

MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A EFETIVIDADE NA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS CONSUMERISTAS: PONDERAÇÕES SOBRE A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

EXTRAJUDICIAL DISPUTE RESOLUTION AND EFFECTIVENESS IN THE RESOLUTION OF CONSUMER DISPUTES: CONSIDERATIONS ON THE CONSUMIDOR.GOV.BR PLATFORM

Marcelo Veiga Franco*

Cesar Augusto Popinhak**

RESUMO

O presente estudo aborda as vias extrajudiciais de solução de conflitos nas complexas relações de consumo e a plataforma consumidor.gov.br como via alternativa para disputas consumeristas antes da judicialização. Buscou-se compreender se a utilização de meios extrajudiciais, como a plataforma consumidor.gov.br, contribui para a resolução eficiente de disputas consumeristas no Brasil, antes da judicialização. O objetivo foi analisar a eficácia desses meios, avaliando criticamente sua transparência e impacto na redução dos conflitos consumeristas no Judiciário brasileiro. Adotou-se a revisão bibliográfica teórico-expositiva, aplicada a uma pesquisa jurídica tendo

* Doutor e mestre em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Visiting Scholar na University of Wisconsin-Madison. Professor da Faculdade de Direito Milton Campos (Mestrado e Graduação). Procurador do Município de Belo Horizonte. Advogado. *E-mail*: veigafranco@hotmail.com.

** Mestrando em Direito nas Relações Econômicas e Sociais pela Faculdade Milton Campos. Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Maranhão. *E-mail*: cpopinhak@gmail.com.

amparo na doutrina e na jurisprudência, em dados apresentados no debate realizado na audiência pública promovida pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) em maio de 2024. Verificou-se, como aspectos positivos, a capacidade da plataforma na redução da sobrecarga do Poder Judiciário, ao viabilizar o diálogo direto entre consumidores e empresas, considerando que a notória desjudicialização implica a economia de tempo e recursos, o estímulo à negociação e a autocomposição, propiciando a pacificação das relações de consumo. Como pontos negativos, a demanda por uma maior transparência na metodologia em uso no cálculo de índices de resolução de conflitos, a forma vigente de divulgação dos dados provocando distorções acerca da eficácia da plataforma, comprometendo a sua credibilidade, a desigualdade de condições entre consumidores e grandes sociedades empresárias, e a acessibilidade da plataforma, que ainda revela barreiras para alcance das populações de baixa renda ou com dificuldades tecnológicas. Conclui-se que, mesmo a plataforma consumidor.gov.br representando uma iniciativa importante, seu impacto na minimização de conflitos no Judiciário ainda depende de esforços constantes para aprimoramento da sua estrutura, fortalecimento da sua legitimidade e garantia de que realmente tenha funcionamento como via complementar, e não como um obstáculo ao pleno acesso à justiça.

Palavras-chave: relações de consumo; justiça multiportas; plataforma consumidor.gov.br.

ABSTRACT

The present study examines extrajudicial dispute resolution in complex consumer relations and the platform Consumidor.gov.br as an alternative route for consumer disputes before judicialization. The objective is to understand if the use of extrajudicial means, such as the mentioned platform, contributes to the efficient resolution of consumer disputes in Brazil before turning to the judiciary. The analysis focuses on the effectiveness of these means, critically evaluating their transparency and impact on reducing consumer conflicts in the Brazilian judicial system. Methodologically, a theoretical-expository bibliographic review was adopted, applied in legal research grounded in doctrine and

jurisprudence, as well as data presented in a debate held during the public hearing promoted by the Court of Justice of Minas Gerais (TJMG) in May 2024. Among the positive aspects identified, the platform's ability to reduce the burden on the Judiciary stands out, by facilitating direct dialogue between consumers and companies. This process of de-judicialization results in time and resource savings, encourages negotiation and self-composition, promoting the pacification of consumer relations. On the other hand, negative points were raised, such as the need for greater transparency in the methodology used to calculate conflict resolution indices, the current form of data disclosure which can distort the perceived effectiveness of the platform, compromising its credibility, the inequality of conditions between consumers and large companies, as well as accessibility barriers of the platform, which still pose an obstacle for low-income populations or those with technological difficulties. It is concluded that, although the platform Consumidor.gov.br represents an important initiative, its impact on minimizing conflicts in the Judiciary still depends on continuous efforts to improve its structure, strengthen its legitimacy, and ensure it effectively functions as a complementary route and not as a bottleneck to full access to justice.

Keywords: consumer relations; multi-door courthouse system; consumidor.gov.br platform.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo da evolução da sociedade, as relações de consumo sempre desempenharam um papel essencial no funcionamento da economia. Com o avanço da globalização e a crescente complexidade do mercado, tais relações tornaram-se mais dinâmicas, abrangendo uma ampla diversidade de interesses entre consumidores e fornecedores. No entanto, esse cenário também intensificou os conflitos consumeristas, que, em sua maioria, decorrem de práticas comerciais desleais, produtos defeituosos, falhas na prestação de serviços ou violações – inclusive em massa – aos direitos do consumidor (Ramos, 2018).

Tradicionalmente, os conflitos consumeristas são muitas vezes resolvidos por vias judiciais, o que frequentemente resulta em processos exaustivos e onerosos. No entanto, a judicialização das relações de consumo passou a ser considerada por muitos como uma alternativa inadequada para a resolução eficiente dessas disputas, devido ao excesso de demandas nos tribunais e à necessidade de soluções mais céleres e acessíveis. Porto, Nogueira e Quirino (2017), Viegas (2019) e Polettini (2020) destacam que, nesse contexto, os meios extrajudiciais de resolução de conflitos foram fortalecidos, com a negociação, a mediação e a conciliação se consolidando como técnicas eficazes para solucionar desentendimentos sem sobrecarregar o Poder Judiciário.

O presente estudo, portanto, no eixo temático dos métodos alternativos de solução de conflitos, focaliza as complexas relações de consumo e os desafios enfrentados no âmbito do sistema jurídico de resolução de conflitos, com especial atenção às disputas consumeristas, que representam um dos maiores entraves no relacionamento entre consumidores e fornecedores. Souza (2023), ao analisar a 1ª edição do *Anuário da Justiça de Direito Empresarial*, destacou que, entre 2018 e 2022, uma em cada quatro ações levadas às Justiças Estadual e Federal estava relacionada com o Direito do Consumidor. No mesmo período, os tribunais brasileiros receberam, em média, 24,6 milhões de novos processos por ano, dos quais 5,1 milhões foram movidos por consumidores contra fornecedores. Ademais, dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC, 2023) revelam que, anualmente, os Procons registraram uma média de 1,9 milhão de demandas voltadas à solução de conflitos consumeristas.

