

## CONSUMIDOR.GOV.BR SOLUÇÃO INTELIGENTE PARA CONFLITOS DE RELAÇÃO DE CONSUMO

### CONSUMIDOR.GOV.BR INTELLIGENT SOLUTION FOR CONSUMER RELATIONSHIP CONFLICTS

Gisele Barcelos Fachine<sup>1</sup>  
José Carlos Ribeiro da Silva<sup>2</sup>

**RESUMO:** A judicialização, como fenômeno de acesso à Justiça, trouxe benefícios incalculáveis à cidadania. Por outro lado, resultou em um grande número de litígios, levando à lentidão e à ineficácia do sistema judicial. As disputas entre consumidores e empresas são uma parte importante das questões judiciais. Com o aumento da demanda, é crucial considerar o desenvolvimento e a expansão de soluções. Assim, foi desenvolvido o sistema multiportas de resolução de conflitos - um sistema que oferece acesso a diferentes abordagens, adaptando-se às características de cada conflito para resolver disputas de forma mais eficiente. O avanço da tecnologia, a complexidade das relações comerciais, o crescimento do comércio eletrônico e a expansão das interações online contribuíram para o aumento dos métodos de resolução de conflitos online (ODR) - formas alternativas de resolver disputas em um ambiente digital. No Brasil, a plataforma consumidor.gov.br facilita a comunicação direta entre consumidores e empresas para resolver disputas de consumo pela internet. Monitorada por órgãos de proteção ao consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), a plataforma visa expandir o atendimento aos consumidores, promover a competição incentivando a melhoria da qualidade de produtos e serviços, além de fortalecer políticas de prevenção contra violações dos direitos do consumidor e promover a transparência nas relações comerciais. Portanto, é crucial avaliar a eficácia da plataforma consumidor.gov.br como um meio apropriado de resolver disputas de consumo e como uma ferramenta para reduzir a dependência do sistema judicial. Além disso, é importante considerar a possibilidade de exigir uma tentativa prévia de resolução consensual antes de iniciar um processo judicial.

2352

**Palavras-chave:** Judicialização. Direito do consumidor. Consumidor.gov.br. ODR.

---

<sup>1</sup>Graduanda do curso de direito- Universidade de Gurupi, UNIRG.

<sup>2</sup>Orientador do curso de direito- Universidade de Gurupi, UNIRG. Mestre em Ciências da Educação- Universidad Evangélica Del Paraguay.

**ABSTRACT:** Judicialization, as a phenomenon of access to justice, brought incalculable benefits to citizenship. On the other hand, it resulted in a large number of disputes, leading to slowness and ineffectiveness of the judicial system. Disputes between consumers and businesses are an important part of legal matters. As demand increases, it is crucial to consider developing and expanding solutions. Thus, the multi-port conflict resolution system was developed - a system that offers access to different approaches, adapting to the characteristics of each conflict to resolve disputes more efficiently. The advancement of technology, the complexity of business relationships, the growth of e-commerce and the expansion of online interactions have contributed to the rise of online dispute resolution (ODR) methods - alternative ways of resolving disputes in a digital environment. In Brazil, the consumer.gov.br platform facilitates direct communication between consumers and companies to resolve consumer disputes over the internet. Monitored by consumer protection bodies and the National Consumer Secretariat (SENACON), the platform aims to expand consumer service, promote competition by encouraging improvements in the quality of products and services, in addition to strengthening prevention policies against violations of consumer rights. consumer and promote transparency in commercial relations. Therefore, it is crucial to evaluate the effectiveness of the consumer.gov.br platform as an appropriate means of resolving consumer disputes and as a tool to reduce dependence on the judicial system. Furthermore, it is important to consider the possibility of requiring a prior attempt at consensual resolution before initiating legal proceedings.

**Palavras-chave:** Judicialization. Consumer rights. Consumidor.gov.br. ODR.

2353

## INTRODUÇÃO

Com o surgimento da revolução industrial, testemunhamos uma mudança marcante nas dinâmicas de consumo. A fabricação em grande escala permitiu que setores mais abrangentes da comunidade participassem ativamente no cenário consumista. No entanto, simultaneamente a esse progresso, foi notado um aumento significativo na deterioração da excelência dos produtos, os quais passaram a exibir uma durabilidade intencionalmente restrita.

A gradual modernização do mercado deu origem a uma série de desafios para os compradores, manifestando-se em certos padrões de comportamento adotados pelos vendedores. Esses comportamentos, mais tarde identificados como práticas abusivas, começaram a ser reconhecidos não apenas como adversidades que prejudicavam o indivíduo, mas como questões capazes de causar danos mais amplos, afetando a comunidade como um todo.

Diante desse cenário, nota-se que as expressões históricas dos compradores estão intrinsecamente ligadas à chegada de novas práticas abusivas. Nos tempos contemporâneos, com a ascensão da internet, vemos uma intensificação dessas reclamações. Isso ocorre principalmente porque as queixas podem ser comunicadas de maneira mais rápida e simplificada, por meio de dispositivos eletrônicos voltados para a proteção do consumidor.

Aproveitando esse novo cenário, o presente estudo propôs-se a explorar empiricamente por meio dos dados abertos disponíveis no site "consumidor.gov.br" acerca do conjunto de reclamações mais frequentemente relatadas pelos consumidores. Além disso, realizou-se a correlação dessas reclamações com as práticas abusivas estipuladas pelo artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) para examinar qual prática abusiva é mais objeto de queixa e se existem reclamações que não estão associadas a nenhuma queixa específica.

