costuma ser de três a quatro anos, para os juizados especiais, e de cerca de quatro a cinco anos para a Justiça Comum, sendo a fase de execução da sentença no âmbito da Justiça Federal o maior gargalo, com uma média de sete anos e onze meses para finalização do processo (CNJ, 2018).

Especificamente sobre ações consumeristas, o assunto mais demandado no juizado especial estadual, em 2018, foi o da "responsabilidade do fornecedor e direito a indenização por dano moral", representando 12,41 das ações, atingindo o número de 937.798 de processos somente em 2018, sem contar a fase recursal (na qual também é o assunto mais demandado, atingindo 254.961 ações) ou de execução.

Nota-se que parte considerável desses processos envolve ações referentes a direitos do consumidor. Assim, podemos concluir, sem prejuízo de análises mais profundas e detalhadas, que os direitos dos consumidores não estão sendo nem adequadamente garantidos pelos reguladores nem respeitados de modo sistemático no mercado – caso contrário, não haveria um alto número de ações judiciais a respeito de danos morais.

Adicionalmente, pode-se concluir que o custo para garantir o cumprimento de uma lei não espontaneamente respeitada no mercado, quando se vai ao Poder Judiciário, é substancial para contribuintes e consumidores (sem contar que, certamente, alguns litigantes estratégicos fazem um uso predatório da Justiça).

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, 2019).

### 3. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E PLATAFORMAS DIGITAIS DE SOLUÇÃO DE DISPUTAS ("ADR")

Com o surgimento e a evolução das estruturas do Estado, este passou a abarcar como sua incumbência a solução de litígios como um terceiro neutro. No entanto, segundo Cappelletti e Garth (1998), o acesso à justiça ocorre como um processo que teve como primeira onda a ampliação do número de pessoas passaram a ter acesso ao judiciário. Conforme visto, em meio ao aumento do acesso à justiça, em meio a esse processo, o Brasil vivenciou uma cultura de litígio, que pode ser conceituada como

uma crença socialmente estabelecida e aceita de que a forma mais eficaz de se promover a realização dos valores juridicamente protegidos e de se alcançar a pacificação social se dá por meio das atuações e das decisões adjudicadas (sentenças) proferidas pelos juízes. (GONÇALVES, MAILLART, SANTOS; 2018)

A cultura do litígio vivenciada no Brasil traz consequências que comprometem a eficiência e a qualidade jurisdicionais, evidenciados pela morosidade dos processos e pela onerosidade do Judiciário. Para amenizar as consequências da explosão de litigância, os métodos alternativos de solução de conflito passaram a ser disseminados, como uma maneira de transpor a explosão de litigância e ainda sim trazer aos litigantes uma maneira eficiente que solucionar o conflito.

Os métodos alternativos de solução de conflitos são um reflexo dessa nova visão, que se encontra nas bases do sistema jurídico, o que pode ser exemplificado pelo Código de Processo Civil, que suscita como diretriz que o "Estado deve promover sempre que possível a solução consensual do conflito" (Código de Processo Civil, art. 3º, § 2º). Dentre os métodos que mais se destacam, a autocomposição assume um papel importante, já que empodera as partes dando-lhes autonomia em meio a resolução do conflito.

Ao mesmo tempo que o aumento da judicialização permitiu o surgimento dos métodos alternativos de solução de disputas, tem-se hoje em dia o desafio da economia digital. A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) reconhece, por exemplo, que a economia digital afetou a longo prazo as políticas públicas (2019).

Os meios alternativos de solução de disputas não poderiam ficar alheios a essa transformação promovida pelas tecnologias (LIMA, 2019, p. 76), surgindo, assim, o modelo de *online dispute resolution* (ODR) (LIMA E FEITOSA, 2016, 54), que "podem ser definidos como a transposição de métodos adequados para plataformas" (LIMA, 2019, p. 77). Esse modelo pode abranger várias técnicas de modelos alternativos de solução de disputas, ao mesmo tempo que se utiliza de uma rede como local virtual para resolver disputas (BECKER E LAMEIRÃO, 2017, p. 01).

