



ANÁLISE DA (IN)EFICIÊNCIA DA PLATAFORMA DIGITAL “CONSUMIDOR.GOV.BR” COMO FERRAMENTA DE CONCILIAÇÃO NAS DEMANDAS CONSUMERISTAS AUTUADAS NOS SISTEMAS DE PROCESSAMENTO JUDICIAL ELETRÔNICO

Marcel Fernandes de Oliveira Rocha¹

Vanessa Maria de Oliveira Accioly Maia²

RESUMO

O presente trabalho refere-se à análise do projeto oriundo do acordo de cooperação entre o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça e Segurança Pública por meio da Secretaria Nacional do Consumidor, que visa a utilização de uma plataforma digital governamental denominada *Consumidor.gov.br* em interoperabilidade com os sistemas de processamento eletrônico de demandas judiciais dos diversos tribunais pátrios, objetivando, a partir de uma pesquisa aplicada, com abordagem hipotético-dedutiva e qualitativa, finalidade descritiva, propor avaliação formativa, aferir a eficiência do uso da antedita plataforma como método alternativo de resolução de conflitos nas demandas judiciais.

¹ Especialista em Direito e Processo do Trabalho pela Escola da Magistratura do TRT 21 Região. Bacharel em Direito pelo Centro Universitário do Rio Grande do Norte - UNI-RN. Diretor de Planejamento, Tecnologia e Informação do Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Natal (PROCON Natal).

² Especialista em Direito Processual pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Servidora do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte.

Palavras-chaves: Consumidor. Solução de conflitos. Processo judicial eletrônico. Plataforma digital. Multiportas.

1 INTRODUÇÃO

A plataforma *Consumidor.gov.br* foi criada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) e está disponível na internet. Atualmente, é utilizada pelo consumidor como meio de comunicação direta com a empresa participante, da qual se pretende reclamar, tendo essa empresa o prazo de dez (10) dias para responder aquela solicitação.

Por iniciativa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) foi firmado um acordo de cooperação técnica entre este e o MJSP, em 2019, com fundamento na Constituição Federal de 1988 (art. 5º, inciso XXXII) combinando com o Código de Processo Civil de 2015, Leis n. 13.140/2015 e 9.099/95 e Resolução CNJ n. 125/2010. Esse acordo se deu visando a integração daquela plataforma governamental ao Sistema de Processo Judicial eletrônico (PJe), com o objetivo de fortalecer o sistema multiportas de solução de controvérsias, disponibilizando opções de soluções alternativas para os conflitos, pelas quais o litigante terá a oportunidade de identificar a proposta mais adequada para a propositura de um acordo eficaz, mediante uma negociação direta entre as partes.

Em outubro de 2019, foi realizada cerimônia de lançamento do projeto piloto, presidida pelo Presidente do Supremo Tribunal Federal (STF) e CNJ, Ministro Dias Toffoli, inicialmente restrito ao Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1) e ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDF), no que concerne aos processos dos respectivos juizados especiais, que envolviam questões de consumo relativas ao segmento bancário, um dos maiores litigantes do Poder Judiciário.

Naquela ocasião, informaram o Presidente do STF e a Juíza auxiliar do CNJ, Livia Peres, que, em 2018, dez por cento (10%) das ações instauradas foram relativas a questões de consumo e com a integração das duas plataformas se buscará a solução do conflito antes da citação eletrônica, por meio de uma negociação direta entre as partes realizada na plataforma *Consumidor.gov*, cuja duração deverá ser de até trinta (30) dias, haja vista que a empresa terá dez (10) dias para responder a demanda, e o autor vinte (20) dias para anuir ou não com a proposta apresentada e, caso não seja formalizado o acordo extrajudicial, a demanda retornará à plataforma do PJe e os autos seguirão o fluxo automatizado desse sistema.

Reforça-se a ideia de que esse mecanismo multiportas não atrasará o andamento processual, mas, ao contrário, possibilitará a resolução do conflito de maneira mais célere e direta, sem que haja necessidade da intervenção estatal, por meio da judicialização do litígio, tendo em vista a satisfação prévia alcançada pelas partes.

O presente contexto também comporta a análise da utilização de ferramentas tecnológicas no sistema judicial brasileiro e suas implicações para o jurisdicionado.