A opção pela abordagem metodológica empírica neste estudo baseia-se na perspectiva inovadora de ir além da análise bibliográfica tradicionalmente adotada na ciência jurídica. Essa abordagem encontra apoio nas observações de Raul Wazlawick, que defende que, embora a revisão bibliográfica possa fornecer conhecimento ao pesquisador, ela não necessariamente introduz inovações à sociedade (2014, p.37).

2354

Esta pesquisa, em sua totalidade, busca compreender as aplicações de métodos virtuais de resolução de conflitos consumeristas na era digital. No entanto, para atingir esse objetivo, é preciso inicialmente esclarecer a base sobre a qual se sustenta o mercado de consumo contemporâneo.

O tópico inicial abordará as plataformas digitais, o cenário jurídico brasileiro e o grau de judicialização em que nos encontramos. Em seguida, será discutido como as plataformas digitais podem impactar o cenário jurídico, passando então para um tema específico sobre a situação da plataforma brasileira "consumidor.gov.br". Por fim, as conclusões do trabalho serão expostas.

## **2- DIREITO DO CONSUMIDOR**

A evidenciada expertise técnica do fornecedor em relação ao consumidor exigiu a instituição do Direito do Consumidor. Diante dessa relação desigual, a intervenção estatal tornou-se indispensável como meio de assegurar a proteção do próprio direito à igualdade material.

Assim, a Constituição Federal, em seu art. 5º, inciso XXXII, confiou ao Estado a responsabilidade de promover a defesa do consumidor, bem como determinou a criação de uma lei complementar com o propósito de restabelecer o equilíbrio de poder na relação entre as partes no contexto consumista. Isso visa reduzir a vulnerabilidade do consumidor e restringir as práticas prejudiciais de mercado (THEODORO JÚNIOR, 2020).

Contudo, é relevante ressaltar que, conforme será evidenciado a seguir, a concepção do Código de Defesa do Consumidor (CDC) precedeu a promulgação da Constituição Federal de 1988. Mesmo que seja conhecido que, especialmente após a "Constituição Cidadã", a ênfase na consideração de direitos e interesses coletivos, difusos e transindividuais tenha aumentado significativamente. Nessa perspectiva, Grinover; Nery Junior; Watanabe (2011, p. 42) destaca que o surgimento do Código de Defesa do Consumidor teve como objetivo:

[...] consolidar o esforço legislativo, expandindo a esfera de abrangência da Lei da Ação Civil Pública ao estabelecer sua aplicação a todos os interesses difusos e coletivos. Isso resultou na criação de uma nova categoria de direitos ou interesses, que, embora sejam individualmente inerentes e tradicionalmente tratados apenas em termos pessoais, podem ser conduzidos coletivamente perante a justiça civil. Essa abordagem é sustentada pela origem comum e é denominada de direitos individuais homogêneos.

2355

É inegável a relevância da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, com seus princípios e características distintas. Ir além da perspectiva de que os direitos do consumidor estariam exclusivamente amparados pelo Código Civil representou mais um avanço na proteção dos direitos dos consumidores. Esse passo considera a sua hipossuficiência, especialmente em termos técnicos, nas relações estabelecidas com fornecedores de produtos e serviços. Analisar a evolução da implementação desses direitos no sistema jurídico nacional destaca a essencialidade do tema.

## **2.1 Evolução do direito do consumidor no Brasil**

Com o passar do tempo, as interações de consumo - e a necessidade de considerar a regulamentação dessas interações - experimentaram um crescimento acelerado, adquirindo novas dimensões. O aumento da população global, a crescente demanda por uma variedade de produtos para melhorar a qualidade de vida e a ampliação da oferta de diversos bens e

serviços são fatores que impulsionaram esse crescimento, conferindo à temática uma importância indiscutível.

É sabido que, na Inglaterra, já entre os séculos XVIII e XIX, a Revolução Industrial do aço e do carvão provocou a migração da população rural para os centros urbanos. Esse êxodo rural deu origem a um novo modelo de sociedade, ávido pelo consumo de novos produtos e serviços que pudessem satisfazer suas necessidades materiais. Dessa forma, os fabricantes, produtores e prestadores de serviços passaram a se preocupar com a satisfação da demanda, especialmente em termos quantitativos.

Por outro aspecto, a sociedade consumista inovou nas dinâmicas, substituindo a característica da bilateralidade pela unilateralidade na produção, excluindo a participação ativa do consumidor e transformando, assim, o fornecedor no único responsável pelos rumos dessa relação. Ao consumidor, restou apenas a aceitação do contrato previamente elaborado pelo fornecedor.

Esse novo modelo de mercado gerou insatisfação, especialmente entre as pessoas com maior capacidade de desenvolver análises críticas sobre as transações em que uma das partes tinha clara vantagem. Conflitos consumeristas começaram a surgir, uma vez que, ao priorizar os aspectos quantitativos e lucrativos, problemas e falhas tornaram-se comuns, exigindo a busca por soluções para esses conflitos.