Segundo Arbix (2015), as ODR são, ao mesmo tempo, "uma tendência consolidada (...), uma 'nova porta' para solucionar conflitos que talvez não possam ser dirimidos por mecanismos tradicionais de resolução de controvérsias". Mais do que isso, o autor aponta que as ODR são imprescindíveis para promover um maior acesso à justiça:

Mecanismos de ODR eficientes podem ser cruciais para órgãos judiciais, dando vazão a uma pluralidade de demandas similares cuja equação por formas tradicionais de resolução de disputas não seria possível – assim, a absorção de mecanismos de ODR por órgãos judiciais é imprescindível para viabilizar mais acesso à justiça. (p. 13, 2015)

De acordo com a doutrina, existem quatro modalidades de ODR: (i) sistema de reivindicação financeira; (ii) sistema de arbitragem online; (iii) serviços de Ombudsman; e (iv) sistema de mediação online, seja ela automatizada ou assistida (NASCIMENTO JUNIOR, 2017, p. 274). Trataremos desta última modalidade nos próximos tópicos, tratando especificamente da plataforma governamental “consumidor.gov.br” e sobre como ela pode promover a desjudicialização na resolução de conflitos.

#### 4. A PLATAFORMA “CONSUMIDOR.GOV.BR” COMO PROMOTORA DA DESJUDICIALIZAÇÃO

A solução de problemas de consumo de maneira individual e presencial é, em regra, de competência dos órgãos de defesa do consumidor estaduais e municipais – os Procons. Esses órgãos também são responsáveis pela política estadual de defesa do consumidor e por fiscalizar as relações de consumo. Ou seja, têm competência para atuar em nível tático e operacional. A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), por sua vez, é responsável pelo desenho das políticas públicas nacionais e por ações que envolvam o território nacional.

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. O cenário acima 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.

Tendo em vista a atual situação da justiça brasileira e a insustentabilidade do modelo vigente para o tratamento de conflitos de consumo que são levados aos órgãos do Estado, o novo Código de Processo Civil incentiva o uso de meios autocompositivos para solução de conflitos (neste sentido, ver GRINOVER, 2015)<sup>2</sup>. Além disso, o próprio CNJ possui resolução sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos, qual seja, a Resolução n. 125/2010 (CNJ, 2010), e do crescimento das plataformas digitais. Diante desse cenário, surge um serviço como uma alternativa sustentável para tratamento em escala de conflitos de consumo: o “consumidor.gov.br”.

Conforme explica Sousa, 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”. (SOUSA, 2014, p. 14)

Trata-se de uma plataforma de Estado, sob responsabilidade da Senacon, estabelecida pelo Decreto nº 8.573/2015, para conciliação entre consumidores e fornecedores na internet, com foco na solução e prevenção de conflitos de consumo. Por meio dessa plataforma, o consumidor se manifesta, a empresa responde, o consumidor avalia e todos podem monitorar o desenvolvimento da resolução.

Conforme explica João Sousa, a plataforma tem como base 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 (…”. (SOUSA, 2014, p. 30)

A plataforma é pública, gratuita e transparente, e funciona da seguinte forma. As empresas preenchem um “formulário de proposta de adesão” (contendo seus dados) e concordam com um “termo de adesão” e um “termo de uso”. O termo de adesão, assinado entre fornecedor e 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, “exclusivamente nos casos em que for comprovado que o serviço ou produto reclamado foi produzido, ofertado e/ou comercializado por outro fornecedor e que não há qualquer indício de solidariedade na relação de consumo mencionada” (NOGUEIRA; PORTO; QUIRINO; 2017).

O fornecedor se compromete, dentre outros pontos, a responder às demandas em até 10 dias e a informar à Senacon os dados do responsável direto pelo tratamento do sistema dentro da empresa.

O consumidor, por sua vez, realiza o seu cadastro, assumindo os termos de uso, e fica habilitado a registrar reclamações contra qualquer uma das empresas participantes do serviço. Durante o prazo de resposta, o consumidor pode acompanhar sua demanda, bem como se relacionar com o fornecedor. Ao receber a resposta final da empresa, o consumidor pode avaliar a reclamação e participar de pesquisas em andamento na Senacon caso tenha interesse.