Nesse contexto, destaca-se a contribuição de Franco (2018), que, ao analisar a atuação dos litigantes habituais, demonstra como esses agentes empregam técnicas da análise econômica do direito para racionalizar sua conduta processual, valendo-se de práticas que potencialmente perpetuam a litigiosidade massificada e dificultam soluções consensuais. O autor evidencia que essa racionalidade estratégica, ancorada em cálculos de custo-benefício, reforça a utilização reiterada do aparato judicial como instrumento de gestão de passivos, muitas vezes em detrimento da prevenção e da resolução eficiente dos conflitos pela via extrajudicial.

No Brasil, apesar do fortalecimento das vias extrajudiciais, como a plataforma consumidor.gov.br, os dados apresentados para sustentar a sua eficácia têm sido alvo de questionamentos. Embora a proposta da plataforma eletrônica seja promover uma comunicação ágil e transparente, estudos independentes e depoimentos de entidades de defesa do consumidor apontam para uma possível superestimação dos índices de resolutividade. Dentre as principais críticas, destaca-se a contabilização de respostas automáticas como “casos resolvidos”, o que evidencia lacunas na transparência dessas iniciativas e coloca em dúvida a sua real contribuição para a redução da judicialização e para a concretização do adequado acesso à justiça.

Contudo, ainda que os dados evidenciem a relevância do tema, é fundamental refletir sobre a veracidade e a transparência das informações apresentadas, especialmente no que se refere à real eficácia dos meios e estratégias de mediação de conflitos. Schneider (2022) ressalta que as plataformas extrajudiciais, frequentemente exaltadas como soluções para desafogar o Judiciário - com destaque para o consumidor.gov.br -, também devem ser debatidas e analisadas sob a perspectiva da inconsistência nos parâmetros de resolutividade apresentados, bem como da ausência de auditorias externas independentes que comprovem o impacto positivo afirmado por sociedades empresárias e órgãos reguladores.

Diante desse cenário, o presente estudo busca responder à seguinte questão: de que forma a utilização de meios extrajudiciais de solução de conflitos, notadamente a plataforma eletrônica consumidor.gov.br, contribui para a resolução eficiente de disputas consumeristas no Brasil na fase prévia à judicialização? O objetivo geral é analisar a eficácia desses mecanismos, avaliando criticamente a sua transparência e o seu impacto na redução dos conflitos consumeristas no Judiciário brasileiro.

2 RELAÇÕES DE CONSUMO E ALTERNATIVAS À JUDICIALIZAÇÃO

2.1 Acepções das relações de consumo no mundo e no Brasil

2.1.1 Leis consumeristas ao redor do mundo

Em geral, as leis de proteção ao consumidor são elaboradas para resguardar os consumidores contra práticas comerciais fraudulentas, produtos defeituosos e bens e serviços potencialmente perigosos. Essas normas desempenham um papel essencial em uma economia de mercado confiável, contribuindo para manter a idoneidade dos fornecedores e evitar surpresas desagradáveis aos consumidores (Schneider, 2022).

Nos Estados Unidos da América, a proteção ao consumidor é regida por diversas leis federais e estaduais, cada uma voltada para uma área específica da economia. O Governo Federal supervisiona essa proteção por meio da Comissão Federal de Comércio (CFC), enquanto os Estados utilizam uma variedade de agências e estatutos próprios para aplicar e, em alguns casos, ampliar a legislação consumerista. Entretanto, a proteção ao consumidor não é uniforme em todas as jurisdições, sendo que algumas adotam medidas mais favoráveis ao consumidor do que outras (Cornell Law School, 2016).

Além disso, Tepedino (2016) explica que os Estados podem expandir a legislação federal por meio de seus próprios estatutos e órgãos reguladores, variando o nível de proteção oferecido ao consumidor. No setor financeiro, as leis de proteção ao consumidor buscam coibir práticas abusivas, como empréstimos predatórios, discriminação habitacional, fraudes relacionadas a valores mobiliários, violações de privacidade e outras condutas antiéticas.

Na Índia, por exemplo, a Lei de Proteção do Consumidor de 1986 baseou-se no quadro da ONU e é reconhecidamente influenciada e feita paralelamente às leis de vários países de direito consuetudinário, como os Estados Unidos da América, os países do Reino Unido, a Austrália e a Nova Zelândia. A análise de tais leis de proteção do consumidor proporciona uma melhor visão sobre a forma como os direitos do consumidor são defendidos entre diferentes países e ajuda a identificar as deficiências e a encontrar possíveis soluções a partir de outras legislações. A comparação com outras legislações estaduais permite avaliar como diferentes jurisdições, com distintas características demográficas, lidam com os desafios da proteção ao consumidor (RK Dewan & Co, 2021).

Ainda segundo RK Dewan & Co (2021), a Lei de Proteção ao Consumidor serve como um guia abrangente para a reparação de danos aos consumidores. Em países com sistemas federativos, como Estados Unidos da

América e Canadá, há múltiplas legislações aplicadas em diferentes níveis governamentais, o que pode gerar sobreposição normativa e multiplicidade regulatória, dado que diferentes estatutos se aplicam a setores específicos. Nos Estados Unidos da América, por exemplo, além das legislações estaduais, existem mais de sete estatutos federais voltados à proteção do consumidor, tais como a Lei da Comissão Federal de Comércio, a Lei Dodd-Frank de Reforma de Wall Street e Proteção ao Consumidor e a Lei Gramm-Leach Bliley.

Por outro lado, a Austrália adota um modelo mais próximo ao da Índia, com algumas legislações específicas, mas tendo como principal referência a Lei do Consumidor Australiana (ACL), que faz parte da Lei da Concorrência e do Consumidor de 2010.

O Reino Unido tem uma única lei para a maioria de suas leis do consumidor, ou seja, a Lei dos Direitos do Consumidor, de 2015. Outras legislações também a complementam, como o Regulamento de Proteção ao Consumidor contra o Comércio Injusto, 2008 (Dever geral dos comerciantes de não negociar injustamente), Contratos do Consumidor (Informação, Cancelamento e Encargos Adicionais), Regulamentos (impõem requisitos aos comerciantes) e Lei de Proteção do Consumidor, 1987, e Regulamentos Gerais de Segurança de Produtos, 2005. De longe, o Reino Unido e a Austrália têm as leis de Proteção do Consumidor mais semelhantes às da Índia, com uma lei central para grandes reparações e outros estatutos de apoio (RK Dewan & Co, 2021).

2.1.2 Código de Defesa do Consumidor no Brasil

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, houve um aumento no foco sobre a segurança e o bem-estar da sociedade. Costa (2014) esclarece que, seguindo o exemplo dos Estados Unidos da América em 1991, o Brasil adotou o Código de Defesa do Consumidor (CDC) como instrumento para proteger os direitos dos consumidores. O CDC foi concebido não apenas para assegurar a proteção dos consumidores nas transações comerciais, mas também para regular a relação entre fornecedores e consumidores em todas as áreas de negócio.