2356

Apesar de o consumidor representar a parte mais vulnerável nessa relação, o Direito naquela época não estava 'preparado' para protegê-lo. Isso ocorria não apenas no Brasil, onde a legislação vigente na época era o Código Civil de 1916, elaborado para regulamentar relações individualizadas, não destinado a tutelar demandas coletivas. Além disso, o código foi influenciado por princípios e dogmas do direito romano, como o *pacta sunt servanda*, responsabilidade baseada na culpa e autonomia da vontade (ALMEIDA, 2018). A relação civil presumia a igualdade entre as partes, enfatizando a igualdade formal e não a material nas relações contratuais.

Neste cenário, frente à necessidade de diminuir a disparidade entre fornecedor e consumidor, a intervenção estatal tornou-se essencial. O Estado, mais especificamente o brasileiro, agiu na formulação e implementação de regulamentações específicas, políticas públicas e jurisdição especializada em defesa do consumidor, em um movimento de direção contratual. Esse movimento trouxe normas de direito público para o campo do direito privado, visando proteger a parte materialmente mais vulnerável.

Considerando esse contexto, ao longo dos anos, a legislação foi sendo modernizada e temas relevantes foram regulamentados. Em 1988, a Constituição Federal estabeleceu a obrigação do Estado de promover a defesa dos consumidores, como mencionado anteriormente. E a Constituição não se restringe apenas à disposição do art. 5º, inciso XXXII: há outras previsões que também têm extrema importância quando se aborda 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.”

Nesse contexto, o direito do consumidor, como uma garantia fundamental, determina a responsabilidade do Estado em atuar na promoção da defesa da parte vulnerável na relação jurídica de consumo. "Pode-se afirmar que o direito brasileiro do consumidor é um 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 assume uma intervenção necessária em um tipo de relação que, anteriormente, era considerada fundamentalmente privada e distante da atividade pública.

2357

Nesse ponto, a atividade estatal na defesa do consumidor torna-se um tema que merece atenção e políticas de implementação. A previsão constitucional que destaca a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica estabelece o direito do consumidor como uma contrapartida à livre concorrência. Em outras palavras, a garantia dos direitos do consumidor ultrapassa uma questão individual e passa a ser um interesse coletivo como um todo.

É relevante destacar que, nesse aspecto, a Constituição Federal de 1988 já impõe uma obrigação a ser integralmente cumprida, não podendo ser considerada apenas como uma meta programática sem data ou planejamento para implementação. A previsão contida no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), conforme transcrito, estabeleceu de maneira imperativa o prazo de 120 dias para a elaboração do Código de Defesa

do Consumidor, promovendo consistência, uniformidade e conferindo autonomia a esse campo. Isso torna o direito do consumidor "concreto" e passível de execução, por meio do comprometimento com a elaboração legislativa. Além disso, esse artigo recebeu análises doutrinárias sobre sua importância para a concretização do Direito do Consumidor. Ao contrário do que acontece em outros países, por meio de Códigos de Consumo, no Brasil, a legislação é especificamente voltada para a defesa do consumidor, conforme estabelecido pela própria Constituição. Por esse motivo, essa previsão foi elogiada:

Inicialmente, confere coerência e uniformidade a uma área específica do Direito, viabilizando sua independência. Por outro lado, simplifica e esclarece a regulamentação legal do assunto, beneficiando, de modo geral, tanto os destinatários quanto os aplicadores da norma. (GRINOVER et al., 2019, p. 6-7).

Nesse contexto, surgiu, após intensas mobilizações de diversos setores da sociedade em prol da redemocratização do Brasil, em 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Este possibilitou a implementação de políticas públicas voltadas para a proteção e defesa do consumidor. A partir desse marco, iniciaram-se transformações significativas nas relações de consumo, demandando maior controle e qualidade nos produtos e serviços como um todo, incluindo o atendimento ao consumidor.

## 2.2 Da relação de consumo

2358

Dentro do enquadramento legal para proteção do consumidor, surgiu a necessidade de definir e detalhar o que compreenderia a relação consumerista a ser amparada pelo direito. Dessa maneira, pode-se conceituar a relação jurídica de consumo como aquela estabelecida entre consumidor e fornecedor, envolvendo a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço.

Observa-se, desse modo, a presença de elementos subjetivos (consumidor e fornecedor) e elementos objetivos (produto ou serviço). Nesse aspecto, é crucial destacar que os conceitos de consumidor, fornecedor, produto ou serviço são inter-relacionados e interdependentes. Isso ocorre porque só existe um consumidor se houver também um fornecedor, assim como um produto ou serviço (MIRAGEM, 2016). O próprio Código de Defesa do Consumidor incorpora em seu âmbito os conceitos dos sujeitos e objetos dessa 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.

Conforme Almeida (2018), ao examinar literalmente a disposição legal, é possível deduzir que consumidores são: a) indivíduos naturais ou entidades jurídicas; b) aqueles que adquirem produto ou contratam serviço; c) quem utiliza produto ou serviço; d) o receptor final do produto ou serviço adquirido/contratado no mercado de consumo.

No entanto, a expressão "destinatário final," empregada para definir consumidor, gerou debates doutrinários, originando duas correntes de interpretação: teorias maximalista ou objetiva e finalista ou subjetiva.

Aqueles que adotam a primeira corrente afirmam que a expressão "destinatário final" deve ser interpretada de forma mais abrangente, sendo suficiente que a pessoa, seja natural ou jurídica, que adquire o produto ou contrata o serviço, retire-os da cadeia de produção em que estavam envolvidos. Portanto, seriam considerados consumidores os destinatários reais dos produtos ou serviços, sem considerar se foram adquiridos para atender a interesses pessoais, familiares ou profissionais.