Em relação a essa forma de funcionamento da plataforma, a doutrina elenca que um dos seus maiores méritos está na negociação direta entre as partes. Sobre esse aspecto, Nogueira, Porto e Quirino expõe que:

Um dos mais valiosos méritos técnicos do portal consumidor.gov está em priorizar negociações di-

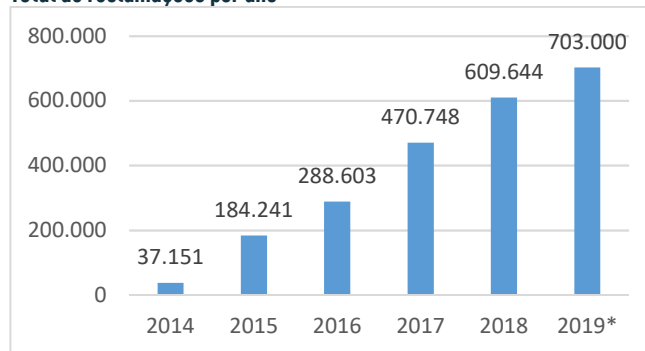
retas entre as partes. Essa é, inclusive, uma das críticas mais robustas que se faz ao projeto de regulação da plataforma europeia de ODR. Os consumidores devem ter acesso às informações sobre princípios legais básicos relacionados às suas reclamações. (2017, p. 11)

Até maio de 2020, a plataforma teve mais de 2,7 milhões de reclamações recebidas pelas 803 empresas credenciadas (informações de junho de 2014 a maio de 2020. Informações obtidas do SINDEC, do Ministério da Justiça e Segurança Pública.); cerca de 98% de reclamações respondidas pelas empresas dentro de um prazo médio de respostas de seis dias e meio (menor do que o prazo determinado de dez dias que as empresas têm para responder as reclamações dos consumidores), com 78% de resolatividade avaliado pelos consumidores, que dão 3,3 sobre 5 para às empresas.

A Senacon tem atuado para ampliar o uso da plataforma, inclusive durante a pandemia do Covid-19 por meio da Portaria Senacon nº 15, de 27 de março de 2020, que determinou o cadastro de empresas para viabilizar a resolução dos conflitos pela plataforma, como uma alternativa aos consumidores afetados pela pandemia.

Nesse sentido, mesmo antes da pandemia já era possível verificar que houve um aumento de 15,3% no número de reclamações em 2019 quando comparado com o ano de 2018 (com dados até novembro de 2019), sendo que o uso vem crescendo exponencialmente ao longo dos anos desde a data de início do seu funcionamento, conforme demonstra o gráfico abaixo:

GRÁFICO 1  
Total de reclamações por ano



Fonte: dados do consumidor.gov.br, elaboração dos autores.

\* Dados até novembro de 2019.

Sobre a eficácia da plataforma, Schmidt-Kessen, Carneiro e Nogueira (2019), a partir desses dados, consideram o "consumidor.gov.br" um exemplo de sucesso, já que apresenta elevados números de reclamações e taxa de respostas dos fornecedores. Segundo as autoras, os curtos prazos para a tomada de decisões, o elevado número de reclamações resolvidas e a satisfação apresentada pelos consumidores são elementos que levam o caso brasileiro a superar a plataforma fornecida pela União Europeia para a solução de litígios consumeristas.

Pode-se atribuir essa eficácia da plataforma ao incentivo para seu uso. Sobre esse aspecto, ressalta-se,

inclusive, o apoio do Conselho da Justiça Federal (CJF), que, na I Jornada de "Prevenção e solução extrajudicial de litígios", aprovou o enunciado 50:

"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". (CJF, 2016).

Nessa mesma seara, atualmente a Senacon realiza projetos de cooperação dos Tribunais de Justiça com o objetivo de incentivar a redução e a prevenção de litígios por meio da plataforma, sendo que já são conveniados o Tribunal de Justiça do Estado do Acre; Tribunal de Justiça da Bahia; Poder Judiciário do Ceará; Tribunal de Justiça de Rondônia, Tribunal de Justiça de Sergipe, dentre outros. Além disso, a Senacon firmou, recentemente, o Acordo de Cooperação Técnica nº 016/2019 com o Conselho Nacional de Justiça para integração do "consumidor.gov.br" ao processo judicial eletrônico (PJe), fazendo com que as partes que ingressam com ações no poder judiciário tenham a opção de utilizar a plataforma antes de dar prosseguimento ao processo.