Desse modo, o presente artigo se propõe a aferir a eficiência do uso da antedita plataforma tecnológica como meio alternativo de resolução de conflitos nas demandas judiciais consumeristas a partir de uma pesquisa aplicada com método hipotético-dedutivo, cuja finalidade será descritiva de avaliação formativa ao leitor, já que a interoperabilidade entre as supramencionadas plataformas digitais encontra-se em fase experimental, restrita aos juizados especiais do TRF1 e TJDF, em razão da parceria realizada entre esses tribunais, o CNJ e MJSP para concretização do respectivo projeto piloto.

2 ASPECTOS GERAIS DOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

O fenômeno da hiperlitigiosidade explica-se, 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 (MANCUSO, 2009).

Assim, atualmente, o simples fato de se conseguir ingressar com uma ação no Poder Judiciário já não demonstra ser meio suficiente para satisfação da pretensão autoral, até mesmo diante de uma sentença favorável. Desse modo, é necessária a obtenção não somente da garantia constitucional do acesso à Justiça abarcada pelo princípio constitucional da inafastabilidade da apreciação jurisdicional, prevista no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988 mais que isso, que aquela apreciação seja justa, efetiva, tempestiva e adequada. (WATANABE, 2011).

Nessa perspectiva, foram traçadas diretrizes pelo CNJ como a criação do “Movimento pela Conciliação” cuja primeira ação foi realizada em agosto de 2006, na sede do 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. Esse Movimento tem como escopo contribuir para a efetiva pacificação de conflitos, bem como para a modernização da Justiça brasileira, a fim de conferir rapidez e

eficiência aos trâmites processuais, por meio da capacitação de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores, bem como da promoção de incentivos à implementação de práticas autocompositivas junto a universidades, públicas e privadas, empresas públicas, privadas e agências reguladoras, atribuindo-lhes premiações, com intuito de disseminar as boas práticas desenvolvidas nesse sentido³.

No ano de 2010, o CNJ editou a Resolução nº 125⁴, que regulamentou diversas demandas internas sobre o tema da conciliação e se tornou a grande referência normativa sobre essas políticas, sendo tal Resolução denominada de “Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no Âmbito do Poder Judiciário”.

Importantes orientações foram editadas, dentre elas pode-se destacar os arts. 4º, 5º e 6º, os quais determinam respectivamente: que compete ao CNJ a organização de programas voltados à solução consensual; que aponta para a implementação integrada por todos os órgãos do Judiciário e demais entidades públicas parceiras; que elenca diversas competências conferidas ao CNJ para o desenvolvimento dessa rede.

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 negociada 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 negociada. Esse indivíduo – o qual poderá ser um conciliador capacitado para tanto, ou até mesmo um magistrado – tem uma participação ativa na negociação, podendo sugerir

³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Movimento pela conciliação. **CNJ**, Brasília, [2006?]. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/>>. Acesso em: 16 mar. 2020.

⁴ Brasil. 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. Brasília, 2010. Disponível em: <www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 15 nov. 2018.

soluções. A técnica, cabe ressaltar, é mais indicada quando não há vínculo anterior entre as partes⁵.

De uma forma objetiva, a definição de conciliação consiste em uma forma de resolução de conflitos em que um terceiro, neutro e imparcial, auxilia a comunicação entre pessoas que mantêm uma relação pontual na busca de seus interesses e na identificação de suas questões, por meio de sua orientação pessoal e direta, facilitando um acordo satisfatório para ambas as partes.

A mediação é outro importante método alternativo de resolução de conflitos, sendo também uma ferramenta de caráter consensual – modalidade autocompositiva –, podendo ser utilizada tanto judicial quanto extrajudicialmente. A mediação extrajudicial deve ser buscada espontaneamente pelas partes que estão envolvidas no problema e que não conseguem resolvê-lo. Nesses casos, o mediador será escolhido pelas partes. Já na mediação judicial quem realiza as audiências é um mediador indicado pelo tribunal, ou seja, o juiz é quem designa, não estando este condicionado a uma prévia aceitação das partes. Diversamente do método analisado acima, a mediação em regra é reconhecida por seu uso fora da estrutura judiciária, de modo que sua organização já vem se desenvolvendo de maneira particular há algum tempo na cultura jurídica brasileira.