[...]

Por outro lado, a corrente finalista ou subjetivista só reconhece como destinatário final aquele que é vulnerável, excluindo aqueles que buscam o exercício de outra atividade profissional lucrativa. Em resumo, para os finalistas, consumidor será apenas aquele que encerra o processo econômico (SOUZA, 2018, p. 23).

Theodoro Júnior (2020) também argumenta que o Código de Defesa do Consumidor utiliza a natureza econômica para a caracterização do consumidor, uma vez que leva em conta o fato de a pessoa adquirir os produtos para uso pessoal e não comercial. Portanto, consumidor é aquele que age visando atender a uma necessidade própria, sem utilizar para o desenvolvimento de outra atividade comercial.

Diante das divergências doutrinárias, percebe-se que, ao analisar as contribuições dos autores sobre o tema, três teorias emergem em relação à definição de consumidor: a finalista, mais restritiva; a maximalista, que amplia a noção de consumidor; e a do finalismo aprofundado, considerada uma posição intermediária entre as duas anteriores.

A teoria finalista define como consumidor aquele, seja pessoa física ou jurídica, que retira o bem do mercado e o destina para uso pessoal, sem nenhum interesse profissional. Requer, portanto, uma completa separação entre o propósito do produto ou serviço consumido e qualquer atividade produtiva realizada pelo adquirente. Por outro lado, a teoria maximalista considera consumidores todos os agentes do mercado, adotando um critério puramente objetivo. Theodoro Júnior esclarece (2020, p. 6):

O destinatário final, nesse sentido, é definido com base em uma análise puramente factual: é aquele que retira o produto ou serviço do mercado e o utiliza, o consome, independentemente de a pessoa física ou jurídica ter ou não intenção de obter lucro ao adquirir um produto ou usar um serviço. O aspecto econômico, portanto, não é relevante.

A teoria do finalismo aprofundado apresenta uma definição expandida de consumidor, abrangendo a pessoa física ou jurídica que, mesmo não sendo a destinatária final do produto ou serviço, encontra-se em uma posição de vulnerabilidade em relação ao fornecedor. Isso demanda a satisfação de dois requisitos: a destinação concreta e econômica do bem adquirido e a vulnerabilidade do adquirente. Essa vulnerabilidade inerente ao conceito de consumidor pode assumir várias formas. Segundo Benjamin (2008, p. 71-73), destaca-se a vulnerabilidade jurídica ou científica:

[...] Também existe a vulnerabilidade jurídica ou científica, que se refere à ausência de conhecimentos específicos em direito, contabilidade ou economia. [...] Reconheça, portanto, a importância da presunção de vulnerabilidade jurídica do consumidor (não profissional) como um catalisador de deveres de informação por parte do fornecedor sobre o conteúdo do contrato, diante da complexidade atual das relações contratuais interligadas e seus diversos vínculos cativos (como, por exemplo, vários contratos bancários em um formulário, vínculos com várias pessoas jurídicas em um contrato de plano de saúde) e da falta de transparência desses contratos, especialmente os massificados e de adesão.

2360

No entanto, é imperativo considerar a presença de outros tipos de vulnerabilidade na relação de consumo, conforme apontado por Marques (2011). Segundo a autora, há, no mínimo, quatro tipos de vulnerabilidades do consumidor: técnica, jurídica, factual e informacional.

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

A vulnerabilidade factual ou socioeconômica é justificada pelo fato de o fornecedor, em grande parte das situações, deter um poder econômico muito superior ao de seus consumidores, colocando-se em uma posição de supremacia. O poder econômico do fornecedor impõe sua superioridade sobre todos aqueles que contratam com ele.

A vulnerabilidade jurídica surge devido aos fornecedores contarem com departamentos jurídicos altamente especializados e segmentados para suas áreas de atuação. Por outro lado, os consumidores, ao serem prejudicados, buscam advogados generalistas. Em resumo, a vulnerabilidade jurídica ocorre devido à falta de conhecimentos jurídicos específicos, conhecimentos de contabilidade ou de economia.

### 3- O ACÚMULO DE PROCESSOS NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Segundo o CNJ, o ano de 2017 encerrou com 80,1 milhões de processos judiciais em andamento, ou seja, aguardando resolução definitiva, com uma taxa de congestionamento (percentual de processos que ficaram represados sem solução, em comparação ao total tramitado no período de um ano) de 70% (CNJ, 2018, p. 197). Isso implica que, de cada dez ações judiciais em trâmite, sete permaneceram sem decisão final.

Adicionalmente, os dados do CNJ revelam que a quantidade de novas ações tem aumentado gradualmente a cada ano. Enquanto em 2009 foram ajuizadas 24,6 milhões, em 2016 foram ajuizados 29,4 milhões de novos processos. De 2009 a 2016, também houve um aumento no número de casos pendentes de decisão final - ou seja, não apenas a quantidade de novos conflitos judicializados, mas também um aumento no estoque de processos judiciais aguardando julgamento (LIMA, 2019, p. 19).

