ESCOLA NACIONAL DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE MAGISTRADOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM DIREITO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: DIREITO E PODER JUDICIÁRIO
CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL

SALOMÃO AKHNATON ZOROASTRO SPENCER ELESBON

PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO: DIAGNÓSTICOS E PERSPECTIVAS DE INTEGRAÇÃO AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESPÍRITO SANTO

Brasília – DF
2022

SALOMÃO AKHNATON ZOROASTRO SPENCER ELESBON

PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO: DIAGNÓSTICOS E PERSPECTIVAS DE INTEGRAÇÃO AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESPÍRITO SANTO

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de dissertação, apresentado ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de concentração: Direito e Poder Judiciário

Orientador: Professor Doutor Antônio César Bochenek

Brasília – DF

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

Elesbon, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer.

E39p Plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo: diagnósticos e perspectivas de integração aos juizados especiais cíveis do Espírito Santo / Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer Elesbon. – Brasília (DF), 2022.

262 f.

Orientador: Antônio César Bochenek.

Dissertação (Mestrado em Direito) – Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados.

1. Direito. 2. Acesso à justiça – Espírito Santo. 3. Direito do consumidor – Resolução de conflitos. I. Bochenek, Antônio César. II. Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados. III. Título.

CDU 34

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

SALOMÃO AKHNATON ZOROASTRO SPENCER ELESBON

PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO: DIAGNÓSTICOS E PERSPECTIVAS DE INTEGRAÇÃO AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESPÍRITO SANTO

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de dissertação, apresentado ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de concentração: Direito e Poder Judiciário

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

_____
Prof. Dr. Antônio César Bochenek (Orientador)

_____
Prof. Dr. Carlos Henrique Borlido Haddad (Examinador)

_____
Prof. Dr. Fernando da Fonseca Gajardoni (Examinador)

_____
Prof.ª Dr.ª Luiza Vieira Sá de Figueiredo (Examinadora)

A Rogéria, Luísa e Gabriel.

Meu mundo!

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Supervisão e à Coordenação dos Juizados Especiais pelo inestimável auxílio na apuração dos dados quase inextricáveis dos sistemas informatizados do Tribunal de Justiça do Espírito Santo.

Agradeço à Presidência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, à Coordenação dos Juizados Especiais do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte e à Coordenação dos respectivos NUPEMECs e CEJUSCs, pela receptividade, pela cordialidade e pela partilha das experiências que inspiraram e nortearam esta pesquisa.

À Escola de Magistratura do Espírito Santo e à Escola de Formação Judiciária do TJDFT, expresso gratidão pelo apoio incondicional à divulgação do questionário de pesquisa aos magistrados e magistradas, servidores e servidoras, alunos e alunas.

Aos juízes, juízas, advogados, advogadas, servidores, servidoras e a todos os demais operadores do direito que doaram seu tempo e suas vivências, contribuindo imensamente para os resultados das entrevistas realizadas, meu agradecimento efusivo.

À direção, coordenação e administração da ENFAM, meu reconhecimento sincero pela solicitude e generosidade. Nenhuma pergunta ficou sem resposta!

A todos os membros do grupo de pesquisa em “Gestão de Unidades, Redes Organizacionais e Design Organizacional” (GEPDI 2), fico grato pela parceria e pela comunhão de conhecimento e de propósitos.

Aos brilhantes professores e professoras, alunos e alunas do Mestrado da Enfam, com quem tive a honra de conviver virtualmente durante dois anos e a quem devoto penhorada admiração, expresso meu afeto e gratidão pelas sugestões, conselhos e críticas construtivas. Em cada janela do “*zoom”* colhi amizades valiosas!

Acima de tudo, meu agradecimento ao Doutor Antônio César Bochenek, estimado mestre, pela orientação fraternal, firme e serena. Sua marca neste trabalho é indelével!

RESUMO

O objetivo desta pesquisa consiste em investigar as plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos consumeristas como instrumentos para mitigar a judicialização excessiva nos juizados especiais cíveis estaduais. Desenvolve-se a premissa de que os fluxos processuais podem ser adaptados para colher os benefícios da interação com tais plataformas, sem prejuízo do acesso à Justiça. Como ponto de partida, indaga-se em que medida o percurso antecedente de plataformas extrajudiciais pode ser exigido do consumidor, sob pena de extinção prematura do processo. Discute-se a legitimidade e eficácia da imposição de filtro de admissibilidade inicial, baseado no interesse processual. Além disso, são examinados estímulos não coercitivos ao uso das plataformas extrajudiciais (*nudges*). O substrato empírico da análise inclui relatórios dos sistemas processuais dos juizados especiais cíveis locais, dados divulgados pelas principais plataformas extrajudiciais, percepções recolhidas em *survey* e em entrevistas semiestruturadas. Os achados da pesquisa foram examinados à luz da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal sobre a inafastabilidade da jurisdição, a interação com os mecanismos de autocomposição e o acesso à ordem jurídica justa, tendo como norte o macrodesafio do Poder Judiciário de prevenção de litígios e adoção de soluções consensuais para os conflitos. Após o levantamento do perfil das demandas e das condições estruturais do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, são elaboradas propostas de integração, com base em projetos já desenvolvidos por tribunais brasileiros.

Palavras-chave: plataformas extrajudiciais; conflitos de consumo; interesse processual; prevenção de litígios; acesso à justiça.

ABSTRACT

The objective of this research is to investigate the extrajudicial platforms for the resolution of consumer disputes as instruments to mitigate excessive judicialization in Civil Small Claims Courts. The premise is developed that procedural flows can be adapted to reap the benefits of interaction with such platforms, without disservice to access to justice. As a starting point, it is asked to what extent the antecedent path of extrajudicial platforms can be demanded from the consumer, under penalty of premature termination of the process. It discusses the legitimacy and effectiveness of imposing an initial admissibility filter, based on procedural interest. In addition, non-coercive stimuli to the use of extrajudicial platforms (nudges) are examined. The empirical substratum of the analysis includes reports of the electronic procedural systems of the local Civil Small Claims Courts, data published by the main extrajudicial platforms, perceptions collected in surveys and semi-structured interviews. The research findings were examined in light of the jurisprudence of the Supreme Court on the inexorability of jurisdiction, the interaction with self-composition mechanisms and access to a fair legal order, having as a guide the macro-challenge of the Judiciary to prevent disputes and adopt consensus solutions for conflicts. After surveying the profile of the demands and structural conditions of the Court of Justice of Espirito Santo, integration proposals are prepared, based on projects already developed by Brazilian courts.

Keywords: extrajudicial platforms; consumer conflicts; procedural interest; litigation prevention; access to justice.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADI	Ação Direta de Inconstitucionalidade
AI	Agravo de Instrumento
AR	Agravo Regimental
CCP	Comissão de Conciliação Prévia
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CIP	Carta de Informações Preliminares
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNRF	Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
JEC	Juizado Especial Cível
NUMOPEDE	Núcleo de Monitoramento do Perfil de Demandas
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos
NUVIMEC	Núcleo Virtual de Mediação e Conciliação
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
ODR	Online Dispute Resolution
PCA	Procedimento de Controle Administrativo
PJE	Processo Judicial Eletrônico
RE	Recurso Extraordinário
REsp	Recurso Especial
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
SENACON	Secretaria Nacional do Consumidor
SINDEC	Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
STF	Supremo Tribunal Federal
TI	Tecnologia de informação
TJBA	Tribunal de Justiça do Estado da Bahia
TJCE	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
TJES	Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo
TJMA	Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão
TJPR	Tribunal de Justiça do Estado do Paraná
TJRN	Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte
TJRS	Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
TJSC	Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO **10**

2 METODOLOGIA 20

3 INTERESSE PROCESSUAL, INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO E "NUDGES" NAS LIDES DE CONSUMO 36

3.1 Tentativa prévia de resolução do conflito e acesso do consumidor à justiça: precedentes do Supremo Tribunal Federal **36**

3.1.1 Recurso Extraordinário nº 631.240/MG: benefícios previdenciários e prévio requerimento administrativo *39*

3.1.2 ADI 2.139/DF: Comissões de Conciliação Prévia *51*

3.2 Implicações das teses do RE 631.240/MG e ADI. 2.139/DF sobre as relações de consumo **56**

3.3 Interesse processual, incentivos à desjudicialização e à autocomposição **63**

4 EXPERIÊNCIAS DE INTEGRAÇÃO DAS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DO CONSUMIDOR 86

4.1 Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios **89**

4.2 Tribunal de Justiça do Maranhão **97**

4.3 Iniciativas Análogas **104**

4.3.1 Tribunal de Justiça da Bahia: Negociação Virtual (Projudi) *104*

4.3.2 11º Juizado Especial Cível e Criminal Central da Comarca Metropolitana de Curitiba - PR: "Consumidor.gov.br" e dispensa de audiências conciliatórias *107*

4.3.3 1ª Vara da Comarca de Araquari – SC: suspensão do processo, extinção sem resolução do mérito e dano moral *108*

4.3.4 3a Vara Cível de Juazeiro do Norte – CE: substituição da audiência do art. 334 do CPC por negociação on-line em plataforma privada ("eConciliar") ... *110*

4.3.5 Projeto "Solução Direta - Consumidor" (TJRS) e convênio SENACON / TJSC *112*

4.4 Considerações gerais sobre as experiências descritas **113**

5 AS DEMANDAS CONSUMERISTAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E AS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS 122

5.1 Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: a percepção dos operadores do direito **122**

5.1.1 Utilização das plataformas extrajudiciais pelos operadores do direito *126*

5.1.2 Vantagens em comparação ao processo judicial *130*

5.1.3 Oferta de canais de negociação *141*

5.1.4 Impactos da tentativa prévia de resolução extrajudicial *149*

5.2 Perfil das demandas nos Juizados Especiais Cíveis (JECs) do Espírito Santo.....158
5.2.1 Identificação dos maiores litigantes.....160
5.2.2 Resultados em juízo: movimentos de julgamento.....166
5.2.3 Assuntos mais frequentes.....169
5.2.4 Duração média dos processos 171
5.2.5 Participação e influência dos advogados nos resultados.....173
5.2.6 Valor da causa.....176
5.3 Os maiores litigantes dos JECs no TJES e sua participação nas plataformas extrajudiciais.....177
5.3.1 "Consumidor.gov.br".....181
5.3.2 "Reclame Aqui".....193
5.3.3 SINDEC – PROCON.....197
5.3.4 Análise da participação dos maiores litigantes nas plataformas, em termos quantitativos e qualitativos.....203
5.4 A integração das plataformas extrajudiciais aos juizados especiais cíveis do Espírito Santo: limitações e potencialidades.....214
5.4.1 Estado atual da integração das plataformas extrajudiciais aos Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo.....214
5.4.2 O déficit de informatização como obstáculo temporário à integração do "Consumidor.gov.br" ao PJe nos Juizados Especiais Cíveis.....216
5.4.3 A gestão da informação como catalisador da mudança 220
6 SÍNTESE PROPOSITIVA.....236
REFERÊNCIAS.....245

1 INTRODUÇÃO

Os juizados especiais cíveis estaduais (JECs) foram inundados por ações relativas a lides de consumo. E as séries históricas não sinalizam tendência de queda, seja no ingresso de ações, seja na taxa de congestionamento.[1]

No ano de 2003, foram distribuídos 3.744.064 processos nos juizados especiais estaduais.[2] Seis anos depois, em 2009, 3.984.155 processos ingressaram[3], número que chegou a 5.193.140, em 2019. Dentre esses últimos, 3.815.940 foram processos novos de conhecimento, não criminais.[4]

Mesmo com a retração oriunda da pandemia da covid-19, que resultou na suspensão parcial dos atendimentos, 3.825.293 casos novos foram distribuídos nos juizados estaduais em 2020, 2.751.843 deles processos de conhecimento não criminais.

Desde 2003, quando a taxa de congestionamento[5] foi de 48,84%[6], até 2019, em que perfez 48,7%[7], esse indicador permaneceu praticamente inalterado. Em 2020, premida pelas restrições aos serviços judiciários, a taxa de congestionamento alcançou 55,9%.[8]

---

1 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Diagnósticos dos Juizados Especiais**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB_LIVRO_JUIZADOS_ESPECIAIS.pdf. Acesso em: 10 jan. 2021. p. 135.

2 Os dados não incluem o Estado do Rio Grande Norte. *In:* CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2003:** Variáveis e indicadores do poder judiciário. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 6 nov. 2021. p. 43.

3 A taxa de congestionamento específica dos juizados não foi divulgada, mas a geral, incluindo o processo comum em primeiro grau no ano de 2009, foi de 67,2% na Justiça Estadual. *In:* CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2009**: Indicadores do Poder Judiciário. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/rel_sumario_exec_jn2009.pdf. Acesso em: 6 nov. 2021. p. 20.

4 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020:** ano-base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 10 jan. 2021. p.52.

5 A taxa de congestionamento mede o percentual de casos que permaneceram pendentes de solução ao final do ano-base, em relação ao volume que nele tramitou (Ibidem, p. 112).

6 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2003:** Variáveis e indicadores do poder judiciário. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 6 nov. 2021. p. 55.

7 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020**: ano-base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 10 jan. 2021, p. 53.

8 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 56-57.

Parcela considerável desse caudal advém de conflitos instaurados entre consumidores e fornecedores.

É sintomático que entre os cem maiores litigantes nos juizados especiais estaduais, em 2011, os vinte e cinco primeiros colocados eram empresas do setor bancário e de seguros, de telecomunicações, de energia, de transporte aéreo e do comércio varejista.[9] E com a exceção de raros entes públicos, a listagem restante resumia-se à longa enumeração de fornecedores privados, cujo porte certamente os situava no polo passivo das mencionadas demandas (por força do art. 8º, da Lei nº 9099/95).