O Código de Processo Civil de 2015, que trouxe inovações na rotina de juízes, promotores, advogados e serventuários da justiça, incluiu a mediação e a conciliação como parte obrigatória do processo judicial na área civil, o que perpassou pelo debate sobre os direitos dos consumidores. O § 2º do art. 3º da lei mencionada estabelece que "o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos". Por sua vez, o § 3º, do mesmo artigo, dispõe que "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" (destacamos). Na sequência, o art. 6º do Código de Processo Civil de 2015 impõe que "todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva" (grifos nossos). No tocante aos poderes, deveres e responsabilidades, o art. 139, inciso V, preceitua que incumbe ao juiz "promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais". Tornando a tentativa de conciliação, anteriormente facultativa, em obrigatória, com a realização de audiência prévia

⁵ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Municípios. **Guia do usuário: Integração PJe e Consumidor.gov.br**. Brasília, [2019]. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/pje/tutorial-integracao-pje-plataforma-consumidor-gov-1.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2019.

de conciliação e mediação, bem assim com a exigência da criação dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSCs), prevista no art. 165, do referido Código. (PAVINATO, 2018).

Inicialmente, convém destacar algumas das principais diferenças em relação à conciliação, ainda que sejam mínimas. A figuração do mediador consiste em um portador da comunicação entre as partes, de modo a possibilitar que elas próprias identifiquem soluções consensuais. Essa é uma técnica em que o terceiro não propõe soluções, de maneira que é mais indicada quando as partes possuem relações anteriores – como em conflitos de família ou societários. Identifica-se essa diferenciação no conceito disposto no §3º do art. 165 do Código de Processo Civil.

Por outro lado, a arbitragem não é autocomposição, e sim heterocomposição – não se tratando de um acordo, mas de uma decisão formulada por um terceiro escolhido para resolver o caso –, sendo um procedimento que se desenvolve longe do Poder Judiciário, portanto, de modo privado.

Essa ferramenta foi introduzida no ordenamento jurídico brasileiro de maneira tardia em relação ao contexto mundial, na década de 1990, de modo que a população ainda se demonstra receosa quanto às suas possibilidades de utilização, tema que já restou amplamente debatido pela jurisprudência. Isso ocorre porque, quando as partes acordam pela arbitragem, há uma renúncia à tutela jurisdicional sobre o caso concreto, o que pode ser considerado como um bloqueador do acesso à justiça. Sendo assim, é um método que se molda a causas de nível técnico especializado geralmente envolvido em relevante nível econômico, sem que haja o elemento da vulnerabilidade ou hipossuficiência entre as partes. (PAVINATO, 2018). Atualmente, a arbitragem vem sendo utilizada de forma bastante considerável, mormente pelos que possuem condições de arcar com o valor das custas.

O fato de a arbitragem ser um instituto privado é o que autoriza a noção de autonomia das partes, as quais devem ser plenamente capazes para dirimir sobre suas questões referentes a direitos disponíveis, confiando-os a árbitros – que também possuem a característica da imparcialidade. A sentença produzida terá força de coisa julgada, sendo todo esse padrão facultado pelos sujeitos protagonistas do conflito.

3 SISTEMA MULTIPORTAS DE CONTROVÉRSIAS

O conceito de Tribunal Multiportas foi desenvolvido nos Estados Unidos da América, a partir dos estudos em meios alternativos levados a termo pelo professor da Harvard Law School (Escola de Direito de Harvard), Frank Sander.

A ideia do Tribunal Multiportas nasceu em 1975, quando o pesquisador mencionado estudava Direito da Família na Suécia e remeteu alguns de seus estudos, baseados em meios alternativos, ao presidente da Suprema Corte dos Estados Unidos, Warren Burger, que, em seguida, convidou-o a proferir a palestra de abertura de uma conferência em St. Paul, no estado de Minnessota, onde ele ficaria encarregado de apresentar um documento sobre a solução de conflitos.

Naquela ocasião, foi a palestra denominada “Variedades de processamento de conflitos”, posteriormente transformada em artigo publicado na revista da American Bar Association (ABA), equivalente à Ordem dos Advogados do Brasil, na qual se denominou o conceito criado pelo professor como “Tribunal Multiportas”.

Sobre o estabelecimento de um sistema multiportas de solução de conflitos, Frank Sander levanta quatro pilares para a sua instituição efetiva, a saber: (i) a institucionalização dos meios alternativos de solução de conflitos; (ii) a escolha do método a partir de uma triagem feita por um expert; (iii) adequada formação dos profissionais que irão manejar o conflito a partir desses métodos, incluindo advogados e mediadores/conciliadores; (iv) 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. (MUNIZ; SILVA, 2018).