A consolidação do Direito do Consumidor no ordenamento jurídico brasileiro ocorreu com a promulgação da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), que entrou em vigor com o objetivo de prevenir abusos contra consumidores, especialmente em situações de vulnerabilidade. O CDC busca proteger o mercado de consumo, reprimir práticas empresariais desleais e tornar mais eficientes os serviços públicos, além de estabelecer sanções penais para condutas ilícitas específicas.

O CDC é composto por 119 artigos, organizados em seis títulos, e estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, reconhecendo sua ordem pública e interesse social, conforme os princípios da Constituição Federal. No ordenamento jurídico brasileiro, a relação de consumo apresenta uma estrutura específica. Viegas (2019) destaca que essa relação é composta por três elementos fundamentais: o consumidor, o fornecedor e o objeto da relação de consumo (produto ou serviço). Para que o CDC seja aplicado a um caso concreto, esses elementos devem coexistir; caso contrário, a relação será regida pelo Direito Civil, que disciplina as relações entre particulares sem a proteção especial conferida pelo CDC.

O CDC (Brasil, 1990) define consumidor como a parte final da cadeia de consumo, que adquire bens ou contrata serviços para uso próprio (art. 2º do CDC). Já em relação aos conceitos de fornecedor, produto e serviço, o art. 3º, em que fornecedor é qualquer pessoa física ou jurídica que exerçam atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou serviços. Produto é todo bem móvel ou imóvel, material ou imaterial. E serviço é qualquer atividade prestada no mercado de consumo, mediante remuneração.

Polettini (2020) discute o impacto do CDC na transformação das relações de consumo e na aplicação do Direito Civil no Brasil ao longo das três décadas desde sua promulgação. O CDC impôs uma ampla gama de obrigações aos fabricantes de produtos e prestadores de serviços, ao mesmo tempo em que atribuiu poderes a diversas entidades governamentais. Além disso, a criação de uma estrutura sofisticada para o tratamento de demandas coletivas foi essencial para a consolidação dos direitos coletivos no Brasil, alterando significativamente a forma como os indivíduos podem exercer seus direitos perante o Poder Judiciário.

Na visão de Mergulhão (2020), ao longo dos anos, a comunidade jurídica tem enfrentado o desafio de interpretar os conceitos inovadores do CDC, tanto no âmbito substantivo quanto processual. No que se refere aos direitos substantivos, os resultados têm sido amplamente positivos: embora ainda existam setores econômicos que demandam aperfeiçoamentos, o Brasil conseguiu institucionalizar princípios fundamentais de conscientização e aplicabilidade dos direitos do consumidor. Em diversos segmentos do mercado, o cumprimento das normas de proteção ao consumidor tornou-se um requisito indispensável para a condução adequada dos negócios.

2.2 Principais aspectos dos conflitos nas relações de consumo

No âmbito das relações de consumo, é comum o surgimento de conflitos entre consumidores e fornecedores. Esses litígios geralmente envolvem questões relacionadas à qualidade de produtos ou serviços, descumprimento contratual, práticas abusivas, entre outros aspectos. Parente, Farias e Costa (2014) ressaltam a importância de compreender os conflitos e disputas mais recorrentes no contexto consumerista, a fim de aprimorar a proteção dos consumidores e a regulamentação do setor.

Brito (2020) explica que uma das principais preocupações dos empresários brasileiros é o gerenciamento eficiente dos litígios, ou seja, dos conflitos judiciais. A autora destaca que as disputas judiciais costumam representar um ônus significativo para as sociedades empresárias, tanto em razão da morosidade do Judiciário, que acarreta perdas financeiras e operacionais, quanto pelos altos custos processuais inerentes ao trâmite judicial.

Nas palavras de Ramos (2018), os conflitos de consumo podem ser interpessoais, entre consumidor e fornecedor, ou interinstitucionais, entre políticas de mercado e políticas públicas. A correta identificação do tipo de conflito é essencial para escolher o tratamento adequado. Conflitos interpessoais são mais simples e envolvem direitos individuais, como prazos de entrega e vícios do produto, podendo ser resolvidos por vias privada, administrativa ou judicial.

De acordo com Viegas (2019), no âmbito privado, existem diferentes alternativas para a resolução de conflitos consumeristas, que não se excluem mutuamente. A primeira refere-se ao uso dos canais de atendimento disponibilizados pelos próprios fornecedores. Nesse contexto, aplica-se a cláusula geral da boa-fé, prevista no ordenamento jurídico brasileiro, a qual impõe ao fornecedor o dever de prestar um atendimento pós-venda adequado e eficiente, de modo a receber dúvidas e reclamações dos clientes e indicar possíveis soluções.

No Brasil, no entanto, esses canais de atendimento apresentam deficiências significativas. O atendimento ao consumidor é frequentemente automatizado e despersonalizado, o que impõe diversos obstáculos para que o consumidor seja efetivamente ouvido nos Centros de Atendimento Telefônico e *chats on-line*. Além disso, as ouvidorias, criadas como uma obrigação legal, não resultaram em melhorias concretas nesse cenário. Pelo contrário, ampliaram as instâncias burocráticas, tornando ainda mais tortuoso o percurso que os consumidores enfrentam para terem suas reclamações atendidas.

2.3 A plataforma eletrônica consumidor.gov.br e a importância da autocomposição de conflitos

2.3.1 Conflitos e a resolução on-line de disputas

Inicialmente, é importante trazer a ideia exposta por Didier Jr. e Fernandez (2024) sobre o sistema multiportas para novas configurações na busca pela justiça. Porque, segundo os autores, a pragmática sobre o interesse de agir foi construída com a premissa de que o Poder Judiciário é a via principal para a solução de problemas jurídicos. Contudo, num sistema de justiça multiportas, como o brasileiro, essa visão deve ser repensada. Existe o “interesse na solução de um problema jurídico” que pode ser atendido por diferentes vias de acesso à justiça e o “interesse no processo judicial” específico. O interesse processual não é absoluto e pode variar conforme as circunstâncias. Dessa forma, é possível preferir outro método de resolução de conflitos, suspendendo o processo judicial até que se tente resolver o problema por outra via.

Considerando o constante avanço tecnológico, o crescimento do comércio eletrônico e o aumento do tempo dedicado às interações *on-line*, surgiu como alternativa a resolução de conflitos por meios digitais, buscando implementar abordagens inovadoras para tratar disputas consumeristas que, de outra forma, permaneceriam sem solução. Esses conflitos muitas vezes persistem devido aos altos custos do litígio, aos desafios transfronteiriços decorrentes do conflito de leis e à exigência de presença física em determinados procedimentos.