Um dos pontos mais interessantes da plataforma, além da promoção da desjudicialização, é a possibilidade de acesso a uma base de dados com o perfil dos consumidores que utilizam a plataforma, podendo-se, inclusive, fornecer subsídios à elaboração de políticas públicas (como ocorreu com o mapeamento das ligações indesejadas recebidas por consumidores, conforme explica PERON, 2019), conforme explica o site do Ministério da Justiça e Segurança Pública:

"Os registros realizados pelos consumidores geram uma base de dados pública que disponibiliza à sociedade informações relevantes sobre empresas, assuntos, e problemas demandados na plataforma. Tais informações alimentam indicadores que são divulgados no site, bem como estão à disposição de qualquer interessado, independentemente de solicitação, em formato aberto, em conformidade com diretrizes de acesso à informação e transparência ativa. Acreditamos que o acesso a esses dados apoia a produção de conhecimento pela própria sociedade, pelo meio acadêmico, bem como serve ao próprio mercado. Além disso, oferece condições ao Estado para fiscalizar o comportamento das empresas, especialmente no que tange à lesão a direitos coletivos".<sup>1</sup>

O mapeamento dessas informações pode ser encontrado, por exemplo, por meio da identificação do perfil das reclamações, usuários e empresas que fazem uso da plataforma.

Por exemplo, dos consumidores que submeteram reclamações em 2019, cerca de 61,3% comprou os produtos ou adquiriu os serviços de forma não presencial, enquanto 22,57% adquiriu seus produtos em lojas físicas e 16,08% res-

<sup>1</sup> Informação disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/consumidor-gov.br>.

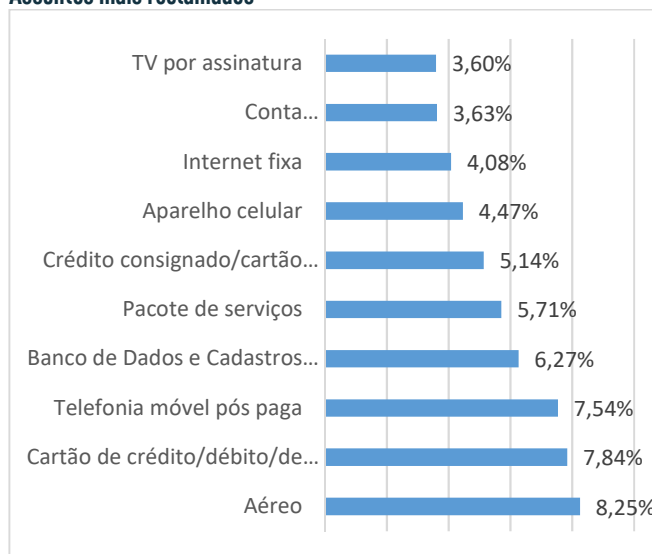
pondeu que não se aplica (seja porque não houve compra ou porque a pergunta não se aplica).

Além disso, os dados do "consumidor.gov.br" nos permitem ver que praticamente todas as operadoras de telefonia constam da relação de empresas com maior número de reclamações. Vivo, Oi, Tim e Claro totalizam, juntas, 21% de todas as reclamações dos consumidores.

Já os principais problemas que os consumidores enfrentam se relacionam ao setor aéreo (muito provavelmente em razão dos inúmeros cancelamentos de voos em razão da pandemia), cartão de crédito/débito/loja, telefonia móvel pós paga, bancos de dados e cadastros de consumidores, pacotes de serviços (combo), dentre alguns outros, conforme pode ser visto no gráfico a seguir:

GRÁFICO 2

#### Assuntos mais reclamados



Fonte: dados do consumidor.gov.br, elaboração dos autores.

\* Dados de janeiro a abril de 2020.

Por meio da análise dos dados acima elencados, originados da plataforma, é possível que a Senacon e demais membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC), bem como agências reguladoras, elaborem políticas públicas que, de um lado, promovam uma maior proteção do consumidor e, de outro, evitem que novas ações consumeristas cheguem ao judiciário, sem que isso signifique uma precarização dos direitos dos consumidores.

## 5. CONCLUSÃO

A economia digital impõe mudanças nas relações sociais, na maneira que nós como sociedade adquirimos bens e serviços e, conseqüentemente, nas relações de consumo. Exemplo disso são as plataformas digitais que são amplamente utilizadas no dia a dia, como Uber, Facebook, Airbnb, dentre outras.