Em 2015, a pesquisa do perfil de acesso à justiça nos juizados especiais cíveis corroborou a predominância das questões derivadas de relações de consumo, em demandas majoritariamente propostas por pessoas naturais contra pessoas jurídicas.[10]

A violação a direitos do consumidor foi a segunda motivação mais citada para os entrevistados procurarem a Justiça, conforme pesquisa realizada pela AMB e FGV em 2019, sobre a imagem do Judiciário brasileiro.[11] Levantamento mais recente concluiu que os conflitos envolvendo bens de consumo de valor elevado levariam 89% dos ouvidos a litigarem em juízo.[12]

Nos juizados especiais estaduais, dois dos cinco assuntos mais demandados em 2020 estão relacionados ao direito do consumidor. O assunto “responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral” foi o segundo mais recorrente na Justiça Estadual naquele ano, conforme o relatório Justiça em Números.[13] E, de modo mais amplo, os assuntos da ramificação “direito do consumidor” ocuparam a primeira posição em número de casos novos nos juizados

---

[9] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **100 maiores litigantes 2012**. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/100_maiores_litigantes.pdf. Acesso em: 6 nov. 2021. p. 24.

[10] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Perfil de acesso à justiça nos juizados especiais cíveis**. Brasília: CNJ, 2015. (Justiça Pesquisa). p. 53.

[11] ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS (AMB). **Estudo da imagem do judiciário brasileiro:** sumário executivo. AMB/FGV/IPESP, 2019. Disponível em: https://www.amb.com.br/wp-content/uploads/2020/04/ESTUDO_DA_IMAGEM_.pdf. Acesso em: 29 mai. 2022. p. 27.

[12] RAMOS, Luciana de Oliveira et al. **Relatório ICJ Brasil 2021**. São Paulo: FGV Direito SP, 2021. Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/30922. Acesso em: 29 mai. 2022. p. 10.

[13] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 273-276, passim.

estaduais em todo o período decorrido entre 2014 e 2020, com a exceção do ano de 2017, no qual figuraram na segunda colocação.[14]

Essa correlação entre demandas consumeristas e juizados especiais cíveis não traduz necessariamente disfunção sistêmica. O ingresso facilitado em juízo, com a dispensa de recolhimento de custas e da representação formal por advogado, está em consonância com a disciplina do art. 5º, IV, da Lei nº 8.078/90, que já no seu nascedouro postulava a estruturação dos "Juizados Especiais de Pequenas Causas" como instrumento da Política Nacional das Relações de Consumo.

Entretanto, o volume expressivo de demandas, associado aos índices relativamente baixos de conciliação em juízo[15], colocam em xeque a capacidade do sistema de proporcionar tutela jurisdicional de qualidade ao consumidor, mormente sob o aspecto da razoável duração do processo.[16]

Tanto a Lei dos Juizados Especiais, no seu artigo 2º, quanto o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, no seu artigo 4º, inciso V, expressam a clara predileção pelos mecanismos alternativos, consensuais, de resolução de litígios. Em concordância, portanto, com a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça na Resolução nº125/2010.[17]

---

[14] Consulta realizada no "Painel Justiça em Números", na aba "Demandas por classe e assunto". Filtros utilizados na consulta: Tribunal – Tipo Justiça: Estadual; Assunto Casos Novos – Instância: Juizado Especial; JN – Ano CA: sucessivamente 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel Justiça em Números**. Disponível em: https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT. Acesso em: 12 nov. 2021).

[15] Ao menos, se comparados a outros sistemas jurídicos. Bacellar reporta que, nos Estados Unidos, entre 85% e 95% dos casos, em média, resolvem-se por acordo, índices que se mantém há muitos anos. (BACELLAR, Roberto Portugal. As lições da ADR para aumentar os índices de acordo e a ressurreição da conciliação*. In:* LAGRASTA, Valéria Ferioli (Org.); ÁVILA, Henrique de Almeida (Org.). **Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses**: 10 anos da Resolução CNJ n. 125/2010. São Paulo: IPAM, 2020, p. 208).

[16] Embora os números sejam claramente favoráveis, quando comparados à "justiça comum". O tempo médio até a sentença, em 2020, foi de 11 meses nos juizados especiais estaduais, abaixo dos 2 anos e 6 meses das demais competências. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021.p. 55).

[17] BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n° 125, de 28 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. **DJE/CNJ**: n.219/2010, 30 nov. 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156. Acesso em: 10 jan. 2021.

Não obstante, o índice de conciliação na fase de conhecimento dos juizados especiais estaduais foi de 17,7% em 2020[18] e de 23% em 2019[19].

O estímulo à autocomposição, sobretudo por vias alternativas e anteriores à jurisdição adjudicada, tem sido exaltado como necessidade imperiosa. O Conselho Nacional de Justiça incluiu entre os macrodesafios do Poder Judiciário, sob a perspectiva dos processos internos, a "prevenção de litígios e adoção de soluções consensuais para os conflitos".[20]

Dentre as estratégias propostas para ultimar esse objetivo, tem ganhado corpo a que focaliza os consumidores, na posição de autores das demandas, exigindo deles postura cooperativa, sob a pressuposição de que parcela significativa das ações em curso (em geral, de cunho repetitivo) poderia ter sido evitada pela busca de mecanismos pré-processuais.

Estudos desenvolvidos pelo Conselho Nacional de Justiça sobre litigância consumerista[21] sugeriram a integração da plataforma "Consumidor.gov.br" ao processo judicial eletrônico como a iniciativa dotada de maior potencial para prevenir novos processos, apresentando viabilidade técnica, baixo custo e impacto mensurável.[22]

Para alguns autores, mais do que oportunidade salutar, porém facultativa, de conciliação, faltaria ao consumidor interesse de agir à míngua da tentativa prévia de autocomposição, de modo que o processo deveria ser extinto sem resolução do

---

[18] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021, p. 193.

[19] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020**: ano-base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 10 jan. 2021, p. 173.

[20] O anexo I, da Resolução nº 325/2020, assim descreve esse escopo: "Refere-se ao fomento de meios extrajudiciais para prevenção e para resolução negociada de conflitos, com a participação ativa do cidadão. Visa estimular a comunidade a resolver seus conflitos sem necessidade de processo judicial, mediante conciliação, mediação e arbitragem. Abrange também parcerias entre os Poderes a fim de evitar potenciais causas judiciais e destravar controvérsias existentes" (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n° 325, de 28 de junho de 2020. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. **DJe**, 30 jun. 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3365. Acesso em: 4 nov. 2021).

[21] Litigância na expressão de Friedman, referindo-se a "controvérsias que são solucionadas por meio do uso do sistema de justiça". Pressupõe demanda e resistência levadas à seara institucional do Poder Judiciário. (FRIEDMAN, Lawrence M. Litigância e Sociedade. **Revista de Direito Administrativo - RDA**, Rio de Janeiro, v. 263, p. 13-34, mai./ago. 2013).

[22] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 125.

mérito, na eventualidade dessa lacuna.[23] A inspiração desse fator de estímulo à tentativa de entendimento antecedente entre as partes remete ao caso paradigmático, julgado pelo Supremo Tribunal Federal (STF), da busca prévia da via administrativa nas ações previdenciárias. Na ocasião, firmou-se o entendimento de que, em dadas circunstâncias, a ausência de requerimento administrativo inviabilizaria o próprio conhecimento da pretensão em juízo. [24]

A discussão sobre essa exigibilidade de tentativas de conciliação anteriores ao ingresso em juízo, com intuito de mitigar o excesso de demandas, está em pauta no Congresso Nacional. Há pelo menos dois projetos de lei em tramitação que buscam tornar compulsória a demonstração da existência de pretensão resistida, normas que poderão impactar diretamente as ações que envolvem relações de consumo.[25] [26]

Não existe, todavia, uniformidade no tratamento da matéria, que tem sido alvo de acirrado dissenso.[27]

O presente trabalho visa investigar a possibilidade de que a utilização prévia das modalidades de composição extrajudicial do litígio, por qualquer dos mecanismos a tanto predestinados, seja reclamada como componente necessário para justificar o próprio ingresso em juízo. E, na hipótese desse filtro afigurar-se total

---

[23] Por todos: GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à Justiça à luz do CPC/15. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, v. 21, n. 2, p. 99-114, maio a agosto de 2020. Disponível em: www.redp.uerj.br. Acesso em: 12 out. 2020.

[24] BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário n. 631240. Relator: Luís Roberto Barroso. Julgamento em 03 de setembro de 2014. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 09 de novembro de 2014.

[25] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v.7, n.2, p. 39-60, jul./dez.2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p. 39.

[26] O Projeto de Lei nº 533/2019 propõe alterar o Código de Processo Civil para exigir, em "caso de direitos patrimoniais disponíveis", a evidência de que houve resistência do réu em satisfazer a pretensão. Tratando-se de relação de consumo, isso se daria "pela comprovação de tentativa extrajudicial de satisfação da pretensão do autor diretamente com o réu, ou junto aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, presencialmente ou pelos meios eletrônicos disponíveis". O Projeto de Lei nº 3.813/2020 "Dispõe sobre a obrigatoriedade, nos litígios entre particulares que tenham por objeto direitos patrimoniais disponíveis, de realização de sessão extrajudicial de autocomposição prévia à propositura de ação judicial, estabelecendo normas para tanto". Muito mais solene, exige a notificação da parte adversa, participação de advogados e registro da tentativa de composição em ata (Ibidem, p.39).

[27] Exemplificativamente: WERNECK, Isadora. Online Dispute Resolution (ODR) e a (des)necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do interesse de agir. *In:* NUNES, Dierle (Org.); LUCON, Paulo Henrique dos Santos (Org.); WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência artificial e direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2 ed. Salvador: Juspodivum, 2021. cap. 7, p. 171-209.

ou parcialmente ilegítimo, de que forma as plataformas extrajudiciais de negociação podem contribuir para mitigar o excesso de judicialização na seara consumerista.

Nesse cenário, a investigação ora proposta justifica-se sobre a necessidade: I) de incentivar a resolução dos conflitos por mecanismos extrajudiciais menos onerosos e mais céleres, estimulando a pacificação social no âmbito das relações privadas;[28] II) de refrear o uso potencialmente predatório dos juizados especiais, mormente em questões de natureza repetitiva (microlesões de massa) e III) de auxiliar o consumidor na busca de seus direitos, sem fragilizar a proteção constitucional aos seus interesses e sem inibir desarrazoadamente o seu acesso ao Poder Judiciário.

Do ponto de vista teórico, objetivou-se em primeiro momento examinar a doutrina e jurisprudência produzidas sobre o tema, de modo a traçar o perfil das situações em que o interesse de agir estaria adstrito a esse requisito prévio e distingui-las dos casos em que porventura fosse dispensado, tornando tais meios apenas facultativos.

A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, conquanto não especificamente no campo dos litígios entre consumidores e fornecedores, tem se dedicado ao exame do atrito entre o interesse-necessidade e o acesso à Justiça. De tal arte, a *ratio decidendi* dos casos paradigmáticos poderia fornecer diretrizes importantes para o discernimento do alcance dessas limitações.

Tomando por base o exame exploratório desses julgados e feito o recorte do interesse de agir à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal, observou-se que a jurisprudência firmada naquela corte não se compatibilizava com a negativa geral e abstrata de acesso, pelo fundamento único da ausência de prévias tratativas conciliatórias. As *rationes decidendi* dos julgados adotados como paradigma estão fortemente lastreadas em elementos empíricos e em recortes muito específicos dos conflitos analisados.

---

[28] Com essa tônica, o Enunciado nº 133, da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios do CJF: “Em disputas consumeristas, o Poder Público deve incentivar que o consumidor resolva eventuais disputas com fornecedores por meios extrajudiciais, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR, antes de propor ações judiciais sobre o tema”. (CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **II Jornada de prevenção e solução extrajudicial de litígios. Enunciados aprovados.** Brasília: Centro de Estudos Judiciários, 2021. Disponível em: https://ajufe.org.br/images/2021/pdf/Enunciados_Justificativas_aprovados-VF.pdf. Acesso em: 30 abr. 2022. p. 24).

Frente a isso, ganhou relevo a investigação de outros aspectos concretos do fenômeno, notadamente, o modo como a litigância consumerista tem se apresentado aos tribunais (perfil das demandas), o comportamento dos fornecedores nas plataformas extrajudiciais e as iniciativas práticas adotadas para estimular a autocomposição e a prevenção da judicialização.

Acerca do perfil das demandas, o foco da pesquisa foi reposicionado para os juizados especiais cíveis do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES), em cujas fileiras o pesquisador exerce a magistratura. Investigam-se as características do tribunal capixaba, posicionando-o como potencial receptor ou replicador de iniciativas já experimentadas pelos demais tribunais de porte similar.

A pergunta de pesquisa, calcada na realidade desse Tribunal, recebe a seguinte formulação: “Considerando o perfil das demandas consumeristas nos juizados especiais cíveis do Espírito Santo, sobretudo o recorte dos maiores litigantes no polo passivo, é possível condicionar de forma genérica o interesse de agir do consumidor ao prévio acesso aos meios extrajudiciais? Na hipótese negativa, como proporcionar ao consumidor o acesso à Justiça e simultaneamente estimular os meios extrajudiciais e autocompositivos de resolução de conflitos?”.

O objetivo precípuo consiste em analisar o arcabouço jurisprudencial do acesso à justiça e do interesse processual, sob a perspectiva da interação com os meios extrajudiciais, e confrontá-lo com os traços peculiares das demandas consumeristas nos juizados especiais cíveis do Espírito Santo.