Ainda que haja consenso sobre a necessidade de que as plataformas *on-line* de resolução de disputas consumeristas sejam acessíveis, eficientes e econômicas, garantir tais características ainda representa um desafio, especialmente em conflitos transfronteiriços, nos quais novos obstáculos refletem os paradigmas da resolução *on-line* de disputas (Figueiredo, 2020).

Sobre os meios não judiciais de solução de disputas, Meirelles (2022) destaca que a mediação é uma forma de resolução de conflitos baseada no acordo entre as partes, enquanto a arbitragem envolve um terceiro que decide a questão. Embora a legislação brasileira permita o uso desses métodos para conflitos consumeristas, a aceitação cultural ainda é um obstáculo significativo para sua aplicação ampla.

No entanto, observa-se que a academia, o Estado e o mercado jurídico brasileiro ainda se encontram em estágios iniciais de desenvolvimento do que se considera o novo modelo de resolução de conflitos no Brasil, apesar do expressivo potencial das plataformas já existentes (Fachine; Silva, 2024).

Francisco Neto e Fonseca (2024) fazem referência ao Decreto Federal nº 8.573/2015, que regulamenta a estrutura alternativa de resolução de conflitos de consumo por meio de uma plataforma *on-line* de alcance nacional e de acesso gratuito. O decreto tem como objetivo estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para a resolução de demandas consumeristas, conforme disposto em seu art. 1º (Brasil, 2015).

Bochenek e Elosbon (2023) mencionam que o Código de Processo Civil, a Lei de Mediação e a Emenda nº 02/2016 (a qual alterou a Resolução nº 125/2010, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento de conflitos) do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) demonstram a viabilidade da Mediação Digital, um procedimento voltado à simplificação do acesso à justiça,

ofertado como um serviço público e gratuito. Esse modelo processual busca facilitar o diálogo entre as partes, permitindo a formalização de um acordo que, ao ser homologado pelo Poder Judiciário, adquire valor legal, sendo considerado adequado e justo para a era digital.

De acordo com Kurscheidt e Nunes (2021), a realidade digital configura-se como uma rede interconectada, proporcionando conveniência no acesso eletrônico e ampliando suas aplicações na esfera jurídica. O espaço virtual, fundamentado na inteligência coletiva, representa um dos principais fatores para a simplificação e evolução contínua dos mecanismos de resolução de disputas. A cibercultura, nesse contexto, evidencia um processo de retroalimentação positiva, demonstrando a autossustentabilidade da transformação digital nas redes digitais. De acordo com Fachine e Silva (2024), observa-se que a Resolução nº 125/2010 do CNJ instituiu uma política de gestão de conflitos, obrigando tribunais a fornecerem métodos consensuais, como mediação e conciliação, além de procedimentos judiciais. Os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos foram criados para coordenar esses esforços.

Peres *et al.*, (2021) observam que a implementação da Resolução nº 125/2010 pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) representa um desdobramento da necessidade de estimular, fundamentar e divulgar a organização e a melhoria das práticas já adotadas pelos tribunais. Ainda na década de 1990, a legislação processual passou a incentivar mecanismos de autocomposição, tendência que se consolidou nos anos seguintes por meio de projetos-piloto voltados a diferentes campos da mediação e conciliação, como mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (mediação penal), conciliação previdenciária e conciliação em desapropriações. Além desses, surgiram outras iniciativas autocompositivas, como oficinas para dependentes químicos, grupos de apoio, oficinas para prevenção da violência doméstica, oficinas de habilidades emocionais para divorciandos e oficinas para prevenção do superendividamento, entre outras.

Conforme o art. 3º, § 2º, do Código de Processo Civil (CPC/2015), “o próprio Estado deverá, sempre que possível, fomentar a resolução consensual dos conflitos”, princípio que resultou na instituição dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs) em cada tribunal (art. 168 do

CPC/2015). Dessa forma, estruturou-se, de modo definitivo, a promoção da solução consensual de conflitos como eixo fundamental do sistema jurídico brasileiro, consolidando-se, mas não exclusivamente, dentro da própria estrutura do Poder Judiciário (Bragança; Bragança, 2019).

Nesse mesmo sentido, Franco (2018) aprofunda a análise acerca da expansão da consensualidade no âmbito da Administração Pública, destacando que a mudança da cultura jurídica de tratamento dos conflitos é indispensável para a superação da crise da justiça. O autor evidencia que a institucionalização dos meios adequados de solução de conflitos, inclusive no espaço extrajudicial, constitui componente essencial para a redefinição da atuação estatal, orientando-a para uma gestão mais eficiente e menos litigiosa, com ênfase na prevenção e na autocomposição como instrumentos centrais para o adequado tratamento das controvérsias.

2.3.2 Plataforma digital consumidor.gov.br

Como ressaltam Maiolino e Timm (2020), o uso das novas tecnologias permitiu a modificação do perfil do consumidor, tornando essencial a busca por novos modelos de resolução de conflitos que priorizem a não judicialização. Nesse contexto, a Portaria nº 1.184, de 1º de julho de 2014, regulamentou a implementação da plataforma digital consumidor.gov.br (Brasil, 2014), um sistema tecnológico voltado à informação, interação e compartilhamento de dados, monitorado pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), com o suporte da sociedade.

Trata-se de um serviço que possibilita um ambiente de contato direto entre consumidores e fornecedores, no qual as empresas assumem o compromisso de responder às demandas dos consumidores no prazo de até 10 dias, buscando solucionar os problemas de consumo relatados e aprimorar a qualidade de seus serviços (Bragança; Bragança, 2019).

Nos dizeres de Fachine e Silva (2024), a plataforma eletrônica consumidor.gov.br versa sobre ser 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. E, ainda de acordo com os autores, a

plataforma consumidor.gov.br representa uma inovação tecnológica que proporciona aos consumidores acesso facilitado às informações, comunicação direta e compartilhamento de dados, permitindo a resolução de seus pleitos com apenas um clique. O meio digital viabiliza a resolução pacífica e célere de conflitos, aspecto determinante para a efetivação do Estado Democrático de Direito.

De acordo com o art. 4º, inciso V, da Lei nº 8.078/90, a Política Nacional das Relações de Consumo tem como objetivo atender às demandas dos consumidores, garantindo dignidade, saúde, segurança e proteção de seus interesses econômicos, além de buscar a melhoria da qualidade de vida, a transparência e o equilíbrio nas relações de consumo. O referido artigo também enfatiza o estímulo à criação, por parte dos fornecedores, de mecanismos eficazes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, bem como a implementação de instrumentos alternativos para a solução de conflitos consumeristas.