O número de ações em tramitação no judiciário, os custos envolvidos para sua manutenção e o tempo de espera para uma efetiva prestação jurisdicional nos mostram que é necessário investir em sistemas de tecnologia, como plataformas digitais, que promovam a desjudicialização. No caso, se as partes envolvidas em um litígio conseguem resolver os problemas da disputa sem que isso resulte em um processo judicial, eventualmente será possível

transformar isso em um modelo a ser replicado como política pública, como foi o caso do "consumidor.gov.br".

Nesse sentido, é necessário investir no empoderamento do consumidor e, sobretudo, na congregação de consumidores capazes de negociar coletivamente (conforme previsão do artigo 107 do CDC). É também o momento de aproveitarmos ferramentas voltadas para soluções alternativas de conflitos, como negociação, mediação e até mesmo arbitragens em disputas coletivas, como já ocorre em diversos países.

Essas plataformas, além de diminuir a litigiosidade, permitem a realização de estudos com o fim de classificar empresas de acordo com o nível de conformidade em relação ao cumprimento dos direitos do consumidor e de acordo com a satisfação dos consumidores mensurada pela sua responsividade em plataformas como o "consumidor.gov.br". Da mesma forma que consumidores são avaliados, a plataforma também permite a avaliação das empresas, podendo-se pensar, no futuro, em punição para empresas que não são bem avaliadas.

A partir da adoção e expansão do uso da plataforma "consumidor.gov.br", poderá se fazer com que, no futuro, casos de descumprimento da legislação consumerista cheguem ao Poder Judiciário apenas residualmente, o que deve ser pensado, também, dentro de uma lógica sistêmica que não incentive o descumprimento da lei.

## 7. BIBLIOGRAFIA

1. Brasil. Lei n. 8.884, de 11 de junho de 1994. Transforma o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) em Autarquia, dispõe sobre a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica e dá outras providências.
2. Brasil. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2019 (ano-base 2018). Disponível em <<https://bit.ly/38taEa0>>.
3. Meadows, A. J. A comunicação científica. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1999.
4. Fernandes, C. M.; Filho, A. S. A proteção do consumidor na sociedade da informação: uma análise da plataforma consumidor.gov.br. III Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, 3. Anais... Universidade Ribeirão Preto, ago. 2015. Disponível em: <<https://bit.ly/2xc23bh>>.
5. Cabral, M. M. Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça. Dissertação (Mestrado) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<https://bit.ly/2Y9D7wN>>.
6. Gico Jr., I. T. A tragédia do Judiciário. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, 2014; 267, Epub set 2014. Disponível em: <<https://bit.ly/2E7ts1D>>.
7. Arantes, R. B.; Sadek, M. T. A crise do Judiciário e a visão dos juízes. Rev. USP. 1994; 21:34-45.
8. Botero, J. C. et al. Judicial reform. The World Bank Research Observer. Spring 2003; 18 (1): 61-88.
9. LIMA, D. H. S. Da cultura do litígio à do consenso: o uso de *online dispute resolution* na Comarca de Araquari (SC). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina. Dissertação de mestrado. 2019.
10. Brasil. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2018 (ano-base 2017). Disponível em <[shorturl.at/ez0Y8](http://shorturl.at/ez0Y8)>.