Sob esse enfoque, investiga-se a seguinte hipótese fática: os maiores litigantes nos juizados especiais cíveis do Estado do Espírito Santo participam ativamente nas plataformas públicas e privadas de resolução de litígios extrajudiciais e os resultados obtidos nessas vias alternativas são mais céleres e efetivos do que os alcançados em juízo. [29]

Acaso validada essa premissa, seria possível dessumir que o sistema dos juizados especiais do TJES se beneficiaria da integração e estímulo ao uso das plataformas extrajudiciais. Em contrapartida, se não fosse corroborada a hipótese, a

[29] A rigor, o raciocínio desenvolvido a partir do interesse necessidade aplica-se a todos os litigantes, não apenas aos habituais. Entretanto, uma vez que o estudo tem seu foco precípuo nas plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo e frente à impossibilidade prática de examinar a participação de miríades de demandados ocasionais, o recorte será feito para aqueles mais frequentes. Mesmo porque, percentualmente, poucas dezenas de fornecedores participam da maioria dos processos distribuídos nos juizados, o que se verificará em capítulo próprio.

princípio seria de pouca utilidade realizar a integração dos juizados especiais às plataformas, já que a passagem pela via administrativa seria inócua ou de pouco resultado prático para o consumidor, ensejando mera perda de tempo útil.

Consideramos para essa exploração inicial o conceito de plataformas de resolução de conflitos em sua acepção mais ampla, não limitado a sistemas informatizados de resolução *on-line* de disputas (ODR), mas extensivo a quaisquer dos mecanismos de comunicação entre fornecedores e consumidores, intermediados ou não por terceiros neutros, para a consecução desse escopo.[30]

Quanto aos projetos de integração a serem observados como potenciais modelos replicáveis, dois foram selecionados *a priori*. O primeiro, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), que foi pioneiro na implementação do acesso ao "Consumidor.gov.br" dentro do processo judicial eletrônico (PJe), em parceria com o Conselho Nacional de Justiça e com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). O segundo, do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), que optou por editar normativo interno, estimulando o uso das plataformas públicas de resolução de conflitos (mediação digital e "Consumidor.gov.br"), mediante a suspensão dos processos em que tais soluções fossem adequadas e não houvessem sido buscadas previamente.[31]

Por "integração" considera-se para os fins deste trabalho qualquer modo de associar as plataformas extrajudiciais aos fluxos de trabalho dos juizados especiais, envolvendo ou não o desenvolvimento de sistemas informatizados.

Para a obtenção dos dados e produção dos indicadores necessários à investigação da hipótese de trabalho, optou-se pela aplicação de formulários on-line (*survey*), realização de entrevistas semiestruturadas, extração de dados dos sistemas informatizados do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, consulta aos portais e relatórios publicados pelas plataformas extrajudiciais analisadas, consoante aspectos metodológicos detalhados a seguir, no Capítulo 2.

Cumprindo essa linha programática, no Capítulo 3, serão examinados os precedentes selecionados do Supremo Tribunal Federal (RE 631.240 e ADI 2.139), que delimitam a facultatividade das vias autocompositivas extrajudiciais e as hipóteses

---

[30] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 133.

[31] Outras experiências similares foram abordadas com menor profundidade.

em que o “interesse / necessidade” pressupõe a interlocução anterior entre as partes, possibilitando a extinção sem julgamento do mérito, à falta desse prévio contato.

Com isso, serão traçados os limites teóricos e as balizas jurisprudenciais para a análise dos dados empíricos debatidos nos tópicos subsequentes.

Ainda no Capítulo 3, serão abordados brevemente os mecanismos propostos pela doutrina para desestímulo tanto de demandas infundadas, quanto da resistência abusiva às pretensões legítimas. Será investigada a aplicação das premissas fixadas pelo STF às demandas consumeristas, com destaque para os incentivos à utilização das vias extrajudiciais.

Na sequência, serão apresentados e debatidos os dados de levantamentos empíricos realizados junto aos Tribunais de Justiça objeto do recorte da pesquisa, para descrever as iniciativas efetivamente implantadas nesse campo, suas métricas e resultados conhecidos, haja vista a possibilidade de replicação no âmbito dos juizados especiais cíveis do Espírito Santo.

Será contrastado no Capítulo 4 se o discurso institucional e as percepções e práticas concretas (jurisprudência estável, disponibilização efetiva de ferramentas etc.) estariam convergindo ou se, em realidade, estamos diante da subutilização dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos e da adoção de práticas e sistemas dotados de pouco impacto ou de impacto sequer mensurado pelos Tribunais.

A experiência dos Tribunais de Justiça investigados sugere a influência direta dos vieses e concepções dos operadores do direito na mitigação do potencial pleno do uso dessas plataformas. Sob o aspecto subjetivo, a hipótese é de que haja grande resistência dos operadores do Direito, tanto internos (especialmente juízes), quanto externos (agentes dotados de capacidade postulatória), à adoção de filtros para ajuizamento de demandas consumeristas.

Por isso, o objetivo da primeira parte do capítulo 5 consistirá em examinar as percepções dos operadores do direito sobre os mecanismos extrajudiciais mais disseminados, suas qualidades e limitações, em cotejo com o processo judicial. Será colocado em realce o recorte dos entrevistados no Estado do Espírito Santo.

Ainda acerca da experiência específica do Espírito Santo, a hipótese já mencionada é a de que as ações de consumo são predominantes nos juizados especiais cíveis e que os maiores litigantes nesse segmento, como já verificado em outras pesquisas nacionais, pertenceriam a setores fortemente regulados, como o

bancário e de telecomunicações. Pressupõe-se que os grandes litigantes dos juizados já estejam participando ativamente de plataformas públicas e privadas de resolução de conflitos, nomeadamente o “Consumidor.gov.br” e “Reclame Aqui” e que os índices de resolutividade nessas esferas sejam proporcionalmente mais altos que os obtidos em juízo, sobretudo considerando os fatores tempo e consensualidade.

Serão analisados no Capítulo 5 os dados consolidados dos sistemas de tramitação processual dos juizados especiais cíveis do TJES (ejud, projudi e PJe), para identificar os maiores litigantes nesse segmento e os resultados obtidos em juízo. Os achados serão colocados em contraste com a participação desses mesmos atores nas plataformas extrajudiciais em estudo, destacadas na “*survey*” de percepção (“Consumidor.gov.br”, “Reclame.Aqui”; Procon e Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC).

A princípio, serão aferidos como indicadores a celeridade e a efetividade. A celeridade, pelo tempo de resposta naquelas plataformas em comparação com a duração média dos processos. A efetividade, restrita à obtenção de “respostas favoráveis”, pelo grau de satisfação do usuário na via extrajudicial *versus* o número de respostas positivas (transação, procedência total ou parcial) em juízo. Em ambos os casos, a solução conciliatória será considerada resposta efetiva à demanda do consumidor.

Outros aspectos relacionados ao perfil das demandas nos juizados especiais cíveis do Espírito Santo serão investigados nessa passagem, a exemplo dos assuntos mais frequentes e da participação dos advogados no polo ativo das demandas.

A partir dos enfoques multimetodológicos desenvolvidos nos capítulos anteriores será possível, ao final, convergir para o Tribunal de Justiça do Espírito Santo, como potencial receptor ou replicador das iniciativas experimentadas pelos demais tribunais. Pretende-se estabelecer, de forma propositiva, as ações e modelos que se apresentem mais adequadas ao perfil das demandas, dos litigantes e da estrutura do TJES.

2 METODOLOGIA

O primeiro momento da pesquisa consistiu em delimitar a moldura teórica frente a qual seriam confrontadas as iniciativas de desjudicialização investigadas na fase empírica. Dado que o cerne do estudo revolve o tema do acesso à justiça e, em particular, a constitucionalidade do estabelecimento de filtros associados às condições da ação, optou-se, após exame exploratório da doutrina e jurisprudência, por concentrar o estudo nos precedentes do Supremo Tribunal Federal. Buscou-se obter inferências descritivas a partir da imersão em "casos-chave", para a formulação do enquadramento jurisprudencial do problema.[32]

Admitiu-se como hipótese inicial que, não obstante a estipulação de condições para o exercício do direito de ação, nomeadamente o interesse processual, tenha sido reputada constitucional pelo Supremo Tribunal Federal, a restrição do acesso à justiça, sob esse viés, somente seria autorizada em situações excepcionais, justificadas pela natureza da pretensão trazida a juízo e por pressupostos fáticos que a cercam.

Os levantamentos de artigos científicos e dissertações produzidas sobre a matéria, particularmente os focados na plataforma "Consumidor.gov.br" e em outros sistemas de resolução de disputas on-line (ODR), chamaram a atenção para o Recurso Extraordinário (RE) nº 631.240/MG, julgado sob a relatoria do Min. Luís Roberto Barroso e que deu origem ao enunciado do Tema nº 350[33], da repercussão

---

[32] Sobre as limitações e cautelas necessárias em relação a essa técnica: EPSTEIN, Lee; KING, Gary. **Pesquisa empírica em direito [livro eletrônico]**: as regras de inferência. São Paulo: Direito GV, 2013. (Coleção acadêmica livre). Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/11444. Acesso em: 1 jun. 2022.

[33] Assim sumariado: "I - A concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento do interessado, não se caracterizando ameaça ou lesão a direito antes de sua apreciação e indeferimento pelo INSS, ou se excedido o prazo legal para sua análise. É bem de ver, no entanto, que a exigência de prévio requerimento não se confunde com o exaurimento das vias administrativas;
II – A exigência de prévio requerimento administrativo não deve prevalecer quando o entendimento da Administração for notória e reiteradamente contrário à postulação do segurado;
III – Na hipótese de pretensão de revisão, restabelecimento ou manutenção de benefício anteriormente concedido, considerando que o INSS tem o dever legal de conceder a prestação mais vantajosa possível, o pedido poderá ser formulado diretamente em juízo – salvo se depender da análise de matéria de fato ainda não levada ao conhecimento da Administração –, uma vez que, nesses casos, a conduta do INSS já configura o não acolhimento ao menos tácito da pretensão;
IV – Nas ações ajuizadas antes da conclusão do julgamento do RE 631.240/MG (03/09/2014) que não tenham sido instruídas por prova do prévio requerimento administrativo, nas hipóteses em que exigível, será observado o seguinte: (a) caso a ação tenha sido ajuizada no âmbito de Juizado Itinerante, a ausência de anterior pedido administrativo não deverá implicar a extinção do feito; (b) caso o INSS já tenha apresentado contestação de mérito, está caracterizado o interesse em agir

geral do Supremo Tribunal Federal. O aludido precedente cuidou do requerimento administrativo prévio, perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), como elemento caracterizador do interesse-necessidade, para propositura de ações de cunho previdenciário e assistencial.

Esse precedente foi eleito como ponto de partida para organizar o recorte das fontes de jurisprudência.[34] Para tanto, fez-se necessária a imersão no julgado, para além de sua leitura superficial. Procedeu-se ao exame de todos os votos proferidos, na fase de admissibilidade e no julgamento do mérito em plenário, e deles foram extraídas as demais referências jurisprudenciais selecionadas pelos próprios ministros votantes, por sua vez consultadas para reconstruir o raciocínio desenvolvido em seus votos.[35]

Isso porque a *ratio decidend*i vocaciona-se a ser "a porção transcendente e vinculante de uma decisão", apta a "se abstrair e se reproduzir para reger casos fundados em circunstâncias semelhantes". E essa linha estrutural de raciocínio, à qual se ligam os predicados de coerência e estabilidade da jurisprudência, não se esgota na ementa ou no enunciado de tese, mas envolve os lineamentos do caso concreto, "as questões de fato e de direito que foram debatidas naquele caso". De tal arte, a *ratio decidendi* "não expressa o que o tribunal ao final decidiu, mas sim e especialmente por que o tribunal assim decidiu".[36]

---

pela resistência à pretensão; e (c) as demais ações que não se enquadrem nos itens (a) e (b) serão sobrestadas e baixadas ao juiz de primeiro grau, que deverá intimar o autor a dar entrada no pedido administrativo em até 30 dias, sob pena de extinção do processo por falta de interesse em agir. Comprovada a postulação administrativa, o juiz intimará o INSS para se manifestar acerca do pedido em até 90 dias. Se o pedido for acolhido administrativamente ou não puder ter o seu mérito analisado devido a razões imputáveis ao próprio requerente, extingue-se a ação. Do contrário, estará caracterizado o interesse em agir e o feito deverá prosseguir;
V – Em todos os casos acima – itens (a), (b) e (c) –, tanto a análise administrativa quanto a judicial deverão levar em conta a data do início da ação como data de entrada do requerimento, para todos os efeitos legais".

[34] A importância desse julgado ficou manifesta pela sua referência em basicamente todas as fontes consultadas sobre a questão particular da interrelação das ODRs e das ações do consumidor, e isso estimulou a análise do acórdão com maior realce.

[35] A doutrina mencionada pelos ministros que participaram do RE 631.240/MG não foi ignorada ao longo da pesquisa. No entanto, a quem analisa o referido julgamento, salta aos olhos a proeminência conferida aos repositórios da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal e, em menor grau, do Superior Tribunal de Justiça, na formação da tese. As alusões à doutrina são relativamente escassas em comparação.

[36] FERRAZ, Taís Schilling. Ratio decidendi x tese jurídica: A busca pelo elemento vinculante do precedente brasileiro. **Revista da Escola da Magistratura do TRF da 4a. Região**, Porto Alegre, n. 10, 2018. Disponível em: https://www2.trf4.jus.br/trf4/upload/editor/bnu_8_ratio_tese_tais_ferraz.pdf. Acesso em: 13 mai. 2022. p. 91 e 97.