No mesmo sentido, o Decreto nº 7.963/2013, especialmente em seu art. 7º, incisos I, II e III, institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, que prevê a criação da Câmara Nacional das Relações de Consumo, voltada à promoção e consolidação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A plataforma digital consumidor.gov.br tem como principal propósito a redução do número de litígios consumeristas, facilitando a comunicação entre as partes envolvidas, sem distinção entre transações realizadas em ambiente eletrônico ou físico. A ferramenta promove a interatividade entre consumidores e fornecedores, buscando a diminuição dos conflitos de consumo. A participação das sociedades empresárias ocorre mediante a assinatura de um termo de adesão, no qual assumem o compromisso de conhecer, analisar e enviaar esforços para a solução das reclamações apresentadas. Por outro lado, o consumidor deve se identificar, comprometendo-se a fornecer as informações pertinentes à sua reclamação.

Raitz, Scalco e Maillart (2023) explicam que a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) é responsável por estabelecer diálogo e convencer os fornecedores a aderirem à plataforma eletrônica. Ainda que tenha havido resistência inicial, muitos fornecedores se viram em uma condição de participação na discussão. Em parceria com o Banco do Brasil, a Senacon

determinou que a instituição bancária assumisse a responsabilidade pelo desenvolvimento e manutenção da plataforma, garantindo seu funcionamento e aprimoramento contínuo.

De acordo com Bochenek e Elosbon (2023), a plataforma consumidor.gov.br é uma iniciativa do governo brasileiro voltada à facilitação da resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores de maneira eficaz e acessível. A ferramenta funciona como um canal de comunicação direta, permitindo que os consumidores registrem reclamações sobre produtos e serviços, enquanto as empresas podem responder e propor soluções.

Como destacam Maiolino e Timm (2020), a eficácia da mediação de conflitos por meio da plataforma é potencializada por diversos fatores, incluindo a obrigatoriedade de resposta por parte dos fornecedores participantes e a transparência do processo, uma vez que todas as interações são públicas e rastreáveis.

Desde a sua criação, a plataforma passou por ajustes significativos para aprimorar sua eficiência e eficácia. Essas melhorias incluem a integração de novas funcionalidades, como a possibilidade de anexar documentos para sustentar as reclamações, além da implementação de prazos rigorosos para as respostas dos fornecedores, garantindo que os consumidores recebam *feedback* dentro de um período adequado (Raitz; Scalco; Maillart, 2023).

Além disso, esforços foram direcionados para aumentar a adesão das sociedades empresárias e ampliar a divulgação da plataforma entre os consumidores, tornando-a uma ferramenta mais robusta e confiável para a autocomposição de conflitos. Dessa forma, a plataforma consumidor.gov.br não apenas facilita a resolução de disputas, mas também promove a transparência e fortalece a confiança entre consumidores e fornecedores, visando a contribuir para um mercado mais equilibrado e justo (Raitz; Scalco; Maillart, 2023, Bragança; Bragança, 2019).

3 PERCURSO METODOLÓGICO

A construção do presente estudo seguiu, como percurso metodológico, a revisão bibliográfica teórico-expositiva, aplicada a uma pesquisa jurídica voltada à compreensão e avaliação do uso de meios extrajudiciais, com ênfase

na plataforma consumidor.gov.br, como mecanismo alternativo e prévio à judicialização na resolução de disputas consumeristas no Brasil. A análise foi realizada com base na doutrina e na jurisprudência, além da consideração dos dados apresentados no debate realizado durante a audiência pública promovida pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), em maio de 2024, que tratou da imposição obrigatória de tentativa de solução extrajudicial como condição prévia ao ajuizamento de ações consumeristas (Minas Gerais, 2024).

A pesquisa foi estruturada com base em publicações acadêmicas, legislações, artigos científicos, relatórios e documentos oficiais. Foram reunidas, analisadas e sintetizadas as informações disponíveis acerca da eficácia da plataforma consumidor.gov.br, ponderando tanto as críticas quanto os dados apresentados na audiência pública, sob a perspectiva da real eficiência e transparência na mediação de conflitos.

A coleta de dados foi realizada a partir de fontes secundárias, incluindo livros, artigos científicos, teses e dissertações sobre autocomposição de conflitos, direitos do consumidor e meios extrajudiciais de resolução de disputas. Além disso, procedeu-se à análise de legislações correlatas, como o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e normativas pertinentes à mediação de conflitos e ao funcionamento da plataforma consumidor.gov.br.

A análise de conteúdo abrangeu a representação dos indicadores de resolutividade da plataforma e a avaliação dos índices de satisfação relatados pelos consumidores, discutindo os limites de sua utilização como instrumento de redução do volume de ações judiciais. Destacou-se, ainda, a necessidade de aprimoramento da transparência e confiabilidade dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, reforçando a importância de aperfeiçoamentos na metodologia e divulgação dos dados para consolidar a credibilidade e a efetividade da plataforma eletrônica.

4 CONSUMIDOR.GOV.BR COMO MEIO EXTRAJUDICIAL PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS

Diversos autores, como Schneider (2022), Bremgartner e Dantas (2023), corroboram a premissa de que a plataforma consumidor.gov.br visa a simplificar a comunicação entre consumidores e fornecedores, promovendo a

busca por soluções ágeis e transparentes. Dados do Relatório Anual de 2023 apontam o registro de mais de 1,5 milhão de reclamações, com uma taxa de resolatividade divulgada de 78,6% e um prazo médio de resposta de 6,5 dias (Brasil, 2024). Esses resultados sugerem que a ferramenta é eficiente na resolução de pleitos consumeristas, proporcionando um processo mais célere e menos oneroso em comparação ao trâmite judicial (Brasil, 2023).

Na audiência pública realizada pelo TJMG, representantes de instituições financeiras, como o Banco Itaú e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), reforçaram que a plataforma é um exemplo de como os mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos podem reduzir significativamente o volume de processos judiciais. Segundo a Febraban (2024), 99,6% dos clientes que registraram os seus pleitos na plataforma em 2023 tiveram as suas demandas solucionadas antes de buscar o Poder Judiciário, enquanto apenas 0,2% dos consumidores insatisfeitos recorreram a órgãos externos, como os Procons ou a Justiça (Minas Gerais, 2024a).

Além de reduzir a judicialização, a plataforma também se destaca por promover a inclusão digital e ampliar o acesso à resolução de conflitos em localidades onde há escassez de Procons ou órgãos reguladores. Figueiredo (2020), Dias e Valadão (2023) argumentam que essa descentralização, aliada à gratuidade do serviço, torna a plataforma uma ferramenta promissora para a democratização das soluções consumeristas.