A necessidade da evolução do sistema de solução de conflitos se dá também, em grande parte, por conta do crescimento dos movimentos sociais – os quais centralizaram a defesa dos direitos humanos, comunidades de base, comissões eclesiais de base, movimentos de minorias, sindicatos, organizações não governamentais –, que emergiram entre os anos 70 e 90, procurando ampliar, a partir de então, o acesso dos segmentos marginalizados e pobres da população brasileira à justiça.

De igual forma, caminha ao lado desse contexto, a promulgação da Constituição Federal de 1988, que levou ao ajuizamento de inúmeras ações judiciais, para que fossem – e ainda se procura esse estado ideal – reconhecidos os novos direitos estabelecidos, como aquele que garante a moradia, bem como, a título de exemplo, o inerente à implementação da reforma agrária, provocando a movimentação da burocrática máquina judiciária brasileira para atender as novas demandas surgidas a partir de então.

Consolida-se no Brasil, com a Resolução n.º 125/2010-CNJ, a implantação do chamado 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. 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. (CAHALI, 2013, p. 53).

Nesse diapasão, seguindo o sistema norte-americano, o encaminhamento para a *saída* ideal deverá ser precedido de um questionário que procurará identificar, entre outras coisas: se o conflito tem vários focos ou somente um, se ele envolve interesse público, se a relação entre as partes é continuada e quanto as partes pretendem gastar financeiramente com a resolução da questão. (LORENCINI, 2012).

Tal como trabalhado em linhas pretéritas, o sistema processual brasileiro passa então a prestigiar os mecanismos alternativos de solução de controvérsias e a estabelecer o dever de todos os aplicadores do direito estimularem a utilização da mediação e da conciliação, além de outros métodos de solução de conflitos, oferecendo amplo espaço para as formas consensuais, institutos pelos quais as próprias partes, com o auxílio de um terceiro, poderão buscar uma solução mutuamente aceitável, dando assim, maior celeridade aos processos e permitindo a solução dos conflitos que originaram a demanda. (DIAS; FARIA, 2015).

4 A PLATAFORMA DIGITAL CONSUMIDOR.GOV

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon – do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, essa ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: com dados coletados pelo Portal Consumidor em números de janeiro a agosto de 2019, 81% das reclamações registradas na plataforma on-line *Consumidor.gov.br* foram solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 6,6 dia, como 99% das reclamações respondidas pelas empresas cadastradas.

Desse modo, o *Consumidor.gov.br* coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas, quais sejam: (i)

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

Por se cuidar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com foco na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no *Consumidor.gov.br* só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, por meio de assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e empregar todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, ao seu turno, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a demonstrar todos os dados e informações relativos à reclamação relatada.

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do *Consumidor.gov.br*, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que, por meio de cooperação técnica, dão o suporte e atuam para o alcance dos objetivos do serviço. A criação dessa plataforma possui relação com o disposto no art. 4º, inciso V da Lei n.º 8.078/1990 e art. 7º, incisos I, II e III do Decreto n.º 7.963/2013.

5 INTEGRAÇÃO ENTRE A PLATAFORMA DIGITAL CONSUMIDOR.GOV.BR E O PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)

O contato recorrente da população com os dispositivos digitais, especialmente os telefones celulares – *smartsphones* – ensejam os mais variados tipos de relações jurídicas, a exemplo da contratação para utilização de bens e/ou serviços e também da utilização de serviços públicos essenciais tais qual a prestação jurisdicional dentre outros acessíveis aos usuários da referida rede.

Tal avanço tecnológico popularizou-se no Brasil ao ponto da pesquisa TIC Domicílio, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic) e divulgada em 28/08/2019, apontar que 70% (setenta por cento) da população brasileira está conectada à *internet*, com o incremento da metade da população rural e das classes D e E, sendo a média das regiões urbanas um pouco maior que a nacional, 74% (setenta e quatro por cento) de pessoas interligadas a rede mundial de computadores.

É nesse contexto de uma sociedade complexa e globalizada, que se faz necessária a criação de mecanismos que possibilitem a comunicação cada vez mais rápida e objetiva entre seus interlocutores, especialmente, no âmbito do Poder Judiciário, poder estatal responsável pelo controle das relações sociais, que surge a interligação entre plataformas digitais prestadoras de serviços público como são o PJe e o *Consumidor.gov*.