Dentre os demais julgados referidos e consultados, a partir do RE nº 631.240/MG, o achado mais importante consistiu na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 2.139/DF (decidida em conjunto com a ADI nº 2.160/DF), que se debruçou sobre a obrigatoriedade da passagem dos litígios trabalhistas individuais pelo crivo anterior das comissões de conciliação prévia, concluindo tratar-se de requisito incompatível com a inafastabilidade da jurisdição.

A consulta a precedentes dos Tribunais de Justiça Estaduais e dos Tribunais Federais, que se desenrolou na fase inicial de coleta de dados, não foi descartada, mas ocupou a partir desse recorte apenas função auxiliar. Em primeiro plano, pela impossibilidade prática de varrer todos os repositórios correspondentes no tempo dedicado à pesquisa. E, em segundo, pela hierarquia decisória do Supremo Tribunal Federal sobre as questões centrais da investigação. Uma vez que tanto a constitucionalidade do filtro do interesse de agir, como a inexigibilidade das tentativas prévias de autocomposição, foram objeto de julgamentos com repercussão geral, naturalmente o caráter vinculante e persuasivo das respectivas *ratio decidendi* repercutiria a formulação de julgados ulteriores do STF e delimitaria o âmbito da cognição dos demais tribunais, nos casos futuros assemelhados. Essa casuística seria estudada, então, incidentalmente, para aferir, a partir dos julgados mencionados pela doutrina consultada, aqueles que inovariam os precedentes antes mencionados, do STF.

Em suma, na formulação do arcabouço jurisprudencial da pesquisa optou-se pelo recorte institucional do Supremo Tribunal Federal e pelo recorte temático de julgados que cuidassem especificamente de requisitos prévios para o acesso ao Poder Judiciário. As inferências obtidas a partir dos aludidos arestos foram de índole eminentemente descritiva, emergindo da análise da argumentação dos membros do colegiado constitucional[37] na formação da *ratio decidendi* (partindo das teses previdenciárias, assistenciais e trabalhistas e extrapolando-as para a seara das lides de consumo).

As conclusões dos acórdãos em evidência foram fundamentais para a formulação das premissas teóricas que pautaram a análise ulterior do fenômeno em estudo. Consoante será explanado com mais vagar no capítulo próprio, a exigibilidade

---

[37] FEFERBAUM, Marina (Coord.); QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo (Coord.). **Metodologia da pesquisa em direito:** técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2019. p. 144 e 151, passim.

da utilização prévia dos canais pré-processuais, extrajudiciais, passou a ser investigada, a partir dos mencionados precedentes, tendo por recorte as seguintes balizas: I) a estipulação de condições para o exercício do direito de ação não viola a garantia constitucional da inafastabilidade da jurisdição; II) é legítima a exigência do interesse de agir, sob o aspecto necessidade, para obter a tutela jurisdicional no julgamento de mérito; III) o interesse estará presente, sob essa ótica, sempre que existir a narrativa de lesão ou ameaça a direito; IV) em determinadas situações, ligadas à natureza do interesse em disputa, não é possível sequer cogitar de lesão ou ameaça, antes de exteriorizar-se comportamento ativo do interessado; V) nesses casos, sendo inexigível atuação espontânea da parte contrária, falta o interesse processual, pelo aspecto necessidade, se não houve a provocação anterior (mediante requerimento administrativo, por exemplo); VI) em contrapartida, presente lesão ou ameaça de lesão, o acesso à jurisdição está franqueado, independentemente de qualquer tentativa pregressa de entendimento ou autocomposição das partes; VII) a oferta de canais alternativos à jurisdição deve ser estimulada, malgrado ostente caráter facultativo.

Verificando-se que a *ratio decidendi* dos precedentes não se exauria no plano abstrato, mas observava as vicissitudes dos casos concretos, concluiu-se pela relevância de traçar o perfil específico das demandas consumeristas em dado recorte espacial e temporal.

Conforme preleciona Bochenek, a incompletude está na essência da pesquisa acadêmica. Mudanças de percurso são inevitáveis. Com efeito, dessa análise exploratória da doutrina e jurisprudência, realizada no início da pesquisa, decorreu a mudança de foco, do aspecto teórico, dogmático, para a ênfase empírica que permeou o restante do trabalho[38].

Nessa linha, perfilhando recomendação já expedida pelo Conselho Nacional de Justiça, no sentido da concretização de novas pesquisas com recorte local[39], decidiu-se averiguar a identidade e o comportamento judicial e extrajudicial

---

[38] Isso porque “as transformações ocorridas no curso da investigação demandam atualização constante das fontes de pesquisa e exigem a readequação das hipóteses de trabalho. A todo tempo, surgem novas teorias e parâmetros de análise e novas experiências sociais são constituídas” (BOCHENEK, Antônio César. **A interação entre tribunais e democracia por meio do acesso aos direitos e à justiça:** análise de experiências dos juizados especiais federais cíveis brasileiros. Brasília: CJF, 2013.p. 505-506).

[39] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 135.

dos maiores litigantes dos juizados especiais cíveis no Espírito Santo, cotejando os dados e resultados de processos cronologicamente recentes às informações das bases de dados dos canais extrajudiciais. Isso permitiria entrever em que extensão as premissas fixadas pela jurisprudência da corte constitucional repercutiriam sobre a realidade das lides de consumo, em âmbito determinado e, consequentemente, o seu potencial como catalisador da desjudicialização de tais lides.

Acerca da realidade específica do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES), a hipótese aventada era de que as ações de consumo são predominantes nos juizados especiais cíveis e que os maiores litigantes nesse segmento, como já verificado em outras pesquisas alhures, estariam ligados a setores fortemente regulados, como o bancário e de telecomunicações.

Confirmada essa hipótese, seria lícito supor que os grandes litigantes no polo passivo dos Juizados Especiais Cíveis já estivessem participando ativamente de plataformas públicas e privadas de resolução de conflitos, nomeadamente o "Consumidor.gov.br" e "Reclame Aqui" e que os índices de resolutividade nessas esferas fossem proporcionalmente altos, se comparados com os obtidos em juízo, sobretudo considerando os fatores tempo e consensualidade.

Feita essa delimitação, o traçado do perfil das demandas foi realizado a partir dos dados quantitativos dos sistemas informatizados.

Essa etapa envolveu grandes dificuldades técnicas, tanto na obtenção, quanto na organização e análise dos dados. Consoante pontuam Oliveira e Cunha, o sistema de informática dos tribunais brasileiros "foi planejado para apresentar dados individuais sobre cada processo em andamento, mas não variáveis padronizadas sobre o conjunto dos processos". Existem dados em abundância, mas com pouca qualidade, o que desfavorece "o uso dessa informação como instrumento de gestão e melhoria da prestação jurisdicional".[40]

De fato, não existe no Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES), painel de "Business Intelligence" (BI) específico ou ferramenta equiparada que permita obter diretamente o rol dos maiores litigantes. Os dados brutos da distribuição processual[41]

---

[40] Oliveira, Fabiana Luci de; Cunha, Luciana Gross. Os indicadores sobre o Judiciário brasileiro: limitações, desafios e o uso da tecnologia. **Revista Direito GV**, v. 16, n. 1, jan./abr. 2020. e1948. p. 12-14, passim).

[41] Os dados fornecidos compreendiam: número do processo, data da distribuição, unidade judiciária, valor da causa, nome(s) e CPF/CNPJs do(s) requerente(s), advogado(s) no polo ativo, nome(s) e CPF/CNPJs do(s) Requerido(s), advogado(s) no polo passivo, assunto principal, assuntos

foram solicitados à Supervisão dos Juizados Especiais do TJES que, por sua vez, os obteve com o auxílio da Secretaria de Tecnologia da Informação. As informações deram origem a três planilhas, cada uma delas contendo a relação de processos de um dos diferentes sistemas de tramitação processual em uso nos juizados, a saber: Projudi, PJe e E-jud.[42]

Cronologicamente, foram abrangidos os anos de 2019 e de 2020, de modo a não restringir os dados ao período de esperada retração na distribuição, impactada pelo início da pandemia da covid-19. Os dados corroboraram com essa expectativa de contração, constatando-se que em 2019 foram distribuídos 65904 processos no Projudi e PJE, contra apenas 44972 no ano de 2020. Diferença de quase 32% a menor.

No curso desse biênio, houve a migração gradual dos casos novos para o sistema PJe (processo judicial eletrônico do Conselho Nacional de Justiça). No entanto, como isso ocorreu de forma escalonada nas diversas comarcas do Estado, foram solicitados os dados dos três sistemas de tramitação processual, E-jud (processos físicos), Projudi (eletrônico, já descontinuado para os novos processos) e PJe, de modo a abranger a totalidade dos feitos distribuídos nos dois anos referidos.

O E-jud, de criação própria do TJES, ficou limitado à tramitação de processos físicos no biênio 2019/2020 e, por isso, restrito basicamente à competência de Juizados Especiais da Fazenda Pública. Foram encontrados no E-Jud processos esparsos contra fornecedores privados, mas a consulta aos respectivos andamentos confirmou tratarem-se de erros de distribuição. Os números, ademais, foram muito pequenos. Consideradas essas particularidades, as tabelas do sistema E-jud não foram agregadas ao cômputo geral dos maiores demandados.[43]

O Projudi, embora já descontinuado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ainda admitia o ajuizamento de novas demandas nas comarcas de Cariacica,

---

secundários, primeiro movimento de julgamento (código/descrição) e primeiro movimento de julgamento (data).

[42] A rigor, já se supunha que apenas os processos de juizados especiais criminais e de fazenda pública tramitariam fisicamente no interregno considerado. O levantamento abarcou o sistema E-jud, porém, a fim de não descartar acidentalmente dados relevantes.

[43] Exceção notável foi a fornecedora de energia elétrica “EDP - ESCELSA - ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS”, que era a primeira ré indicada em pelo menos 233 processos físicos no sistema E-jud, com diversas variações em grafia e número de CNPJ. A exclusão desses processos, todavia, não impediu a mencionada fornecedora de constar no topo da lista de maiores demandados, quando somadas as duas tabelas restantes, do Projudi e PJe.

Serra, Viana, Vila Velha e Vitória[44], durante o período investigado. No curso do ano de 2020, as unidades judiciárias com competência de juizados especiais cíveis, nas cinco comarcas mencionadas, migraram para o PJe, que já estava implantado no interior do Estado.[45]

O recorte foi feito na classe "procedimento do juizado especial cível" (436), que inclui apenas a fase de conhecimento. Essa escolha partiu da suposição de que as ações oriundas de relações de consumo raramente estariam lastreadas em títulos executivos extrajudiciais previamente constituídos em prol do demandante consumidor (o que foi corroborado em análise exploratória do sistema PJe), de modo que a apuração daquelas ações satisfativas demandaria esforço demasiado, com resultado potencialmente de pouco relevo para o escopo da pesquisa, que visava unicamente as questões consumeristas.[46]

Embora relevantes e dignos de investigação, não interessavam ao escopo desta pesquisa os acordos celebrados na fase recursal ou de cumprimento de sentença. Além de terem menor impacto na abreviação temporal do processo, isso agregaria maior complexidade à análise dos dados. Por isso, foram discriminados apenas os primeiros movimentos de julgamento nos respectivos autos. Com isso, seria possível focar nos resultados autocompositivos que efetivamente produziram a redução do tempo de tramitação na fase cognitiva em primeiro grau.

De posse de três tabelas, em formato aberto (.ods), uma para cada sistema informatizado, os dados foram tratados e analisados nos moldes descritos em detalhes no capítulo próprio. A partir desse cruzamento, foi possível obter, dentre outras informações: I) a identificação dos maiores litigantes no polo passivo dos JECs/TJES; II) o tempo médio de duração dos processos até a primeira sentença; III) os índices de autocomposição, de acolhimento total ou parcial dos pedidos e de

---

[44] Embora também instalado na comarca de Aracruz, ali o Projudi já havia evoluído para o PJe em momento anterior ao recorte temporal da pesquisa. Não houve, no biênio de 2019/2020, novos processos ajuizados no Projudi em Aracruz. Por isso a mencionada comarca não foi contemplada na respectiva planilha.

[45] O cronograma completo da implantação do Pje e respectivos atos normativos podem ser consultados em http://www.tjes.jus.br/pje/projetodocumentos/status-do-projeto/ acesso em 23 out. 2021.

[46] De toda sorte, segundo o painel Justiça em Números do CNJ, em 2019, houve 87.948 casos novos de conhecimento contra 7.701 de execução e 7.468 de outras classes, nos juizados especiais do Espírito Santo. Em 2020, foram 54363 processos de conhecimento contra 2.070 de execução. Portanto, as ações cognitivas constituem a maioria esmagadora dos processos novos. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel Justiça em Números**. Disponível em: https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT. Acesso em: 12 nov. 2021).

extinção anômala dos processos; IV) a influência de fatores tais como a participação de advogado, valor da causa e tipo de demandado sobre os mencionados resultados; V) os assuntos mais comuns.

Esses resultados quantitativos puderam ser, então, cotejados com as bases de dados públicas dos principais mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos consumeristas. Foram eleitos para esse propósito o “Reclame Aqui”, “Consumidor.gov.br” e Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC)/PROCONS.

As três plataformas mencionadas foram escolhidas porque disponibilizam dados públicos sobre os resultados alcançados e porque, em pesquisa de percepção efetuada junto aos operadores do direito no TJES, pontuaram entre as mais mencionadas. Outros canais considerados no capítulo subjetivo da pesquisa (serviços de atendimento ao consumidor e agências reguladoras) não foram minudentemente avaliados no cotejo quantitativo, pelas razões a seguir declinadas.