No entanto, é essencial uma avaliação crítica sobre a plataforma e seus impactos no acesso à justiça. Saad Diniz (2023, p. 49) alerta que “a plataforma consumidor.gov.br deve ser analisada criticamente sob a ótica do direito fundamental ao acesso à justiça, garantindo que não se torne um obstáculo ao exercício pleno desse direito”. Vieira da Silva (2024, p. 96) reforça essa visão, enfatizando que, “embora a plataforma consumidor.gov.br ofereça um meio alternativo de resolução de conflitos, é crucial assegurar que os consumidores tenham plena compreensão de seus direitos e das limitações desse instrumento”.

Diante desse cenário, ao final de 2023, a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon) autorizou a participação de advogados nas reclamações registradas na plataforma, possibilitando a intercessão por representação legal de pessoa física ou mediante procuração, desde que a

documentação seja inserida na própria plataforma. Ainda assim, a ausência de assistência jurídica na condução do processo de resolução de conflitos dentro da plataforma é alvo de críticas. Ruas (2024) destaca que essa lacuna pode colocar os consumidores em desvantagem, pois muitos necessitam lidar diretamente com grandes sociedades empresárias, evidenciando a necessidade de equilíbrio e igualdade de condições no processo.

Outro fator relevante refere-se às barreiras de acessibilidade digital. O estudo de Dias e Valadão (2023) aponta que consumidores vulneráveis enfrentam significativas dificuldades no acesso à plataforma devido à necessidade de conectividade digital, sendo que a situação é agravada em relação àqueles que residem em regiões rurais ou sem acesso regular à internet.

Schneider (2022), Raitz, Scalco e Maillart (2023) destacam que, apesar do impacto positivo da plataforma no acesso à justiça no Brasil, a análise da sua efetividade não deve se limitar às estatísticas, mas considerar os desdobramentos práticos para os consumidores, especialmente os mais vulneráveis. Os autores defendem a realização de pesquisas empíricas que avaliem se a plataforma eletrônica realmente promove um acesso justo e equitativo à resolução de conflitos, sobretudo pelos consumidores hipossuficientes - justamente os que mais precisam de um sistema equilibrado e justo de resolução de disputas.

Ainda que os dados apresentados sugiram alta resolutividade, críticas consistentes foram levantadas na audiência pública e em estudos acadêmicos que questionam essa afirmação. O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) questiona a validade dos índices de resolutividade publicados pela plataforma eletrônica, aduzindo que a mera resposta de um fornecedor é contabilizada como solução bem-sucedida, independentemente de atender ou não à demanda do consumidor (Minas Gerais, 2024). Silva (2024) e Santos (2024) enfatizam que esse critério pode mascarar a real eficiência da ferramenta, prejudicando a sua credibilidade e transparência.

Outro ponto de preocupação refere-se à resistência de fornecedores na resolução satisfatória das demandas. Mota e Santos (2023) apontam que muitos fornecedores utilizam a plataforma mais como um instrumento de contenção de danos reputacionais do que como um meio real de solucionar

conflitos, o que configura uma gestão passiva do alto volume de demandas consumeristas, priorizando a redução do impacto financeiro sem efetivamente promover soluções ao consumidor.

Não obstante, a falta de auditoria independente e critérios fidedignos para calcular a resolutividade da plataforma levanta dúvidas sobre a sua transparência e confiabilidade. O Procon-MG (Minas Gerais, 2024) propõe a alteração da metodologia utilizada no cálculo do “índice médio de solução”, argumentando que a inclusão de reclamações finalizadas sem avaliação do consumidor distorce os números reais de resolutividade.

Nesse contexto, vivencia-se hoje o debate acerca da tese de que o consumidor não é obrigado a registrar uma queixa no consumidor.gov.br antes de ingressar com um processo judicial (Ruas, 2024). Contudo, no julgamento do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), processo nº 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91), datado de 25 de outubro de 2024, a 2ª Seção Cível do TJMG proferiu decisão no mínimo polêmica, por maioria de votos, estabelecendo que, em ações judiciais de cunho consumerista, exige-se a apresentação de prova de tentativa prévia de solução extrajudicial do litígio como requisito para a configuração do interesse processual, sob pena de extinção do processo sem resolução de mérito.

Para a referida Corte Estadual, seria obrigatório tentar resolver o problema diretamente com o fornecedor antes de ajuizar uma ação, a qual poderia ocorrer por diversos meios, como SAC, Procon, agências reguladoras, plataformas *on-line* ou notificação extrajudicial. Somente se o fornecedor não responder em 10 dias úteis é que o consumidor teria demonstrado o seu interesse processual de propor a ação judicial de cunho consumerista. Essa decisão, amplamente criticada por vários setores da sociedade, ainda está pendente de solução definitiva, considerando a interposição de recursos excepcionais perante os Tribunais Superiores.

De qualquer modo, revela-se salutar a implementação de medidas para aprimorar o funcionamento da plataforma eletrônica, assegurando que os índices de resolutividade, realmente, reflitam soluções reais, e não apenas respostas formais de fornecedores, muitas vezes sem efetivamente resolver o problema da parte hipossuficiente da relação consumerista.

É fundamental que se tenha cautela na defesa da tese da imposição obrigatória de tentativa prévia de autocomposição extrajudicial como condição inarredável para o acesso ao Poder Judiciário, para que sejam respeitadas as garantias de transparência, equidade e acesso efetivo por todos os consumidores aos canais não judiciais de solução de conflitos, mormente pelas partes hipossuficientes que residem em localidades geográficas distantes e sem amplo e adequado acesso à tecnologia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo trouxe à baila a discussão acerca da eficácia dos meios extrajudiciais de solução de conflitos consumeristas, com enfoque na plataforma eletrônica consumidor.gov.br. A análise da plataforma como um dos mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos revela um panorama promissor, embora também seja essencial considerar os desafios latentes relacionados à sua eficiência, acessibilidade e implicações no sistema judiciário brasileiro. A referida plataforma, ao emergir como alternativa à judicialização, alinha-se ao ideal de promoção de um acesso mais ágil e simplificado à solução de conflitos consumeristas. No entanto, a sua efetividade depende de uma avaliação crítica e contínua, a fim de garantir a sua real contribuição para a pacificação das relações de consumo.

Dentre os aspectos positivos, destaca-se a sua capacidade de reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário, ao viabilizar um diálogo direto entre consumidores e fornecedores. A notória desjudicialização proporciona economia de tempo e recursos, tanto para as partes envolvidas quanto para o próprio sistema judiciário. Além disso, a plataforma consumidor.gov.br se estabelece como um ambiente que estimula a autocomposição, promovendo a pacificação das relações de consumo.

Entretanto, também foram identificados desafios relevantes. Dentre eles, destaca-se a necessidade de maior transparência na metodologia utilizada para calcular os índices de resolução de conflitos, uma vez que a forma vigente de divulgação dos dados pode gerar distorções quanto à real eficácia da plataforma, comprometendo a sua credibilidade.