Como dito alhures, em 07 de outubro de 2019, houve o lançamento do projeto piloto de integração entre as plataformas digitais PJe (CNJ) e Consumidor.gov (Senacon), objeto do acordo de cooperação entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Tal projeto está, inicialmente, restrito às demandas oriundas de prestações de serviços bancários e financeiros, haja vista a adesão da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), no âmbito dos juizados especiais do TRF1 e TJDF.

Desse modo, o consumidor circunscrito naquelas jurisdições que desejar processar judicialmente um Banco ou uma Instituição Financeira, com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), terá a oportunidade de compor uma conciliação por meio da plataforma da Senacon antes de ingressar efetivamente com uma ação na Justiça. Caso não haja o acordo extrajudicial on-line, o processo seguirá o seu trâmite normalmente, desde que o autor faça a devida avaliação se o seu conflito foi resolvido ou não até o final do prazo do entendimento na plataforma *Consumidor.gov*, sob pena de extinção do seu processo no PJe por abandono de causa.

O secretário nacional do Consumidor, Luciano Bennetti Timm, em entrevista, afirmou que um dos objetivos da referida parceria é dar maior visibilidade à plataforma e assim, alcançar um número maior de consumidores, permitindo que o consumidor, ao distribuir ação, ainda tenha a oportunidade de reclamar no *Consumidor.gov.br*, e que no futuro, após a fase de experimentos, esse sistema multiportas on-line possa se expandir para outros setores econômicos, integrando, inclusive, procedimentos judiciais oriundos das varas cíveis (VENTURA, 2019).

Por sua vez, o Ministro Dias Toffoli afirmou que a meta é reduzir a judicialização das relações de consumo, que hoje chegam a representar 10% de todas as ações judiciais. “O foco não deve ser vencer ou perder, quem está certo e quem está errado, mas a pacificação do conflito da maneira que melhor atenda aos interesses de todos os envolvidos”, disse o ministro no lançamento do projeto. (VENTURA, 2019).

De acordo com o levantamento do *Justiça em Números*, a conciliação, uma política permanente do CNJ desde 2006, apresentou uma lenta evolução na comparação entre os dados

de 2017 e 2018. Dos 80 milhões de processos na Justiça registrados em 2018, 11,5% deles foram solucionados por meio da conciliação.

O *Consumidor.gov.br* não faz parte dessa contagem – visto que até então, atuava fora da estrutura do Judiciário –. A parceria entre a Senacon e o CNJ para inclusão do *Consumidor.gov* naquele Poder estatal, conforme já comentado, ocorreu apenas no final do ano de 2019. No entanto, já existe a expectativa de que a plataforma impacte os números da conciliação nos próximos anos. De acordo com a Senacon, foram registrados mais de 2,165 milhões de interações desde que a plataforma foi lançada em 2014, com a participação de 579 empresas. Os números não parecem expressivos, principalmente se for considerado o domínio de consumidores no Brasil. Mas ele está aumentando, especialmente na comunidade digital.

Nessa perspectiva, o consumidor que atualmente se reporta às redes sociais no afã de resolver o seu problema de consumo é o mesmo que se mostra cada vez mais indisposto – e com menos paciência – para enfrentar uma fila tão somente para registrar uma queixa em uma unidade física do Procon.

Destaque-se que os números do atendimento físico dos 906 Procons relacionados à Senacon ainda são maiores que o do *Consumidor.gov*. Isso porque, registra-se que a quantidade de atendimentos em apenas um ano nas unidades de reclamações físicas é quase o mesmo que o total listado pela plataforma desde sua disponibilização *online* em 2014.

A iniciativa digital ganha maior destaque não só pela conveniência e celeridade para o consumidor, mas também pelo menor custo para o Estado e para partes, empresas e consumidores, com a desjudicialização, daí o interesse dos bancos representados por sua Federação em participar desse projeto, que também se estenderá a outros litigantes com maior quantidade de representações judiciais, como as empresas de telefonia e planos de saúde.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o crescimento explosivo das demandas judiciais, especialmente as de consumo, bem assim concomitantemente ao desenvolvimento avançado das tecnologias da informação e comunicação, urge a necessidade da implementação de mecanismos de controle e solução daquelas demandas como se propõe a interligação das plataformas *Consumidor.gov* e PJe.