Quanto aos serviços de atendimento ao consumidor (SACs), os dados correspondentes estão no domínio de cada empresa fornecedora e não são comumente divulgados. Por isso, não houve tabulação específica.[47]

As agências reguladoras, nomeadamente ANATEL, ANEEL e ANAC (que representam os segmentos mais demandados nos juizados especiais, ao lado do setor bancário), apresentam os dados de atendimento ao consumidor de forma bastante heterogênea.

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) tornou o “Consumidor.gov.br” o canal oficial para relacionamento com os consumidores das companhias aéreas, disponibilizando *link* no próprio portal da agência na internet.[48] A página orienta a buscar o primeiro atendimento junto à própria companhia e, na hipótese de insucesso,

---

[47] Sobre os SACs, recomenda-se a consulta aos resultados da pesquisa nacional realizada com consumidores e executivos: INSTITUTO ÍBERO-BRASILEIRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E INSTITUTO DE PESQUISAS E ESTUDOS DA SOCIEDADE E CONSUMO. **Projeto MovimentaSAC**: Pesquisa Nacional o SAC no Brasil Consumidores & Executivos. IBRC - IPSConsumo. Disponível em: http://www.ibrc-ips.com.br/files/MovimentaSAC_Pesquisa_Nacional_2021_Cons_e_Exec_Relat%C3%B3rio_Final.pdf. Acesso em: 29 out. 2021.

[48] AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Empresas aéreas brasileiras e estrangeiras estão ativas no Consumidor.gov.br**: Índice de solução de problemas registrados em 2018 foi de 73%. gov.br. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2019/empresas-aereas-brasileiras-e-estrangeiras-estao-ativas-no-consumidor-gov.br. Acesso em: 5 nov. 2021.

encaminha o usuário para o referido canal. Logo, ao consolidar os dados do "Consumidor.gov.br", o referido segmento foi automaticamente contemplado.[49]

Para o setor bancário, que ostenta posição de destaque no *ranking* dos maiores litigantes, há recomendação similar do Banco Central do Brasil, de que sejam acionadas as próprias instituições (via agência, SAC ou ouvidoria) e, se necessário, o "Consumidor.gov.br".[50]

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), por sua vez, divulga dados sobre as principais reclamações de consumidores, detalhadas por fornecedor.[51] No entanto, como apenas uma companhia do setor figurou entre os maiores litigantes nos juizados locais (EDP - Espírito Santo Distribuição de Energia S.A.), não foi elaborada tabela específica para esse segmento. A fornecedora participa das demais plataformas estudadas e os dados respectivos foram incluídos nas tabelas próprias.

Por fim, a ANATEL publica em painel específico os dados sobre as reclamações contra as empresas do setor, os quais foram abordados de passagem, quando da indicação dos maiores litigantes.[52]

Os dados proporcionaram identificar como os maiores litigantes dos JECs no TJES comportam-se nas plataformas extrajudiciais, particularmente, os índices de resolutividade das postulações e de satisfação dos usuários. As informações foram organizadas em tabela e graficamente, permitindo visualizar, para cada um dos demandados, os resultados e avaliações em relação a tratativas extrajudiciais.

Inicialmente, para confrontar os resultados em juízo e fora dele foram utilizados como indicadores a celeridade e a efetividade. A celeridade apresentou-se como de mais fácil medição, já que pode ser aferida pelo tempo de resposta nas

---

[49] Em realidade, o "Consumidor.gov.br" foi convolado em plataforma oficial de toda a administração pública federal, para composição de conflitos de consumo, na forma do Decreto nº 10.197/2020. O normativo previu a migração das plataformas preexistentes, até 31/12/2020, ressalvadas aquelas cuja escala e especificidade justificasse a sua manutenção. (BRASIL. Presidência da República. Decreto n. 10197, de 01 de janeiro de 2020. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília - DF, 03 de janeiro de 2020, ano 2020. Disponível em: https://dspace.mj.gov.br/bitstream/1/275/1/DEC_2020_10197.pdf. Acesso em: 19 nov. 2021).

[50] BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao. Acesso em: 5 nov. 2021.

[51] AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA (ANEEL). **Painel de Desempenho das Distribuidoras de Energia Elétrica.** Disponível em: https://www.aneel.gov.br/painel-de-desempenho. Acesso em: 5 nov. 2021.

[52] AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANEEL). **Painéis de dados**: consumidor. Disponível em: https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor. Acesso em: 5 nov. 2021.

plataformas em comparação com a duração média dos processos. A efetividade, de seu turno, foi medida pelo grau de satisfação do usuário na via extrajudicial *versus* o número de respostas positivas em juízo (transação, procedência total ou parcial). Ficou restrita, portanto, à noção de "resposta favorável" à pretensão do consumidor.

À vista desse cotejo, seria possível conjecturar, de modo casuístico, se de fato seria justificável remeter o consumidor a tratativas extrajudiciais ou se essa via, em concreto, se revelaria inócua.

Os dados objetivos, assim analisados, foram suplementados pela pesquisa de percepção dos usuários acerca das interações entre o processo judicial e as plataformas extrajudiciais. Partiu-se da premissa de que esse enfoque qualitativo poderia revelar se a vivência concreta da interação entre os meios extrajudiciais e o processo judicial tem cumprido o papel que de modo hipotético lhe tem sido imputado ou se, ao reverso, a realidade do uso de tais plataformas tem fracassado ou apresentado barreiras não antevistas no plano teórico.[53]

A busca por essa perspectiva auxiliar orientou-se por duas ponderações. A primeira, de que os números poderiam não traduzir a "experiência real" do contato com as plataformas extrajudiciais. A segunda, de que vieses e interesses setoriais seriam capazes de comprometer o uso desses canais, a despeito de suas virtudes e falhas intrínsecas. Por conseguinte, além da perspectiva jurisprudencial e do perfil objetivo das demandas, a ação real dos sujeitos afetados poderia influenciar o sucesso de iniciativas de integração das plataformas extrajudiciais ao processo.

Sob esse aspecto subjetivo, desenhou-se a hipótese de que, de modo geral, houvesse grande resistência dos operadores do Direito, tanto internos (especialmente juízes), quanto externos (agentes dotados de capacidade postulatória), à adoção de filtros e incentivos ao uso de canais alternativos. Ainda que as percepções desses grupos fossem variáveis conforme os respectivos interesses institucionais e experiências pessoais no uso dessas ferramentas.

Considerando a heterogeneidade dos públicos visados, a dispersão geográfica dos entrevistados e as dificuldades adicionais de deslocamento impostas

---

[53] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p.135.

pelo período da pesquisa, coincidente com as fases mais agudas da pandemia da covid-19, optou-se pela coleta de informações por meio de *survey* autoaplicável.

Antônio Joaquim Severino ensina que a entrevista envolve a "interação entre pesquisador e pesquisado. [...] O pesquisador visa apreender o que os sujeitos pensam, sabem, representam, fazem e argumentam".[54] Trata-se de ferramenta útil "quando se deseja conhecer determinada questão de maneira mais aprofundada, tanto do ponto de vista discursivo quanto em termos de padrões encontrados na população".[55]

As *surveys* são modalidades de entrevistas estruturadas, utilizadas precipuamente para a produção de dados quantitativos. São instrumentalizadas por questionários dotados de perguntas e respostas altamente padronizadas, "o que não ocorre nas entrevistas não estruturadas, nas quais o entrevistado pode responder de forma mais livre, ou menos condicionada por respostas previamente estabelecidas".[56]

Com respeito à *survey* autoaplicável, substitui-se o contato direto pelo envio dos questionários, por carta, e-mail ou outro canal, com todas as instruções necessárias ao preenchimento pelos respondentes. O escopo dessa modalidade é mais limitado do que o da entrevista aberta ou semiestruturada, pois há menos controle sobre a fidedignidade da amostra. Como ressaltam Feferbaum e Queiroz, "em *surveys* on-line, geralmente, é possível falar apenas sobre as características de quem respondeu ao questionário, e não da população como um todo".[57]

A pesquisa de percepção foi ultimada pela aplicação de questionário on-line elaborado com o emprego da ferramenta "Google Forms" e analisado com os softwares "Google Sheets" e "Awesome Table".[58] [59] O encaminhamento ocorreu por e-mail, WhatsApp, malote digital e formulários disponíveis nas respectivas páginas da

---

54 SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2017. p. 116.

55 FEFERBAUM, Marina (Coord.); QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo (Coord.). **Metodologia da pesquisa em direito:** técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2019. p. 352.

56 Ibidem, p. 355.

57 Ibidem, p. 358-360.

58 O formulário de pesquisa pode ser acessado em: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe0nIr-evWnOcRHg3khePJlQXkEGeNlTcDq3JNLbh6WVEIi0A/viewform?usp=sf_link .

59 ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 134.

internet[60]. O instrumento foi assim formatado para possibilitar a reprodução da pesquisa nos demais tribunais não alcançados diretamente pela consulta.

O questionário foi formalmente submetido a três tribunais (TJDFT, TJMA e TJES)[61], para distribuição aos magistrados e servidores, com ênfase nos que fossem atuantes em Juizados Especiais e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e de Cidadania (CEJUSCs). Também foram enviadas as questões às Seccionais da Ordem dos Advogados do Brasil, Ministério Público e Defensoria Pública dos respectivos estados, diretamente ou por meio das escolas de formação correspondentes.[62] [63]

Optou-se por restringir a consulta aos operadores do direito, internos e externos (magistrados, defensores públicos, advogados, membros do Ministério Público, servidores). A definição dessa abrangência menor deveu-se ao intuito de dimensionar a visão dos usuários sobre questões matizadas pelo direito material e processual, por exemplo, se deveria ou não haver influência das tratativas extrajudiciais sobre os danos morais, sobre o interesse processual e sobre a

---

[60] O Whatsapp demonstrou ser a ferramenta mais ágil para disseminação do formulário. O fato de que no TJES há grupos que reúnem servidores do NUPEMEC/CEJUSCs e juízes dos Juizados Especiais Cíveis potencializou a divulgação. Além disso, houve o auxílio fundamental da Escola de Magistratura, na produção de material gráfico para divulgação da pesquisa entre alunos e demais contatos, via e-mail. Existem listas de e-mails que alcançam todos os magistrados de primeiro e segundo graus e todas as unidades judiciárias. Logo, nossa hipótese é a de que a multiplicidade de canais disponíveis diretamente ao pesquisador para a disseminação local da pesquisa tenha influenciado a proporção significativamente maior de engajamento das respostas ao questionário no Poder Judiciário deste ente federativo. O nível de engajamento de advogados também foi proporcionalmente alto.

[61] O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios e o Tribunal de Justiça do Maranhão foram selecionados em função de projetos de integração preexistentes das plataformas extrajudiciais, conforme detalhamento no capítulo 4. Conquanto o recorte original visasse precipuamente os três estados mencionados, não houve limitação do escopo, permitindo que usuários de outras localidades o respondessem.

[62] Além da divulgação espontânea que ocorreu entre os participantes, o questionário foi formalmente enviado, por e-mail ou malote digital, dentre outros: para a Ordem dos Advogados do Brasil - OAB Seccional DF; Escola de Formação Judiciária - DF; Assessoria Especial Presidência do TJDFT; Escola Superior de Advocacia - ESA - OAB/ES; Presidência da Seção OAB/ES; Presidência da OAB Subseção Colatina; ESA - OAB/DF; Presidência - OAB/DF; Ouvidoria - OAB/DF; Juízes Ativos - TJES; Defensor Público Geral - DPES; Coordenação dos Juizados Especiais - TJES; Servidores Ativos - TJES; Escola de Estudos Superiores do Ministério Público - EESMP; Assessoria da Presidência TJMA; EMES - Escola de Magistratura do ES; Sindicato dos Servidores do Poder Judiciário SINDIJUDICIÁRIOS - ES; Associação dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo - AJUDES.

[63] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 134.

organização dos ritos processuais. [64] Tais conceitos, presumivelmente, não seriam interpretados corretamente pelos consumidores leigos.[65]

O formulário compreendeu as assertivas reputadas mais comuns pelo pesquisador, após análise exploratória, em torno da correlação entre os sistemas extrajudicial e judicial de resolução de conflitos do consumidor.[66]

Foram elaborados diversos protótipos, utilizando variações das ferramentas do Google Forms (tais como a apresentação das respostas em escala Likert). Por fim, optou-se pela apresentação de opções para escolha múltipla, sem gradação de intensidade.[67]

Após a aplicação em fase de testes, na qual foram recolhidas 28 respostas, foram feitos ajustes no protótipo.[68] A partir das respostas livres colhidas nessa etapa, decidiu-se incluir no formulário final a opção do site “Reclame Aqui”, entre as vias de resolução extrajudicial, o que posteriormente mostrou-se relevante, dada a adesão significativa dos respondentes a tal plataforma. [69]

O formulário final foi estruturado de modo a permitir a classificação inicial por segmento profissional e unidade federativa de atuação, principiando por duas questões com respostas fechadas em menu “*drop down*”. A primeira, elencando as alternativas “Advocacia \ Defensoria Pública \ Magistratura \ Ministério Público \

---

64 ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 134.

65 A aplicação de formulário teste, durante a concepção da pesquisa, demonstrou que os usuários não versados no direito apresentavam dificuldades na formulação das repostas a esses questionamentos.

66 ELESBON, op.cit., p. 134.

67 O uso da escala Likert foi abandonado por duas razões. A primeira, por tornar mais demorado o preenchimento do formulário e mais complexa a análise dos resultados. A segunda, porque a apresentação visual em aparelhos móveis não era satisfatória e dificultava as respostas. Parte da escala era exibida fora da tela e exigia rolagem. Isso poderia induzir erroneamente os respondentes à escolha de opções na região inicial ou intermediária da escala, por não a visualizarem corretamente em todos os níveis, carreando viés adicional por falha do instrumento.