Diversas razões são indicadas como impulsionadoras do aumento no número de processos no Brasil. Daniel Lima (2019, p. 20) resumiu os diversos argumentos em cinco grandes categorias:

Inúmeras causas são apontadas como fatores que contribuem para o crescimento exponencial do volume de processos judiciais no Brasil. Embora pesquisadores jurídicos possam enumerar inúmeros motivos, diretos e indiretos, não resta dúvida de que contribuem para esse aumento (1) a dificuldade na efetivação dos direitos e garantias previstos na Constituição, (2) a atual diversidade e complexidade das relações sociais, (3) certas facilidades no acesso à jurisdição e (4) a crescente tendência de judicialização da política. Uma das principais causas, contudo, é (5) a abordagem dos profissionais do Direito e dos jurisdicionados, que acreditam que o processo judicial é o único meio para resolver disputas.

Quanto aos gastos, o sistema judiciário apresentou uma despesa total de 90,8 bilhões de reais, equivalendo a R\$ 437,47 (quatrocentos e trinta e sete reais e quarenta e sete centavos) por habitante, um acréscimo de R\$ 15,20 (quinze reais e vinte centavos) em relação ao ano anterior. Nesse contexto, o Brasil lidera em comparação com vários países no que se refere ao custo do sistema judicial, representando 1,4% do Produto Interno Bruto (PIB) ou 2,6% dos gastos totais da União, estados, Distrito Federal e municípios (CNJ, 2018).

Além disso, o valor médio de um processo no Brasil, anualmente, é de R\$ 1.899,32 (um mil, oitocentos e noventa e nove reais e trinta e dois centavos) para casos estaduais e R\$ 2.755,24 (dois mil, setecentos e cinquenta e cinco reais e vinte e quatro centavos) para processos na Justiça Federal (CNJ, 2018).

A média de duração dos processos é geralmente de três a quatro anos nos juizados especiais e de aproximadamente quatro a cinco anos na Justiça Comum. Destaca-se que a fase de execução da sentença na esfera da Justiça Federal representa o principal obstáculo, com uma média de sete anos e onze meses para a conclusão do processo (CNJ, 2018).

Especificamente em relação a processos consumeristas, o tema mais abordado no juizado especial, em 2017, foi o da "responsabilidade do fornecedor e direito à indenização por dano moral", representando 15,15% das ações, totalizando 1.234.983 processos apenas nesse ano, excluindo a fase recursal ou de execução.

É evidente que uma parcela significativa desses casos diz respeito a ações relacionadas aos direitos do consumidor. Portanto, é possível inferir, sem prejudicar análises mais aprofundadas e detalhadas, que os reguladores não estão assegurando adequadamente os direitos dos consumidores, e estes não estão sendo respeitados de maneira sistemática no mercado. Isso é corroborado pela elevada quantidade de ações judiciais relacionadas a danos morais.

Portanto, é possível inferir que o gasto para assegurar o cumprimento de uma lei não naturalmente obedecida no mercado, ao recorrer ao Poder Judiciário, representa um ônus significativo para os contribuintes e consumidores (sem mencionar que, indubitavelmente, alguns litigantes estratégicos exploram de forma predatória o sistema judiciário).

#### **4- CONSUMIDOR.GOV.BR**

Com o avanço da tecnologia, o crescimento do comércio eletrônico e o aumento do tempo dedicado às interações online, surgiu a proposta de resolver conflitos por meio da

internet. Como mencionado anteriormente, o termo Resolução de Disputas Online (RDO) refere-se ao uso da tecnologia da informação e comunicação para solucionar conflitos, facilitando reclamações, notificações e possíveis negociações em disputas de consumo.

Em 2013, o Parlamento Europeu promulgou o Regulamento n. 524/2013 sobre resolução de disputas consumeristas. No Brasil, o Poder Judiciário tem promovido o uso de plataformas públicas de negociação e mediação online, incluindo a Mediação Digital do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Consumidor.gov.br, administrado pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

A ampliação dos meios digitais para resolver controvérsias de consumo visa, principalmente, encontrar abordagens inovadoras para lidar com disputas que, de outra forma, permaneceriam sem solução devido aos custos elevados do litígio, aos desafios transfronteiriços relacionados ao conflito de leis e à necessidade de presença física em certos mecanismos. Embora seja consenso que os meios online para consumidores devam ser acessíveis, amigáveis e econômicos, atribuir tais características torna-se desafiador, especialmente em disputas transfronteiriças, onde novos desafios impactam o paradigma da resolução online de disputas (TARTUCE, 2020, p. 185).

No entanto,

é possível observar que a academia, assim como o Estado e o mercado jurídico brasileiro, ainda estão em estágios iniciais de desenvolvimento desse novo modelo de resolução de conflitos no Brasil, apesar do considerável potencial das plataformas já existentes (MOURÃO; ROSAS, 2018, p. 133-134).

2363

O decreto federal 8573/2015, emitido pelo Governo Federal, aborda a temática da plataforma e regula o "sistema alternativo de resolução de conflitos de consumo, gratuito e de alcance nacional, por meio de um site na internet, com o propósito de fomentar a autocomposição entre consumidores e fornecedores para resolver demandas de consumo" (art. 1º).

O artigo 2º detalha os objetivos da plataforma:

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

O Código de Processo Civil, a Lei de Mediação e a Emenda n.º 02/2016 do CNJ apresentam a viabilidade de um procedimento de Mediação Digital, com o intuito de simplificar a busca pela justiça, proporcionando um serviço público e gratuito. Esse processo busca facilitar o diálogo entre as partes, permitindo que cheguem a um acordo que, uma vez homologado pelo Poder Judiciário, adquire valor legal, sendo adequado e justo para a era digital.