11. Timm, L. B. Por um plano nacional de defesa dos direitos do consumidor. *Rev. Consultor Jurídico*, 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/2WX7Bko>>.
12. Cappelletti, M.; Garth, B. Acesso à Justiça. Tradução: Ellen Gracie Northfleet, Porto Alegre (RS): Fabris, 1998. p. 31-73.
13. Gonçalves, J.; Maillart, A. S.; Dos Santos, R. S. S. Da cultura da sentença para uma cultura consensual de administração dos conflitos jurídicos. In: RODAS, J. G. *et al.* (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas; 2018. p. 207-240.
13. Brasil. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil.
14. OCDE – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Challenges to consumer policy in the digital age. G20 International Conference on Consumer Policy. 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/2qJj7G6>>.
14. Feitosa, G. R. P.; Lima, G.V. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. *Rev. do Direito*. Santa Cruz do Sul. 2016; 3 (50): 53-70. Disponível em <<https://bit.ly/3itMqBy>>
15. Becker, D.; Lameirão, P. Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas. 2017. Disponível em <<https://bit.ly/2MSGqGb>> />.
16. Arbix, D. A. Resolução online de controvérsias-Tecnologias e Jurisdições. Tese (Doutorado em Direito). São Paulo: Universidade de São Paulo, 2015.
17. Nascimento Jr, V. F. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: online dispute resolution. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca*. 2017; 12 (1): 265-281.
18. Grinover, A. P. Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo CPC. // BONATO, Giovanni. *O novo Código de Processo Civil: questões controvertidas*. São Paulo: Editora Atlas, 2015.
19. Brasil. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. 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: <<https://bit.ly/1LsPdQg>>.
20. Sousa, J. P. A. Defesa do consumidor e políticas públicas: um estudo sobre o consumidor.gov.br. Monografia (Bacharelado) – Universidade de Brasília, Brasília, 2014.
21. Brasil. Presidência da República. Decreto n. 8.573, de 19 de novembro de 2015. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 10 nov. 2015.
22. Brasil. Consumidor.gov.br. Termo De Adesão Do Fornecedor - Consumidor.gov.br. Disponível em: <<https://bit.ly/31T0Ch5>>
22. Nogueira, R.; Porto, A. J. M.; Quirino, C. C. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. *Rev. do Direito do Consumidor*. 2017; 114: 295-318.
23. Brasil. Ministério da Justiça e Segurança Pública/Secretaria Nacional do Consumidor. Portaria n. n.15, de 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. *Diário Oficial da União*, Brasília, 01 jan. 2020. Seção 1, p. 46.
24. Canteiro, M.; Nogueira, R.; Schimiddt-Kessen, M. J. Success or Failure? – Effectiveness of Consumer ODR Platforms in Brazil and in the EU. *Copenhagen Business School Law Research Paper Series No. 19-17*, Copenhagen, 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/2RLhsuw>>.
25. Brasil. CJF – Conselho da Justiça Federal. I Jornada “Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios”. Brasília: CJF, ago. 2016.
26. Maiolino, I; Silveira, F. C.; Timm, L. B. A importância da plataforma consumidor.gov.br para solução alternativa de conflitos. // 30 anos do CDC – Evolução e Desafios no Relacionamento com o Cliente. No prelo. Editora Foco, 2020.
27. Brasil. Acordo de Cooperação Técnica nº 016/2019. Acordo de cooperação técnica entre o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para incremento de métodos autocompositivos, mediante plataformas on-line, para solução de controvérsias consumeristas. 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/2CgmsCh>>.
28. PERON, I. 92,5% das pessoas recebem ligações indesejadas de telemarketing. *Valor Econômico*, 21 mai 2019. Disponível em: <<https://bit.ly/31Qjg8g>>.
29. TIMM, L. B. Ainda sobre a função social do direito contratual no Código Civil brasileiro: justiça distributiva versus eficiência econômica. Disponível em: <<https://bit.ly/2X6R7uR>>. Acesso em: 23 jun. 2019.
30. ALMEIDA, J. B. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2015.
31. MAIOLINO, I; TIMM, L. B. // MAIOLINO, I; TIMM, L. B. *Introdução – Novos desafios do consumidor (Orgs.)*. *Direito do consumidor: novas tendências e perspectiva comparada*. Singular, 2019.

## 8. NOTAS FINAIS.

1. Algumas das causas que contribuem para a judicialização do direito do consumidor, como a ausência de cooperação entre entidades consumeristas e agências reguladoras, já estão sendo endereçadas pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Exemplo disso é o esforço de aproximação e de manutenção de uma agenda comum por parte da Senacon e das demais agências do governo. Nesse sentido, pode-se mencionar o esforço conjunto entre a referida Secretaria e a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), cujos esforços levaram à criação da plataforma Não me Perturbe, que na primeira semana cadastrou mais de um milhão de consumidores que decidiram não mais receber ligações de telemarketing pelas operadoras de telefone. Outra situação que demonstra que a cooperação pode ter ótimos resultados diz respeito ao acompanhamento, pela Senacon, da situação do mercado aéreo junto à Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) após a saída da Avianca do mercado.

2. O novo Código de Processo Civil prevê, em diversos artigos, a promoção da autocomposição de conflitos, como: art. 3º, § 3º; art. 6º; art. 139, inc. V; art. 313, inc. III; art. 334 e parágrafos; art. 359; art. 515, incisos II, III e VII; e art. 565, § 1º.