68 O primeiro deles consistiu em breve instrução inicial sobre o preenchimento do formulário, percebida a partir de comentários livres às questões. Foi esclarecido então que as questões comportavam uma, mais de uma ou nenhuma alternativa, de modo que cada respondente poderia assinalar tantas quantas considerasse pertinentes. Indicou-se ainda a possibilidade de preenchimento livre e opcional do campo de comentários, que sucede a cada questão, não apenas para indicação de alternativas, além das ali expressas, bem como para o registro de observações, sugestões ou críticas acerca dos tópicos questionados.

69 ELESBON, op.cit., p. 135.

Servidor/Servidora do Poder Judiciário \ Outros", ordenadas alfabeticamente. A segunda, indicando as vinte e sete unidades federativas. [70]

Na sequência, as indagações foram agrupadas em quatro seções, abordando: (I) as plataformas extrajudiciais porventura já utilizadas pelos respondentes, (II) as vantagens apresentadas em comparação com o processo judicial, (III) o comportamento dos diversos atores frente a oferta de canais de negociação ao consumidor e (IV) os impactos que a tentativa prévia de resolução extrajudicial do conflito deveria ter sobre os processos. [71]

Uma das desvantagens de *surveys* consiste na "inflexibilidade das respostas e superficialidade da informação, já que nesse tipo de entrevista o respondente não poderá descrever os fenômenos sociais em detalhe".[72] Por tal razão, optou-se por facultar aos respondentes o preenchimento de campos livres adicionais, a fim de explorar nuances não antecipadas pelas hipóteses iniciais.[73] Não houve, entretanto, pretensão de exaurimento ou de generalização absoluta dos achados, mas de levantar percepções úteis à contextualização do fenômeno estudado. Explana Pinto Júnior:

> Os achados empíricos não esgotam o trabalho de pesquisa, mas servem de substrato fático para contextualizar e enriquecer a reflexão jurídica. Tampouco se faz indispensável que a pesquisa empírica observe o mesmo rigor metodológico das ciências sociais aplicadas. Para a pesquisa jurídica profissional, basta que os fatos sejam apreendidos a partir da experiência própria do pesquisador, combinando com o uso da chamada "empiria pervasiva". [74]

Os dados das tabelas alimentaram painel interativo criado com a ferramenta "Awesome Table", que permitiu visualizar e agrupar as respostas a partir

---

[70] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 135.

[71] Ibidem, p.135.

[72] FEFERBAUM, Marina (Coord.); QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo (Coord.). **Metodologia da pesquisa em direito:** técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2019. p. 362.

[73] Sobre a utilidade das questões abertas, para contornar as limitações dos questionários de "surveys", BECKER, Howard S. A epistemologia da pesquisa qualitativa. **Revista de estudos empíricos em direito**, v. 1, n. 2, p. 184-199, jul. 2014. p. 188.

[74] O artigo propugna, com fulcro em Lynn Lopucki, que "as preocupações empíricas são muito bem-vindas nas pesquisas jurídicas, mas não precisam se transformar em obsessão metodológica. A realização de um número reduzido de entrevistas com atores relevantes, para conhecer determinadas práticas de mercado, é melhor do que nenhum tipo de investigação sobre o assunto". (PINTO JÚNIOR, Mario Engler. Pesquisa jurídica no mestrado profissional. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 14, n. 1, jan-abr 2018. p. 33)

de arranjos das variáveis disponíveis.[75] Os resultados obtidos foram detalhados no Capítulo 5.1.

Uma vez que o escopo derradeiro da pesquisa empírica era investigar a conveniência, oportunidade e adequação do emprego das plataformas em conjugação com os juizados especiais cíveis do Estado do Espírito Santo, decidiu-se analisar experiências similares desenvolvidas por outros tribunais estaduais.

Estudos preliminares indicaram ampla gama de iniciativas locais, sem eixo aparente de coordenação nacional. Para a catalogação dessas iniciativas, adotou-se roteiro de entrevistas semiestruturadas[76] a ser aplicado a membros dos órgãos de supervisão dos Juizados Especiais ou dos respectivos Núcleos Permanentes de Métodos de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Os Tribunais inicialmente abordados, em linha com os demais aspectos da pesquisa, foram o TJDFT e o TJMA[77]. Uma vez mais, em virtude das restrições oriundas da pandemia da covid-19, utilizaram-se instrumentos tecnológicos para a concretização das entrevistas, que se realizaram por videoconferência e por contato telefônico. Os dados foram parcialmente transcritos e consolidados em formulário eletrônico.

O roteiro básico das entrevistas[78] focou o perfil das demandas, jurisprudência e normas internas, sistemas informatizados, atendimento e condução dos processos e, por fim, resultados obtidos.[79] Em que pese a limitação do número de pessoas ouvidas, as entrevistas semiestruturadas auxiliaram na obtenção de *insights*

---

[75] As respostas foram anônimas. A base de dados completa pode ser acessada em: https://docs.google.com/spreadsheets/d/17k4V7T3hJS7g2zU15esELMjAIORa7-DrD2oP4HvPhwM/edit?usp=sharing .

[76] "Enquanto técnica de coleta de dados, a entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, crêem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes [...] é uma técnica muito eficiente para a obtenção de dados em profundidade acerca do comportamento humano". (GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 109-110).

77 Em acréscimo, foram entrevistados representantes do mesmo segmento no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte/TJRN (pré-teste do roteiro de entrevistas) e Tribunal de Justiça da Bahia/TJBA.

[78] É sabido que a "não-diretividade" perfeita é um mito, pois o pesquisador define o tema da entrevista e participa do jogo de interações que intervêm na constituição dos diagnósticos. (POUPART, Jean. A entrevista de tipo qualitativo: considerações epistemológicas, teóricas e metodológicas. *In*: **A pesquisa qualitativa:** enfoques epistemológicos e metodológicos. 3. ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2012. p. 242-244)

[79] Como é cediço: "[...] numa entrevista semidiretiva o entrevistador tem um papel de estruturação da entrevista. Isso pressupõe uma diretriz inicial, um roteiro e intervenções ao longo da entrevista de forma a conduzir o entrevistado por esse roteiro". (XAVIER, José Roberto Franco. Algumas notas sobre a entrevista qualitativa de pesquisa. *In:* MACHADO, Maira Rocha. **Pesquisar empiricamente o direito**. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017. p. 136).

sobre as práticas desenvolvidas pelos tribunais consultados e, notadamente, sobre o contexto em que se ultimaram.[80] O seu conteúdo é referido precipuamente no capítulo 4.

Entrevista similar foi aplicada a representante do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, com papel de supervisão no âmbito dos Juizados Especiais e de gestão de Tecnologia da Informação. Os lineamentos obtidos dessa entrevista, subsidiados pelo estudo de perfil de demandas e de percepção dos usuários, foi acoplado aos relatórios fornecidos pelo Conselho Nacional de Justiça, atinentes ao grau de informatização e digitalização do tribunal e ao paradigma de governança de tecnologia da informação (TI), atualmente regrado pela Resolução CNJ nº 370/2021.

De posse dessas informações, foi possível analisar a realidade local e propor sugestões sobre a forma de integração das plataformas extrajudiciais aos fluxos de trabalho dos juizados especiais cíveis, em caráter supletivo. Também se buscou estimar os impactos da extinção de processos sem resolução do mérito, pela não utilização de tais vias, e da possível adoção de outros incentivos ao seu uso, se impossibilitada essa solução processual.

Conjugando essas premissas, dentro da perspectiva sistêmica, estabeleceu-se de forma propositiva o modo pelo qual a integração das plataformas de resolução de conflitos aos juizados especiais cíveis do TJES poderia estimular a desjudicialização nesse segmento da Justiça e agregar celeridade à finalização dos processos já ajuizados. O que envolve a descrição de ações e modelos consentâneos com o perfil das demandas, dos litigantes e da estrutura do TJES, sumariados no capítulo 5.4 a partir dos levantamentos dos sistemas informatizados, entrevistas semiestruturadas, relatórios e painéis do Conselho Nacional de Justiça.

---

[80] Assim como em outros instrumentos de pesquisa, há virtudes e limitações nessa prática: “As entrevistas não estruturadas têm a vantagem de apresentar uma maior correspondência entre o que se pergunta e o que os entrevistados de fato pensam sobre o tema ou como vivenciaram uma dada realidade [...]. É o que se denomina de validade interna. Porém, tem como desvantagem a impossibilidade de generalização das respostas obtidas (validade externa), uma vez que as mensurações são muito pessoais”. (FEFERBAUM, Marina (Coord.); QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo (Coord.). **Metodologia da pesquisa em direito:** técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2019. p. 365).

3 INTERESSE PROCESSUAL, INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO E "NUDGES" NAS LIDES DE CONSUMO

Consoante abordado no capítulo introdutório, o objeto desta pesquisa perpassa a investigação do uso das modalidades extrajudiciais de resolução de litígios consumeristas como antecedente necessário para justificar o ingresso em juízo. E, na hipótese desse filtro afigurar-se total ou parcialmente ilegítimo, envolve a observação do modo pelo qual as referidas plataformas podem cooperar para reduzir a judicialização nessa seara.

A pesquisa está inserida no contexto da prevenção da judicialização das lides de consumo, objetivo para o qual poderiam contribuir os canais extrajudiciais.[81] Em essência, isso envolve proporcionar os meios menos onerosos e mais adequados para a resolução de conflitos, que não passam necessariamente pelo ajuizamento formal de demandas perante o Poder Judiciário.

Neste capítulo, serão fixadas as balizas teóricas da pesquisa, à luz dos casos-chave extraídos da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, em torno das condições da ação, acesso à justiça e meios autocompositivos. Em seguida, serão examinadas as intersecções entre as premissas dos precedentes estudados e os conflitos de consumo. Por derradeiro, serão apontadas estratégias fundadas no filtro do interesse processual e em outros incentivos à adoção dos meios autocompositivos e das plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos.

3.1 Tentativa prévia de resolução do conflito e acesso do consumidor à justiça: precedentes do Supremo Tribunal Federal

A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, conquanto não especificamente no campo dos litígios entre consumidores e fornecedores, tem se dedicado ao exame do atrito entre o interesse processual e o acesso à Justiça. O alicerce jurisprudencial para o aludido filtro remete inexoravelmente ao Recurso Extraordinário nº 631.240/MG, caso paradigmático decidido pelo Supremo Tribunal

[81] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 130.

Federal (STF) em que se debatia o prévio requerimento administrativo como requisito para propositura de ações previdenciárias e assistenciais.[82]

A discussão em torno do prévio requerimento administrativo refere-se ao enfoque da necessidade, como elemento do interesse de agir. Liebman definia o interesse de agir como:[83]

> [...] um interesse processual, secundário e instrumental com respeito ao interesse substancial primário, e tem por objeto o provimento que se pede ao magistrado, como meio de obter a satisfação do interesse primário, lesado pelo comportamento da parte contrária, ou, mais genericamente, pela situação de fato objetivamente existente. [...] O interesse de agir surge a necessidade de obter do processo a proteção do interesse substancial; pressupõe por isso a lesão deste interesse e a idoneidade da decisão pedida para protegê-lo e satisfazê-lo.[84]

Relator do RE nº 631.240/MG, o Min. Luís Roberto Barroso destacou naqueles autos a correlação entre o interesse de agir e os princípios da economicidade e eficiência, pontificando que, em um ambiente de escassez de recursos públicos, limitantes da estrutura e da força de trabalho do Poder Judiciário, a racionalização da demanda é imprescindível, não se podendo dar curso a processos que "de plano, revelem-se inúteis, inadequados ou desnecessários". Não fosse assim, "o acúmulo de ações inviáveis poderia comprometer o bom funcionamento do sistema judiciário, inviabilizando a tutela efetiva das pretensões idôneas".[85]

O elemento nuclear do raciocínio elaborado pelo STF consistiu no caráter subsidiário da jurisdição, que requer a real necessidade de atuação do Poder Judiciário para proteção de um interesse. Como elucida Daniel de Oliveira Pontes, isso implica "a imprescindibilidade de ir a juízo para assegurar a posição jurídica de vantagem da qual o autor se entende titular ou, mesmo, a possibilidade material de a pretensão ser satisfeita judicialmente". O que não se verifica nas hipóteses em que "o

---

[82] O teor deste capítulo foi parcialmente publicado em: ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022.

[83] Ibidem, p.41.

[84] LIEBMAN, Enrico Tullio. **Manual de direito processual civil**. Tocantins: Intelectos, v. 1, 2003. p. 139.