O ambiente digital proporciona à sociedade em rede a conveniência do acesso eletrônico, oferecendo uma oportunidade para sua aplicação na esfera jurídica, conforme ensinamentos de Lévy (1998, p. 31):

[...] O espaço virtual como base para a inteligência coletiva representa uma das principais facilitações para seu progresso contínuo. A trajetória da cibercultura fornece extensa evidência desse fenômeno de retroalimentação positiva, indicando a auto-sustentação da revolução nas redes digitais. Este fenômeno é intrincado e ambivalente. [...].

A Resolução n.º 125, de 2010 do CNJ, instituiu a "Política Judiciária Nacional de gestão de conflitos de interesses, visando garantir a todos o direito à resolução de conflitos por métodos adequados à sua natureza e particularidades" (art. 1º).

De acordo com o parágrafo único, além da resolução por meio de sentença, é incumbência dos órgãos judiciários disponibilizar mecanismos de solução de controvérsias, como os métodos consensuais, incluindo a mediação e a conciliação, e oferecer atendimento e orientação aos cidadãos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

2364

Dessa forma, sob a orientação do CNJ, os tribunais foram compelidos a estabelecer os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos (Núcleos), sob a coordenação de magistrados e integrados por juízes em atividade ou aposentados e servidores (art. 7º) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

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

A implementação da Resolução 125 pelo CNJ foi uma resposta à necessidade de incentivar, apoiar e disseminar a organização e a melhoria das práticas já adotadas pelos tribunais. Desde a década de 1990, a legislação processual tem promovido estímulos à autocomposição, seguida, na década seguinte, por diversos projetos-piloto em diferentes campos da autocomposição: mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação previdenciária, conciliação em desapropriações, entre muitos outros, assim como práticas autocompositivas sem denominação específica, como oficinas para dependentes químicos, grupos de apoio, oficinas para prevenção de violência doméstica, oficinas de habilidades emocionais para divorciandos, oficinas de prevenção de superendividamento, entre outras.

O art. 3º, § 2º, do Código de Processo Civil determinou que:

O próprio Estado deverá, sempre que possível, fomentar a resolução consensual dos conflitos, e instituiu a criação dos Cejuscs por cada Tribunal (art. 168) (2015, p. 38 e 63). Dessa forma, consolidou-se de maneira definitiva a promoção da solução consensual dos conflitos como um princípio fundamental do ordenamento jurídico brasileiro, inclusive - e principalmente - dentro da própria estrutura judiciária (PANTOJA; ALMEIDA, 2016, p. 58-59).

Por outro lado, a utilização das novas tecnologias possibilitou a alteração do perfil do consumidor. Assim, é crucial buscar novos modelos de resolução de conflitos que favoreçam a desjudicialização.

Nesse contexto, a Portaria n.º 1.184, de 1º de julho de 2014, implementou 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 proporciona um ambiente no qual consumidor e fornecedor podem estabelecer contato direto. As empresas se comprometem a responder aos consumidores em até 10 dias, além de buscar resolver os problemas de consumo reclamados e aprimorar seus serviços.

Sousa (2014, p. 14) explica que o "consumidor.gov.br" representa:

[...] uma iniciativa governamental para a proteção do consumidor que contribui para fornecer informações cruciais para o processo decisório na defesa do consumidor, serve aos cidadãos e ajuda a aliviar e resolver problemas de consumo. Nesse sentido, este estudo busca analisar como evoluiu essa iniciativa governamental para enfrentar os desafios que afetam a proteção e os direitos do consumidor.

2365

De acordo com João Sousa (2014, p. 30), a plataforma se baseia nas seguintes premissas:

[...] transparência e participação social; relevância estratégica das informações fornecidas pelos consumidores; e o acesso à informação como um elemento que potencializa o poder de escolha dos cidadãos. Dessa forma, espera-se que o consumidor desempenhe um papel ativo, acompanhando e avaliando o desempenho dos fornecedores, disponível na própria plataforma.

É um serviço público e gratuito, disponibilizado à população, e supervisionado pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), vinculada ao Ministério da Justiça.

Representa uma inovação tecnológica que proporciona aos consumidores acesso a informações, comunicação e compartilhamento de dados, visando resolver suas reivindicações com apenas um clique.

A era digital viabiliza a resolução pacífica e rápida de conflitos, o que é crucial para um Estado Democrático de Direito.

O art. 4º, inciso V da Lei 8.078/90 estabelece a natureza jurídica da plataforma da seguinte forma:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por finalidade atender às necessidades dos consumidores, respeitar sua dignidade, saúde e segurança, proteger seus interesses econômicos, melhorar sua qualidade de vida, bem como promover a transparência e harmonia nas relações de consumo, seguindo os princípios estabelecidos, incluindo o incentivo à criação, por parte dos fornecedores, de meios eficazes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos para solução de conflitos de consumo. (BRASIL, 1990).

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

A plataforma digital tem como principal objetivo a diminuição do número de litígios consumeristas, facilitando a comunicação entre as partes envolvidas, sem distinguir entre o ambiente eletrônico e o físico onde a transação ocorreu.