Em que pesem, atualmente, os números de atendimento do *Consumidor.gov* não serem representativos quando comparados aos atendimentos presenciais nos Procon – conforme dados coletados pelo Portal Consumidor em números –, acredita-se que com a divulgação daquela

ferramenta pelos órgãos públicos e até mesmo pelas empresas participantes haverá em algum momento a adesão da maioria dos consumidores ao uso das referidas plataformas digitais, assim como houve adesão de grande parte da população concernente à utilização das redes sociais e aplicativos dos mais variados tipos de serviços.

Nesse momento, também existirá uma grande transformação digital nos Procons e no protagonismo dos consumidores em face de suas demandas.

Desse modo, considerando que os métodos alternativos de resolução de conflitos são um aprimoramento do sistema judicial e partindo dessa premissa, é possível apreender que a melhor estratégia e, portanto, mais eficiente para a implantação do sistema de multiportas no Brasil seria a incorporação definitiva dos meios alternativos de resolução de conflitos aos sistemas que movimentam os processos judiciais eletrônicos.

Nessa perspectiva, o presente estudo se dispõe a relatar para a comunidade acadêmica, bem como para toda sociedade os efeitos do desenvolvimento tecnológico inseridos no contexto jurídico-social, em especial, nas relações consumeristas, como meio alternativo de resolução de conflitos nas demandas judiciais de consumo ainda que funcionando de forma incipiente em nível de projeto.

Por fim, depreende-se que efetivada por completo a integralização da plataforma *Consumidor.gov* com os sistemas judiciais eletrônicos pátrio, quanto maior for a divulgação dessa importante ferramenta tecnológica e democrática em todas as camadas sociais, inclusive em ambientes de comunicação de massa, maior será o número de consumidores informados do seu protagonismo no deslinde das demandas de consumo e com isso, a via consensual tornar-se-á ainda mais segura, transparente e célere.

REFERÊNCIAS

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

DIAS, Luciano Soto; FARIA, Kamila Cardoso. A Mediação e a Conciliação no Contexto do Novo Código de Processo Civil de 2015. **Revista Digital Constituição e Garantia de Direitos**, Natal, v. 8, n. 2, p. 20-44, 2015. Disponível em:

<<https://periodicos.ufrn.br/constituicaoegarantiadedireitos/article/viewFile/9990/7083>>.

Acesso em: 04 fev. 2020.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. “Sistema Multiportas”: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. *In*: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). **Negociação, mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2012. p. 69-91.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A resolução dos conflitos e a função judicial. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, 2009.

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, v. esp., n. 39, p. 288-311, dez., 2018.

PAVINATO, Otávio Barcelos. **O sistema multiportas de resolução de conflitos: alternativas para maior efetividade do Judiciário brasileiro**. Monografia (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em:
<<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/174595/001061482.pdf?sequence=1>>.
Acesso em: 26 fev. 2019.

VENTURA, Ivan. A nova fase do Consumidor.gov.br. **Consumidor Moderno**, São Paulo, 14 out. 2019. Disponível em: <<https://www.consumidormoderno.com.br/2019/10/14/nova-fase-consumidor/>>. Acesso em: 26 fev. 2019.

WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. *In*: RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar (coords.). **Conciliação e Mediação: estruturação da política judiciária nacional**. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 3-26.

**REVIEW ABOUT EFFICIENCY OR NOT OF DIGITAL PLATFORM
“CONSUMIDOR.GOV.BR” AS A TOOL FOR CONCILIATION IN CONSUMERIST
DEMANDS REQUIRED IN ELECTRONIC JUDICIAL PROCESSING SYSTEMS**

ABSTRACT

This scientific paper refers about to analysis of project resulting from the cooperation agreement between National Council of Justice and Ministry of Justice and Public Security through National Consumer Secretariat, which aims to use a digital government platform called *Consumidor.gov.br* in an interoperability with the electronic processing systems of judicial demands of the different national courts, aiming, from an applied research, with a hypothetical-deductive and qualitative approach, with descriptive objective and purpose of proposing formative evaluation, to gauge the efficiency of use to the platform like as an alternative method of conflict resolution in judicial demands.

Keywords: Consumer. Conflict resolution. Electronic judicial process. Digital platform. Multiport.