[85] BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário n. 631240. Relator: Luís Roberto Barroso. Julgamento em 03 de setembro de 2014. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 09 de novembro de 2014.

direito substancial objetivo ainda possa satisfazer os pleitos perseguidos pelo autor".[86] Com estrutura e recursos limitados para aplicação do direito seria simplesmente inviável substituir o aparato disponível na esfera administrativa pela regulação direta e imediata de todos os pleitos dos segurados no âmbito judicial.[87]

A hipótese investigada neste capítulo é a de que apenas em situações específicas, ligadas à natureza do interesse e conforme pressupostos fáticos que o cercam, pode-se estabelecer a compulsoriedade de tentativa prévia de resolução da contenda. Situações essas em que, a rigor, sequer haveria lesão ou ameaça de lesão antes do diálogo entre as partes. E que pressupõem aparato extrajudicial dotado de organização e capacidade de atendimento suficientes para proporcionar resultado adequado e em tempo hábil ao solicitante.[88]

A metodologia aplicada à pesquisa consistiu no exame dos acórdãos prolatados pelo Supremo Tribunal Federal e na investigação dos julgados que com ele dialogam, para identificar as suas razões de decidir e, a partir destas, os recortes e limites da tese fixada. Uma vez que o escopo deste trabalho é reconstituir a perspectiva do julgamento sobre o tema, os conceitos jurídicos foram tratados, sempre que possível, nos limites definidos pelos próprios ministros votantes.[89]

Além do RE nº 631.240/MG, também foi examinado em o julgamento relativo ao caráter facultativo das comissões de conciliação prévia em litígios trabalhistas, objeto da ADI nº 2.139/DF.[90]

É importante notar que ambos os precedentes cuidam de relações entre desiguais. Entre o Estado (Previdência) e o segurado/beneficiário e entre o empregador e o empregado. A mesma disparidade de forças que justifica a proteção diferenciada do consumidor, presumido vulnerável nas relações que mantém com os fornecedores (conforme o art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor e art. 5º, XXXII, da Constituição da República).[91]

---

86 PONTES, Daniel de Oliveira. **Mutações no interesse** de **agir à luz do direito processual civil brasileiro contemporâneo**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019. p. 30.

87 ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.40.

88 Ibidem, p.40.

89 Ibidem, p.40-41.

90 Ibidem, p.41.

91 Ibidem, p.41.

Do entrelaçamento dos dois precedentes são deduzidos os limites da expansão da tese para além de sua sede inicial, estendendo-a ao campo consumerista.[92]

Na sequência, a hipótese é testada pelo confronto com outros julgados das cortes superiores (Supremo Tribunal Federal e Superior Tribunal de Justiça), para verificar se estão em correlação com as premissas do julgamento do RE nº 631.240/MG e da ADI nº 2.139/DF, ou se as extrapolam para situações não enquadráveis na *ratio decidendi* por eles propugnada.[93]

Ao fim, são examinadas alternativas à extinção dos processos, por falta de interesse de agir, arrolando estratégias apontadas pela doutrina para o incentivo à desjudicialização com base nas plataformas extrajudiciais.

3.1.1 Recurso Extraordinário nº 631.240/MG: benefícios previdenciários e prévio requerimento administrativo

O RE 631.240/MG discorreu sobre pedido de aposentadoria rural por idade de trabalhadora informal. O processo no qual emergiu foi extinto em primeiro grau por falta de interesse de agir. Segundo o julgador monocrático, não haveria interesse processual por não ter sido aviado requerimento administrativo perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). O acórdão do qual foi extraído o recurso extraordinário anulou a sentença, por entender que a extinção prematura, sem julgamento do mérito, violaria o livre acesso ao Poder Judiciário.[94]

A indagação central do RE nº 631.240/MG, explicitada pelo relator Min. Luís Roberto Barroso, consistia em definir se[95] “a exigência de alguns requisitos para o regular exercício do direito de ação é compatível com a garantia constitucional de amplo acesso ao Poder Judiciário?”.[96] E, mais especificamente, perquirir se seria

---

92 ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.41.

93 Ibidem, p.41.

94 Ibidem, p.41-42.

95 Ibidem, p.42.

96 "Ementa: RECURSO EXTRAORDINÁRIO. REPERCUSSÃO GERAL. PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO E INTERESSE EM AGIR. 1. A instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo. 2. A concessão de

constitucional “a exigência de prévio requerimento administrativo como condição para propositura de ações judiciais previdenciárias [...] a título de comprovação do interesse em agir”.[97]

Sobre o primeiro questionamento, o relator assentou a tese da constitucionalidade das condições da ação[98], asseverando que a extinção dos processos em tais casos não violaria a inafastabilidade da jurisdição.[99] Invocando Luiz Guilherme Marinoni, frisou que “as condições incidem não propriamente sobre o direito de ação – exercido sempre que se provoca o Judiciário –, mas sim sobre o seu regular exercício, o que é necessário para um pronunciamento de mérito”.[100] [101]

---

benefícios previdenciários depende de requerimento do interessado, não se caracterizando ameaça ou lesão a direito antes de sua apreciação e indeferimento pelo INSS, ou se excedido o prazo legal para sua análise. É bem de ver, no entanto, que a exigência de prévio requerimento não se confunde com o exaurimento das vias administrativas. 3. A exigência de prévio requerimento administrativo não deve prevalecer quando o entendimento da Administração for notória e reiteradamente contrário à postulação do segurado. 4. Na hipótese de pretensão de revisão, restabelecimento ou manutenção de benefício anteriormente concedido, considerando que o INSS tem o dever legal de conceder a prestação mais vantajosa possível, o pedido poderá ser formulado diretamente em juízo – salvo se depender da análise de matéria de fato ainda não levada ao conhecimento da Administração –, uma vez que, nesses casos, a conduta do INSS já configura o não acolhimento ao menos tácito da pretensão. 5. [...] 6. [...] 7. [...] 8. [...] 9.[...]. (RE 631240, Relator(a): ROBERTO BARROSO, Tribunal Pleno, julgado em 03/09/2014, ACÓRDÃO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-220 DIVULG 07-11-2014 PUBLIC 10-11-2014 RTJ VOL-00234-01 PP-00220)”

97 As referências posteriores neste tópico, quando não ressalvadas explicitamente, dizem respeito a: BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário n. 631240. Relator: Luís Roberto Barroso. Julgamento em 03 de setembro de 2014. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 09 de novembro de 2014.

98 Este trabalho não se dedicará ao debate sobre a subsistência das condições da ação como categoria autônoma no novo Código de Processo Civil, mantendo-se o enfoque trazido pelos precedentes analisados. Sobre a questão, consultem-se: REZENDE, Priscilla Correa Gonçalves de. **As condições da ação sob a ótica do constructivismo lógico-semântico** Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Vitória - ES, 2018 (contra a preservação dessa categoria jurídica); VAZ, Paulo Afonso Brum; GROCK, Gabriela. As condições da ação no Código de Processo Civil. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p. 634-659, jan./abr. 2021 (favoráveis à preservação das condições no sistema vigente).

99 Além dos ministros Teori Zavascki e Luiz Fux, o relator também foi integralmente acompanhado pelo Min. Celso de Mello, ressaltando que “a mera previsão legal concernente aos pressupostos processuais e às condições da ação não caracteriza, por si só, transgressão ao direito fundamental à proteção judicial efetiva amparado pela Constituição da República”.

100 Conforme a lição de Chiesi Filho "O direito de acesso à justiça é incondicionado [...] Todavia, analisando o caso concreto, nem sempre todos terão direito a uma sentença de mérito" (CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021.p. 109).

101 ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.42.

O voto do Min. Luís Roberto Barroso remeteu, dentre outros, ao RE nº 273.791, da relatoria do Min. Sepúlveda Pertence. Esse precedente, que já fora citado pelo Min. Joaquim Barbosa, na análise da repercussão geral, preconizava de modo bem sintético que "o art. 5º, XXXV, assegura o acesso à jurisdição, mas não o direito à decisão de mérito, que pende - é um truísmo - de presença dos pressupostos do processo e das condições de ação, de regra, disciplinados pelo direito ordinário".[102]

Quanto aos arts. 114, §2º (dissídios coletivos trabalhistas)[103], e 217, §1º (ações relativas à disciplina e às competições desportivas)[104], da Constituição da República - destacados nos votos divergentes dos ministros Marco Aurélio e Cármen Lúcia - Barroso identificou neles "condições especiais da ação", repelindo a interpretação *a contrario sensu*, que permitiria[105] "um irrestrito acesso ao Judiciário fora destas hipóteses".

Passando ao conceito de **interesse processual**, Barroso o definiu com base na tríade **utilidade**, **adequação** e **necessidade**. Nas suas palavras:

> A utilidade significa que o processo deve trazer proveito para o autor, isto é, deve representar um incremento em sua esfera jurídica. [...] A adequação, por sua vez, traduz a correspondência entre o meio processual escolhido pelo demandante e a tutela jurisdicional pretendida. Caso não observada a idoneidade do meio para atingir o fim, não pode haver pronunciamento judicial de mérito, uma vez que o requerente carece de interesse na utilização daquela via processual para os objetivos almejados. [...] A necessidade, por fim, consiste na demonstração de que a atuação do Estado-Juiz é imprescindível para a satisfação da pretensão do autor. Nessa linha, uma pessoa que necessite de um medicamento não tem interesse em propor ação caso ele seja distribuído gratuitamente.

O Min. Teori Zavascki afirmou em seu voto que a demonstração de que a tutela jurisdicional é necessária, útil e adequada, longe de antagonizar-se com o acesso à justiça é, em realidade, "requisito natural e próprio" dessa garantia. Realmente, se a ação judicial é assegurada e reservada para casos de 'lesão ou

---

[102] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.42.

[103] "Art. 114. § 2º Recusando-se qualquer das partes à negociação coletiva ou à arbitragem, é facultado às mesmas, de comum acordo, ajuizar dissídio coletivo de natureza econômica, podendo a Justiça do Trabalho decidir o conflito, respeitadas as disposições mínimas legais de proteção ao trabalho, bem como as convencionadas anteriormente."

[104] "Art. 217. § 1º O Poder Judiciário só admitirá ações relativas à disciplina e às competições desportivas após esgotarem-se as instâncias da justiça desportiva, regulada em lei".

[105] ELESBON, op.cit., p. 42.

ameaça a direito' (CF, art.5º, XXXV), não seria apropriado aceitá-la em hipóteses em que, nem em tese, verifica-se lesão ou ameaça dessa natureza.

Isso não equivale, todavia, à "demonstração de prévia tentativa frustrada de entendimento entre as partes" (voto do Relator), isto é, não pressupõe necessariamente a busca anterior pela autocomposição. Como se verá adiante, no exame da ADI nº 2.139, a existência de mecanismos autocompositivos, alternativos à jurisdição, não condiciona por si só o ingresso em juízo.

O interesse, na perspectiva do voto de Barroso, é aferido "pela narrativa de que um direito foi violado ou está sob ameaça", logo, *in statu assertionis.* [106, 107] Do direito do consumidor, ponto fulcral desta pesquisa, foi colhido o exemplo de situação em que haveria, indene de dúvidas, a presença de interesse-necessidade, a saber:

> [...] quando uma concessionária de energia elétrica faz uma cobrança indevida em fatura de conta de luz, não é necessário que o consumidor, para ingressar em juízo, demonstre ter contestado administrativamente a dívida: seu direito é lesado pela mera existência da cobrança, sendo suficiente a descrição deste contexto para configuração do interesse de agir. Uma demanda anulatória do débito, portanto, é: (i) útil, pois livra o autor de uma obrigação indevida; (ii) adequada, uma vez que adotado procedimento idôneo; e (iii) necessária, já que apenas um juiz pode compelir a concessionária a anular a dívida, não sendo lícito ao autor fazê-lo por suas próprias forças. (voto do Relator)

Em suma, a tese vencedora não colocava em dúvida a possibilidade de o legislador instituir condições para o exercício do direito de ação. Tampouco houve controvérsia sobre o recorte constitucional do acesso ao Poder Judiciário, sempre que

---

[106] Assim coloca Rodrigo da Cunha Lima Freire: "[...] a análise a respeito das condições da ação, em princípio, deve ser realizada segundo a situação concreta trazida a juízo, mas abstratamente, conforme a relação jurídica de direito material hipotética afirmada e os documentos que acompanham a petição inicial. Tudo o mais é mérito. [...] Caberá ao juiz, portanto, verificar objetivamente esta necessidade da jurisdição à luz da situação concreta trazida a juízo pelo autor, conforme as afirmações contidas na causa de pedir remota (fundamentação de fato), assim como os documentos que acompanham a petição inicial". *In:* **Condições da ação**: enfoque sobre o interesse de agir no processo civil brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000. (Coleção de estudos de direito de processo Enrico Tullio Liebman). p. 51 e p. 105, passim.

[107] Fazendo contraponto relevante, recorda-se Daniel de Oliveira Pontes: "[...] no plano da aferição do interesse de agir, a partir do momento em que se trazem exigências comprobatórias de sua existência, a apreciação da matéria parece exorbitar os limites tradicionalmente colocados pela teoria da asserção para apreciação do requisito" (PONTES, Daniel de Oliveira. **Mutações no interesse de agir à luz do direito processual civil brasileiro contemporâneo**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019. p. 61).
Em sentido análogo, associando o interesse processual ao plano do mérito: REZENDE, Priscilla Correa Gonçalves de. **As condições da ação sob a ótica do constructivismo lógico-semântico**. Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Vitória - ES, 2018.
O pormenor não prejudica, entretanto, a extração da tese fundamental do julgado.

narrada lesão ou **ameaça** a direito. Esse ponto permaneceu inconteste ao longo de todos os debates, integrando a espinha dorsal da tese firmada. [108]

O debate girou em torno da necessidade da tutela jurisdicional **na ausência total desses predicados**, reclamando-se em situações específicas a iniciativa do interessado como antecedente *sine qua non* para cogitar-se de qualquer dano potencial ao seu interesse. [109]

O escrutínio que seria realizado, no caso específico da concessão inaugural de benefício previdenciário, era se haveria lesão ou ameaça de lesão antes que o requerimento fosse formulado à autarquia previdenciária.

Barroso destacou em seu voto que o benefício assistencial de prestação continuada e os benefícios previdenciários em geral carecem para sua concessão "de uma postura ativa do interessado" e que "eventual demora não inibe a produção de efeitos financeiros imediatos, já que a data do requerimento está diretamente relacionada à data de início de vários benefícios"[110]. E asseverou: "se a concessão de um direito depende de requerimento, não se pode falar em lesão ou ameaça a tal direito antes mesmo da formulação do pedido administrativo"[111].