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. Por outro lado, 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 consonância com o Banco do Brasil, a Secretaria Nacional do Consumidor estabeleceu que a instituição bancária assumisse a responsabilidade pelo desenvolvimento e manutenção da Plataforma.

Calmon e Costa (2013) destacam que a presença de diversos participantes heterogêneos em uma rede com metas distintas justifica a necessidade de agentes que facilitem a interação, ou seja, que "auxiliem na articulação dos diversos elementos que compõem a rede" - função desempenhada pela Senacon.

O agente encarregado de alimentar os recursos elaborados pela plataforma é o usuário, possibilitando a avaliação e aprimoramento da política implementada no sistema.

A matéria-prima para a geração dos dados é o registro das demandas, a partir do qual os indicadores são gerados.

A plataforma é de fácil utilização, constituindo-se em um meio rápido e eficiente. Isso ocorre porque, após o registro das reclamações, as empresas inscritas na plataforma têm um prazo de 10 dias para apresentar uma resposta preliminar. Durante esse período, é concedida à empresa a oportunidade de interagir com o consumidor antes da publicação da resposta final. Posteriormente, a plataforma assegura ao consumidor a oportunidade de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida e ainda indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2024).

O Poder Público, os provedores e a sociedade devem fomentar a adoção de dispositivos como a plataforma consumidor.gov.br, que eleva as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado a um novo nível, com base nas seguintes premissas:

- a) A transparência e o controle social são essenciais para a eficácia dos direitos dos consumidores;
- b) As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são cruciais para a gestão e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor;
- c) O acesso à informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2014).

As manifestações registradas no consumidor.gov.br geram uma base de dados pública e acessível à população, disponível na aba "indicadores". Isso permite observar os índices de resolução e satisfação em relação às empresas, o tempo médio de resposta, o número de "questões" respondidas, entre outros temas listados na seção de relatos do consumidor. O processo de recebimento das demandas gera indicadores que são apresentados no próprio site da plataforma.

Através do link "indicadores", é possível explorar rankings que abrangem índices de solução, prazo, satisfação e reclamações respondidas, com a opção de filtrar por segmento. Além disso, os consumidores têm acesso a dados das empresas participantes, utilizando filtros para comparar entre elas. Há também infográficos que detalham os atendimentos totais, consumidores envolvidos e empresas cadastradas, além da distribuição dos atendimentos por região, proporcionando um amplo acesso à informação.

Seguindo as orientações de Mourão e Rosas (2018, p. 135),

Ao contrário das plataformas privadas e do [ODR de resolução de conflitos] da Comissão Europeia, a [consumidor.gov] não emprega métodos como conciliação, mediação ou arbitragem para lidar com as demandas.

Por meio dela, consumidores e fornecedores negociam diretamente, sem a necessidade de um conciliador ou mediador.

O portal fornece informações sobre as reclamações registradas, detalhando o volume de queixas anualmente. Dessa forma, é possível notar um crescimento significativo a cada ano.

Analisando os dados apresentados, no ano de 2020 no estado do Tocantins, contabilizaram-se 5.626 conflitos já resolvidos, em 2021 esse número elevou-se para 9.749. No ano subsequente, 8.459 reclamações foram solucionadas nessa ferramenta. Em 2022, as reclamações atingiram a marca de 8.313 soluções consumeristas.

Conforme Amorim (2017, p. 529),

A plataforma tem demonstrado um índice considerável de resolução de conflitos. O site oferece um conjunto de indicadores estatísticos sobre o serviço oferecido, apresentando informações e gráficos referentes ao grau de satisfação do consumidor e ao índice de resolução das reclamações.

Nesse ritmo, o termo de cooperação técnica firmado entre a SENACON e o Conselho Nacional de Justiça, rubricado 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 conexão entre as plataformas consumidor.gov.br e a de processo eletrônico.

Esse acordo visava fomentar a diminuição e a prevenção das demandas por meio da plataforma, proporcionando aos envolvidos a alternativa de utilizar o meio eletrônico pela plataforma antes de seguir com o processo judicial. Dessa forma, o consumidor que optar pelo Judiciário será aconselhado a, antes de iniciar o processo contra a empresa, buscar a via da resolução digital de conflitos.

A plataforma consumidor.gov.br é reconhecida por sua eficácia, segurança e rapidez na resolução de conflitos. ela se destaca pela sua segurança de dados, utilizando tecnologias avançadas de criptografia e protocolos de segurança para garantir a proteção das informações dos usuários. Além disso, como uma iniciativa estatal, está sujeita a regulamentações e auditorias governamentais, o que aumenta a transparência e confiabilidade do processo de resolução de disputas.

Um dos principais benefícios da plataforma é a rapidez no atendimento aos consumidores. Ao proporcionar uma comunicação direta entre o consumidor e a empresa envolvida no conflito, o consumidor.gov.br agiliza o processo de resolução, evitando os trâmites burocráticos comuns ao sistema judicial tradicional. Isso resulta em prazos reduzidos para a solução de problemas, beneficiando ambas as partes envolvidas.

Além da rapidez, a eficiência da plataforma é evidente na sua capacidade de promover a resolução amigável de disputas. Por meio de ferramentas de mediação e conciliação disponíveis na plataforma, as partes são incentivadas a negociar e chegar a acordos satisfatórios, muitas vezes evitando litígios prolongados e desgastantes.