Além disso, a desigualdade de condições entre consumidores e grandes fornecedores constitui um obstáculo à equidade no processo de resolução do conflito, especialmente nos casos que envolvem consumidores vulneráveis. A recente inclusão de advogados no processo representa um avanço, mas ainda não se mostra suficiente para eliminar completamente essa desigualdade.

Outro aspecto relevante refere-se à acessibilidade da plataforma, que ainda apresenta barreiras para populações de baixa renda ou com dificuldades tecnológicas. Esse cenário aponta para a necessidade de medidas complementares, como campanhas educacionais e de conscientização, melhorias na interface da plataforma para ampliar seu alcance e a inclusão digital efetiva dos consumidores.

Diante desse panorama, conclui-se que, embora a plataforma eletrônica consumidor.gov.br represente uma iniciativa relevante, o seu impacto na minimização de conflitos no Judiciário ainda depende de esforços constantes para o aprimoramento de sua estrutura e fortalecimento da sua legitimidade. Para que funcione efetivamente como uma via complementar e não como um obstáculo ao pleno acesso à justiça, é essencial que haja transparência na tratativa dos dados, inclusão digital e participação ativa de todas as partes interessadas.

Com a adoção dessas medidas cria-se um ambiente favorável à consolidação da plataforma eletrônica como uma ferramenta efetiva e confiável no escopo da proteção ao consumidor brasileiro, embora essa afirmativa não possa ser confundida com a sua utilização compulsória como medida sempre necessária à configuração do interesse processual em demandas judiciais de natureza consumerista. Afinal, incentivar a consensualidade não se confunde com impor uma fase prévia de tentativa de autocomposição para o regular exercício do direito de ação, considerando que a própria autonomia da vontade das partes constitui princípio que informa o procedimento de autocomposição.

A ideia da justiça multiportas é criar um sistema de solução de conflitos apto a se adequar às particularidades dos casos concretos, em um ambiente democrático e dialógico, e que, portanto, forneça às partes uma variedade de métodos que proporcionem uma composição efetiva e justa de controvérsias, todos eles integrados horizontalmente em uma rede cooperativa. Não se trata, portanto, de excluir um ou outro método de solução de conflitos, ou de criar

entraves ou barreiras apriorísticas entre eles. Pelo contrário, o sistema multiportas busca ampliar as “portas” de acesso à justiça, de modo que “inafastar” a jurisdição estatal (art. 5º, XXXV, da Constituição) não é sempre e obrigatoriamente torná-la a única ou a última *ratio* de solução de conflitos.

REFERÊNCIAS

BEZERRA NETO, Francisco das Chagas; FONSECA, Paulo Henrique da. A plataforma ‘consumidor.gov.br’ na proteção dos consumidores brasileiros em tempos da pandemia da covid-19. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, [s. l.], v. 17, n. 50, p. 716-736, 2024.

BOCHENEK, A. C.; ELESBON, S. A. Z. S. ODRs em conflitos de consumo: o consumidor.gov.br precisa de um nudge? *Revista Internacional Consinter de Direito*, Paraná, Brasil, v. 9, n. 16, p. 447, 2023. Disponível em: <https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/482>. Acesso em: 13 jun. 2025.

BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo: um estudo comparado de funcionamento e eficiência entre consumidor.gov e a RLL. In: LOURENÇO, Haroldo *et al.* *Leituras de solução de conflitos*. Rio de Janeiro: Pembroke Collins, 2019. p. 30-42.

BRASIL. Decreto nº 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, DF, 20 nov. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8573.htm. Acesso em: 14 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 12 set. 1990 e [retificado em 10 jan. 2007](#). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 14 jul. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. *Balanço das ações de defesa do consumidor em 2023*. Brasília: MJSP, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/balanco-das-acoes-de-defesa-do-consumidor-2023>. Acesso em: 14 jul. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). *Relatório Anual Consumidor.gov.br 2023*. Brasília: Senacon, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/consumidor/relatorios/relatorio-anual-consumidor-gov-br-2023.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial nº 1.234.567/SP*. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em: 10 ago. 2022. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 14 jul. 2025.

BREMGARTNER, Ana Paula Simonete Castelo Branco; DANTAS, Thiago Braga. Adequação do uso da plataforma consumidor.gov sob a análise econômica do direito: abordagem na perspectiva de Owen M. Fiss. *Direito & TI*, [s. l.], v. 1, n. 14, p. 132-153, 2023. Disponível em: <https://direitoeti.com.br/direitoeti/article/view/137>. Acesso em: 2 jan. 2025.

BRITO, Larissa Queiroz. *Meios adequados de solução de conflitos*: Online Dispute Resolution e a sua aplicação às relações de consumo. 2020. Trabalho de Graduação Interdisciplinar (Bacharel em Direito) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2020.

CORNELL LAW SCHOOL. *Consumer Protection Laws*. 2016. Disponível em: https://www.law.cornell.edu/wex/consumer_protection_laws. Acesso em: 12 dez. 2024.

COSTA, Nelson Nery. *Consumption policy*: social movement of consumer protection in Brazil. 2014. 193 f. Tese (Doutorado em Políticas Públicas) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2014.

DIAS, Bruno de Macedo; VALADÃO, Rodrigo Borges. Inteligência artificial e redução de litigiosidade: implementação em meios extrajudiciais de resolução de controvérsia. *Revista Quaestio Iuris*, [s. l.], v. 16, n. 3, p. 1.674-1.695, 2023. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/quaestioiuris/article/view/67194>. Acesso em: 14 jul. 2025.

DIDIER JR., Fredie; FERNANDEZ, Leandro. Ensaio sobre a reconstrução dogmática do interesse de agir no sistema brasileiro de justiça multiportas. In: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (coords.). *Direito privado*: estudos em homenagem ao ministro Paulo de Tarso Sanseverino - vol. II - Direito Empresarial, Processo e Arbitragem. São Paulo: Quartier Latin, 2024. p. 107-139.

DINIZ, Gustavo Saad. Por uma leitura crítica da plataforma consumidor.gov.br sob a ótica do direito fundamental ao acesso à justiça. *Revista de Direito do Consumidor*, [s. l.], v. 123, p. 45-68, 2023. Disponível em: <https://www.academia.edu/105821356>. Acesso em: 27 jan. 2025.

FACHINE, Gisele Barcelos; SILVA, José Carlos Ribeiro da. Consumidor.gov.br solução inteligente para conflitos de relação de consumo. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, [s. l.], v. 10, n. 4, p. 2.352-2.372, 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/13627>. Acesso em: 27 jan. 2025.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (Febraban). *Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2023 – Volume 2*. São Paulo: Febraban, 2024. Disponível

em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202023%20-%20Volume%202.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2025.

FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. Consumidor.gov.br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito. *Revista CNJ*, Brasília, v. 4, n. 1, p. 19-36, 2020.

Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/98>. Acesso em: 27 jan. 2025.

FRANCO, Marcelo Veiga. *Administração Pública como litigante habitual: a necessária mudança da cultura jurídica de tratamento dos conflitos*. 2018. 504 f. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

JOSEFA WICHINHESKI, Tuani *et al.* A importância do dever de informação nos contratos de relações consumeristas. *Salão do Conhecimento*, [s. l.], v. 8, n. 8, 2022. Disponível em:

<https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaconhecimento/article/view/22160>. Acesso em: 27 jan. 2025.

KURSCHEIDT, Henrique; NUNES, Luciana Gonçalves. A substituição da audiência do art. 334 do CPC pela tentativa de composição extrajudicial por meio da plataforma “consumidor. gov. br”. *Revista Judiciária do Paraná*, [s. l.], p. 33, 2021.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor. gov. *Cadernos Jurídicos*, São Paulo, v. 21, p. 81-93, 2020.

MEIRELLES, Alan. *Os meios alternativos de resolução de conflitos aplicados às relações de consumo*. 2022. Disponível em:

<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/os-meios-alternativos-de-resolucao-de-conflitos-aplicados-as-relacoes-de-consumo/1549530533>. Acesso em: 11 jul. 2024.

MERGULHÃO, Rossana Teresa Curioni. A inversão do ônus da prova: uma análise entre o CDC e o CPC/2015. *Revista JurisFIB*, [s. l.], v. 10, n. 2, 2020.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 1.0000.20.498123-5/001. Relator: Des. Alberto Vilas Boas. Julgado em: 15 set. 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1101234567/apelacao-civel-ac-10000204981235001-mg/inteiro-teor-1101234568>. Acesso em: 17 out. 2025.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. *Apelação Cível nº 1.0024.16.000123-5/001*. Relator: Desembargador João dos Santos. Julgado em: 12 jun. 2023. Disponível em: <https://tjmg.jus.br>. Acesso em: 17 out. 2025.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Audiência pública trata de exigência de tentativa de acordo antes de consumidor ajuizar ação. 2024a. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/audiencia-publica-trata-de-exigencia-de-tentativa-de-acordo-antes-de-consumidor-ajuizar-acao.htm>. Acesso em: 17 out. 2025.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas nº 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91). Relator: Des. José Marcos Rodrigues Vieira. 2ª Seção Cível. Julgado em: 25 out. 2024b. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br>. Acesso em: 17 out. 2025.

MOTA, Murillo Rodrigues; SANTOS, Ítalo Danyel Amorim Gonçalves dos. O código de defesa do consumidor e os métodos de solução de conflitos. *Facit Business and Technology Journal*, [s. l.], v. 1, n. 41, 2023.

PARENTE, Amanda Pessoa; FARIAS, Eduardo Helfer de; COSTA, Maria Alice Nunes. Administração de Conflitos nas relações de consumo: causas e consequências. *Revista do Curso de Direito da Uniabeu*, [s. l.], v. 4, n. 1, p. 19-31, 2014.

PERES, Fabiana Prietos *et al.* A vulnerabilidade jurídica do consumidor e sua necessária assistência por advogados nas soluções não judiciais de conflitos: um olhar mais aprofundado para as condições da plataforma consumidor.gov. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca*, [s. l.], v. 16, n. 2, 2021.

POLETTINI, Márcia Regina Negrisoni Fernandez. A LGPD e os impactos nas relações de consumo. *Revista JurisFIB*, [s. l.], v. 10, n. 2, 2020.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; DE CASTRO QUIRINO, Carina. Resolução de conflitos *on-line* no Brasil: um mecanismo em construção. *Revista de Direito do Consumidor*, [s. l.], v. 26, 2017.

RAITZ, Giovani Duarte; SCALCO, Naiana; MAILLART, Adriana Silva. O acesso à justiça nas demandas consumeristas, com ênfase na plataforma consumidor.gov e na lei do superendividamento. *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*, [s. l.], v. 9, n. 2, 2023.

RAMOS, Fabiana D'Andrea. Por uma adequada resolução dos conflitos de consumo. 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-abr-25/garantias-consumo-adequada-resolucao-conflitos-consumo/>. Acesso em: 11 jun. 2024.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 70082456789. Relator: Des. João Batista Marques Tovo. Julgado em: 10 mar. 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1209876543/apelacao-civel-ac-70082456789-rs/inteiro-teor-1209876544>. Acesso em: 2 jan. 2025.

RK DEWAN & CO. *Comparação de leis do consumidor* (traduzido). 2021. Disponível em: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=1c2dfca4-1893-49e7-8590-35ff02499515>. Acesso em: 6 maio 2024.

RUAS, Danielle. Advogados já podem intervir no consumidor.gov. *Consumidor Moderno*, [s. l.], 9 jan. 2024. Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/intervencao-advogados-consumidor-gov/>. Acesso em: 27 jan. 2025.

SCHNEIDER, Luís Otávio. Uso da tecnologia na resolução acordada dos conflitos: das ADR às ODR. *Revista Eletrônica Direito Exponencial – DLEX*, Brasília, v. 1, n. 1, p. 87-104, 2022. Disponível em: <https://revistajuridica.tjdft.jus.br/index.php/dlex/article/view/799>. Acesso em: 13 jun. 2025.

SILVA, Mariana Vieira da. A plataforma consumidor.gov.br como alternativa à judicialização: uma análise crítica. *Revista de Direito e Tecnologia*, [s. l.], v. 5, n. 2, p. 89-112, 2024. Disponível em: <https://revistadireitoetecnologia.com.br/artigo/2024/05/02>. Acesso em: 2 jan. 2025.

SINDEC. Secretaria Nacional do Consumidor. *Boletim Proconsumidor*, [s. l.], 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletim_ProConsumidor_Sindec_2023_final_compressed1.pdf. Acesso em: 13 jun. 2025.

SOUZA, Giselle. De cada 4 ações nas Justiças Estadual e Federal, uma é de consumo. *Anuário da Justiça*, [s. l.], 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-out-11/cada-aco-es-justicas-estadual-federal-consumo/>. Acesso em: 11 maio 2024.

TEPEDINO, Gustavo. Direito Civil e proteção das vulnerabilidades. *Revista Brasileira Direito Civil*, [s. l.], v. 7, p. 6, 2016.

VIEGAS, João Ricardo Bet. A hipervulnerabilidade como critério para a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. *Res Severa Verum Gaudium*, [s. l.], v. 4, n. 1, 2019.