Outro aspecto importante é o acesso facilitado proporcionado pela plataforma online. Os consumidores podem acessar a plataforma a qualquer momento e de qualquer lugar, eliminando a necessidade de deslocamento físico ou agendamento prévio. Isso torna o processo de resolução de conflitos mais conveniente e acessível, especialmente para aqueles que enfrentam dificuldades para comparecer a audiências presenciais.

Assim, o consumidor.gov.br desempenha um papel significativo na redução da taxa de judicialização, oferecendo uma alternativa segura, rápida e eficaz para a solução de conflitos. Ao proporcionar uma plataforma acessível, eficiente e confiável, contribui para a observância do princípio constitucional da duração razoável do processo, estabelecido pela Emenda Constitucional 45/2004.

2369

## 5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Carta Magna de 1988 resguarda a proteção e a defesa do consumidor em seu artigo 5º, elevando o direito consumerista ao patamar dos direitos constitucionais fundamentais. Além disso, confere ao Estado a responsabilidade de promover a defesa do consumidor, exigindo a elaboração de um Código, cuja função primordial era reequilibrar as forças entre os sujeitos da relação consumerista, reduzindo a vulnerabilidade do consumidor e limitando práticas prejudiciais de mercado.

Nesse cenário, em 11 de setembro de 1990, foi promulgado o Código de Defesa do Consumidor. Reconhecido como um microsistema multidisciplinar, abrangendo diversas disciplinas jurídicas com o propósito de tutelar o consumidor, visa atender às necessidades dos consumidores, respeitar sua dignidade, saúde e segurança, proteger seus interesses econômicos, melhorar sua qualidade de vida, promover a transparência e harmonia nas

relações de consumo, tudo isso reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Diante da disparidade nas relações jurídicas de consumo, o Código de Defesa do Consumidor possibilitou que o consumidor expandisse seu entendimento sobre seus direitos nesse contexto, resultando em um crescimento contínuo no volume de demandas judiciais.

O Relatório Justiça em Números, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, apresenta anualmente os dados abrangentes da atividade judiciária. A análise revela que a quantidade de novas ações judiciais tem experimentado um aumento constante a cada ano, acompanhado do incremento no número de casos aguardando uma decisão final.

Os conflitos originados de questões consumeristas constituem uma parcela significativa das controvérsias que chegam ao Poder Judiciário, buscando resolução. Entre os motivos que contribuem para o alto índice de judicialização nessas situações, destacam-se não apenas a ineficácia do Poder Judiciário, mas também a escassa colaboração entre as agências reguladoras e os componentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, além da litigância estratégica de alguns agentes econômicos.

Em 2010, a Resolução 125, elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça, reconheceu os métodos alternativos de resolução de conflitos como meio de promover a paz social, atuando na desobstrução do acúmulo intransponível de demandas que sobrecarregam o Judiciário e prejudicam a qualidade da prestação jurisdicional.

2370

Diante dessa perspectiva e da ineficiência estatal na entrega da tutela jurisdicional, o Código de Processo Civil de 2015 estabeleceu a ampla adoção de mecanismos consensuais nas audiências de mediação e conciliação, inovando ao prever a possibilidade de utilização generalizada dos recursos de mediação e conciliação em todo o país.

A plataforma viabiliza o diálogo direto entre os consumidores e as empresas, fornecendo dados cruciais para a concepção e execução de políticas públicas de proteção aos consumidores. Além disso, ela estimula a competitividade no mercado, visando aprimorar a qualidade e o atendimento ao consumidor.

Como observado, o foco central desta pesquisa concentrou-se na avaliação da efetividade da plataforma consumidor.gov.br como um meio apropriado para resolver conflitos consumeristas e como uma ferramenta que promove a desjudicialização. Dentro desse contexto, a pesquisa procurou analisar a utilização da plataforma no cenário brasileiro.

Quanto ao problema apresentado sobre como a plataforma digital consumidor.gov.br se estabelece como um meio adequado de resolução de conflitos consumeristas e contribui para o processo de desjudicialização, a hipótese foi corroborada. Isso porque a adoção da plataforma digital emerge como uma alternativa apropriada para resolver conflitos de maneira eficaz, oferecendo uma abordagem ágil e economicamente mais viável, proporcionando segurança jurídica e uma solução menos dispendiosa para os consumidores.

Dessa forma, os meios alternativos de solução de disputas, notadamente a plataforma estatal consumidor.gov.br, podem exercer uma influência significativa na observância do princípio constitucional da duração razoável do processo, estabelecido pela Emenda Constitucional 45/2004. Isso ocorre ao diminuir a taxa de judicialização, proporcionando alternativas apropriadas, seguras e eficazes para a resolução de conflitos.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, B. D. Fabrício. **Direito do consumidor esquematizado**<sup>®</sup>. São Paulo: Saraiva, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553608836/>. Acesso em: 20 dez. 2023.

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.

2371

AZEVEDO, Fernando Costa de. **Uma introdução ao direito do consumidor**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 69, 2009.

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

BRASIL. **Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o 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. 2023.

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. 2023.

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. 2023.

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. 2023.

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

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.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: RT, 2016.

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.

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.

2372

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

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.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. Disponível em: . Acesso em: 25 jan. 2024

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992941/>. Acesso em: 29 dez. 2023.

WAZLAWICK, Raul Sidnei. **Metodologia de pesquisa para ciência da computação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. ISBN 978-85-352-7782-1.