Sobre esse particular enfoque do interesse-necessidade, o min. Teori Zavascki o associou à categoria dos **direitos potestativos** e mencionou a ausência da condição da ação quando "o demandado não tem o dever de prestar, ou porque a

---

[108] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.44.

[109] Ibidem, p.44.

[110] São citados pelo relator os arts. 43, § 1º; 49; 54; 57, § 2º; 60, § 1º; 74; e 80, da Lei nº 8.213/1991 e o art. 37, da Lei nº 8.742/1993.

[111] Barroso recorda casos análogos, em que o Supremo Tribunal Federal tradicionalmente já exigia o requerimento prévio, sublinhando o do habeas data. Dispõe a Lei nº 9507/97: "Art. 8° A petição inicial, que deverá preencher os requisitos dos arts. 282 a 285 do Código de Processo Civil, será apresentada em duas vias, e os documentos que instruírem a primeira serão reproduzidos por cópia na segunda. Parágrafo único. A petição inicial deverá ser instruída com prova: I - da recusa ao acesso às informações ou do decurso de mais de dez dias sem decisão; II - da recusa em fazer-se a retificação ou do decurso de mais de quinze dias, sem decisão; ou III - da recusa em fazer-se a anotação a que se refere o § 2° do art. 4° ou do decurso de mais de quinze dias sem decisão" (BRASIL. Lei n. 9507, de 12 de novembro de 1997. Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do habeas data. **Diário Oficial da União**. Brasília - DF, 13 de novembro de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9507.htm. Acesso em: 10 jul. 2021).
A propósito da jurisprudência da Casa, o Relator traz à baila: "É princípio axiomático do nosso direito que só pode postular em juízo quem tem interesse de agir (CPC, arts. 3º e 267, VI), traduzido pela exigência de que só se pode invocar a prestação da tutela jurisdicional diante de uma pretensão resistida, salvo as exceções expressamente previstas". (RHD 24, Rel. Min. Maurício Corrêa, j. 28.11.1996).

prestação é inexigível **ou porque sua satisfação pressupõe a provocação do titular do direito**" (grifo nosso).

Classicamente, a categoria dos direitos potestativos distingue-se por "inexistir obrigação pessoal de fazer ou não fazer". Referidos direitos atribuem ao titular o "poder ideal de interferir na esfera jurídica alheia, criando, modificando ou extinguindo direito, pela simples manifestação de vontade, sem que o outro sujeito da relação jurídica possa opor-se validamente".[112] Sobre a correlação entre o interesse processual e o caráter potestativo do direito, discorreu o Ministro Teori:

> Essa hipótese é especialmente corriqueira no domínio dos direitos potestativos. O que caracteriza os direitos potestativos – ou formativos-geradores, na linguagem de Pontes de Miranda -, é justamente isso: enquanto não forem efetivamente exercidos pelo seu titular, eles não podem ser satisfeitos espontaneamente pelo sujeito passivo. Por isso se afirma que a um direito potestativo ainda não exercido corresponde um dever de sujeição, mas não um dever de imediata satisfação. A consequência prática é que, enquanto não exercido o direito pelo seu titular, não pode, logicamente, ser considerado violado ou sequer ameaçado pelo devedor da prestação. Sendo assim, não há interesse de agir em juízo visando a obter a satisfação de um direito potestativo ainda não exercido porque, em tal situação, não está o sujeito passivo com o dever – e sequer com a faculdade – de satisfazer espontaneamente a correspondente prestação. **O dever de satisfazer a entrega da prestação somente nasce com a manifestação do sujeito ativo de exercer efetivamente o direito**. (grifo nosso)

Certas prestações previdenciárias, dentre elas a aposentadoria, decorrem de direitos de índole potestativa e, por isso, a prestação só "passa a ser devida se e quando o segurado a requerer". A autarquia previdenciária não poderia, no exemplo citado pelo Min. Zavascky, aposentar de ofício o segurado, ainda que esse houvesse preenchido os requisitos legais. Ela não ostenta esse dever e não detém essa faculdade, de modo que "não se pode afirmar que o direito esteja sendo violado ou mesmo ameaçado pela instituição previdenciária antes do requerimento de aposentadoria". É o corolário da natureza potestativa do direito.

A Min. Rosa Weber pronunciou-se no mesmo sentido e salientou que a lide, na acepção propugnada por Francesco Carnelutti, como conflito de interesses qualificado pela pretensão resistida[113], não se apresenta nesse caso, sem que seja

---

[112] SANTANA, Héctor Valverde. **Dano moral no direito do consumidor.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. (Biblioteca de direito do consumidor; v. 38). p.178-179.

[113] CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021. p. 120.

oportunizada a resposta da parte contrária, pelo exercício do direito potestativo. Em sua dicção: “Quando em causa um direito potestativo, cujo exercício fica a critério do seu titular, como posso falar em lide material antes mesmo do indeferimento do pedido – formal ou fruto de orientação consolidada - pelo encarregado de concedê-lo?”

A exigência de prévio requerimento, portanto, não se liga a toda e qualquer pretensão, mas está associada a circunstâncias determinadas, adstritas à natureza do direito em debate. O que fica ainda mais claro com a dicotomia apresentada pelo relator, que separou as demandas previdenciárias e assistenciais em duas categorias.

A primeira delas se relaciona com a obtenção de **prestação ou vantagem inteiramente nova** (são mencionadas pelo Min. Barroso a concessão de benefício, averbação de tempo de serviço e respectiva certidão etc.). A segunda, reportando-se a **prestação ou vantagem já incorporada ao patrimônio jurídico do postulante**, visa o seu melhoramento ou proteção (o voto elenca os pedidos de revisão, conversão de benefício em modalidade mais vantajosa, restabelecimento, manutenção etc.).

Quanto a essa subdivisão, o min. Barroso foi assertivo: a necessidade de requerimento administrativo prévio **restringe-se ao primeiro grupo**. Para o segundo, “precisamente porque já houve a inauguração da relação entre o beneficiário e a Previdência, não se faz necessário, de forma geral, que o autor provoque novamente o INSS para ingressar em juízo”. Nesses casos, o art. 88 da Lei nº 8.213/1991 compele o INSS a “esclarecer junto aos beneficiários seus direitos sociais e os meios de exercê-los e estabelecer conjuntamente com eles o processo de solução dos problemas que emergirem da sua relação com a Previdência Social”. Portanto, há **dever de agir de ofício** em prol do beneficiário. [114]

Essa argumentação, fulcrada no art. 88 da Lei nº 8.213/1991, exalta elemento essencial ao “acesso à ordem jurídica justa”, em seu conceito ampliado: a necessidade de **prover o cidadão com informações cabais sobre seus direitos e o modo exercê-los**, a fim de que escolha a via que lhe pareça mais adequada e benéfica. [115]

---

[114] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.45-46.

[115] Ibidem, p.46.

Bochenek pontua que, a despeito dos avanços significativos em aspectos como a gratuidade, a informalidade e a celeridade, os juizados federais ainda estavam aquém das expectativas no tocante a outras vertentes do pleno e democrático acesso à justiça, com respeito à qualidade da tutela prestada e à adequação às respostas que os casos concretos reclamam. A desigualdade no acesso, por exemplo, subsiste em função da falta de esclarecimento, informação, orientação e conscientização sobre os direitos. O que deságua em ambiente de contrastes, no qual grande parte da população permanece à margem da justiça, ao passo que outra parcela a explora de forma excessiva ou abusiva.[116] Ainda sobre o tema, leciona Kazuo Watanabe:

> No conceito atualizado, o acesso à justiça constitui [...] muito mais acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que assiste a todos os jurisdicionados o direito de ser atendido pelo Sistema de Justiça, na acepção ampla que abranja não somente os órgãos do Poder Judiciário preordenados à solução adjudicada dos conflitos de interesses [...] e significa, ainda, direito de acesso à informação e orientação, não unicamente em relação a um conflito de interesses como também a problemas jurídicos que estejam impedindo o pleno exercício da cidadania, mesmo que não configurem um conflito de interesses com um terceiro. [117]

Presente esse dever de proatividade, a simples inércia viola ou ameaça direito, porque a autarquia deixa de prover “a prestação mais vantajosa a que o beneficiário faça jus”[118]. A conduta da administração, nesse caso, independe de provocação anterior. Por isso, há interesse processual, mesmo sem prévio requerimento, "salvo se a pretensão depender da análise de matéria de fato ainda não levada ao conhecimento da Administração”, conforme arrematou o Relator.

Não há, de todo modo, necessidade de esgotamento da instância administrativa.[119] A negativa em primeiro grau ou o decurso de prazo superior ao

---

[116] BOCHENEK, Antônio César. **A interação entre tribunais e democracia por meio do acesso aos direitos e à justiça:** análise de experiências dos juizados especiais federais cíveis brasileiros. Brasília: CJF, 2013.p. 509-514, passim

[117] WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019. p. 121.

[118] O Min. Teori aponta, a título exemplificativo, a falta de pagamento espontâneo de reajuste concedido por lei superveniente. Nesse caso, a omissão do INSS já caracterizaria sua resistência, sendo desnecessário requerimento prévio.

[119] O Min. Barroso deixa claro que a regra do art. 153, §4º, da Constituição anterior, na formulação da EC nº 7/1977, não foi reproduzida no texto vigente: “o requisito do prévio requerimento se satisfaz com a mera postulação administrativa do benefício, perante a primeira instância com atribuição para conhecê-lo, enquanto o exaurimento significa a efetiva utilização de todos os recursos administrativos cabíveis”.

razoável[120], já bastariam para identificar a resistência nociva ao postulante, autorizando o ingresso em juízo.

Lesão ou ameaça a direito poderão decorrer, portanto: (I) da análise e indeferimento total ou parcial; (II) da demora excessiva na apreciação do pleito ou (III) da omissão da autarquia, quando presente dever de agir de ofício.

Barroso também estabeleceu como dispensável o prévio requerimento "quando o entendimento da Autarquia Previdenciária for notoriamente contrário à pretensão do interessado", o que ele denomina "hipóteses de presunção de indeferimento administrativo". O fundamento é sólido: nesse caso, seria inútil o percurso das vias administrativas, já que de antemão se conhece a probabilidade nula ou ínfima de atendimento espontâneo. O mesmo se passa quando o réu houver contestado o mérito.[121] [122]

Perceba-se que nessas situações de dano por ação ou omissão, o recurso à via administrativa subsiste, porém em cunho meramente facultativo.**[123]** Prosseguiu o relator**:**

> Assim, uma vez requerido o benefício, se for concedida uma prestação inferior à devida, está caracterizada a lesão a direito, sem que seja necessário um prévio requerimento administrativo de revisão. A redução ou supressão de benefício já concedido também caracteriza, por si só, lesão ou ameaça a direito sindicável perante o Poder Judiciário. Nestes casos, a possibilidade de postulação administrativa deve ser entendida como mera faculdade à disposição do interessado.

---

[120] No caso da Lei nº 8.213/1991, o relator recorda a regra do respectivo art. 41-A, § 5º "O primeiro pagamento do benefício será efetuado até quarenta e cinco dias após a data da apresentação, pelo segurado, da documentação necessária à sua concessão".

[121] "Obrigar, em caso assim, a parte a requerer administrativamente, para simplesmente obter o indeferimento do pedido, é fazer tábula rasa da pretensão substantiva em favor da regra formal, o que não se coaduna com a concepção moderna do processo, que lhe empresta caráter instrumental", ponderou o Ministro Carlos Velloso no Ag. Reg. nº 126.739 (BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Segunda Turma. Ag. Reg. em A.R. n. 126.739. Relator: Min. Carlos Velloso. Julgamento em 17 nov. 1992. **Diário Oficial**. Brasília - DF, 18 dez. 1992. Disponível em: https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur107737/false. Acesso em: 15 jul. 2021).

[122] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.46.

[123] Gilmar Mendes, no RE 631.240/MG, salienta a necessidade de repensar a "cultura de judicialização sistêmica", apontando que dificilmente o caminho mais fácil será inaugurado pelo Poder Judiciário: "Assim, eu tenho a impressão de que, tanto do ponto de vista da dogmática constitucional, é possível que a proteção judicial efetiva mereça uma disciplina legal, desde que isso não represente um embaraço, uma coarctação do direito de entrar na Justiça. [...] Toda vez que puder se interpretar a demora, a recalcitrância, como pretensão resistida, [...], poder-se-á lançar mão da intervenção judicial". Esse sentido de facultatividade, a critério do interessado e à vista de eventuais vantagens da via extrajudicial, é também destacado na ADI nº 2.139.

Outra preocupação do colegiado, que aflorou dos debates, é a de que a estrutura da autarquia fosse capaz de efetivamente assegurar resposta cabal e em tempo oportuno. A disseminação e suficiência das instâncias iniciais de atendimento do INSS foi ponderada em diversas passagens. [124]

Acerca do contexto fático da decisão, o Relator destacou: que à época eram realizados cerca de 55 milhões de atendimentos anuais pelo INSS, 8 milhões deles para concessão de benefícios, com 55% de deferimentos em média; que os atendimentos eram realizados por agendamentos, sem filas, com tempo médio de agendamento de 20 dias e resposta imediata em metade dos casos (que não necessitavam de perícias ou diligências); que perícias seriam agendadas entre 20 e 30 dias em média; que o INSS figurava como maior litigante do País, em relatório elaborado pelo CNJ, participando de 34% dos processos novos na Justiça Federal e de 79%, nos Juizados Especiais Federais em 2011; que em 2013, foram 1.200.000 novos processos nos Juizados Especiais Federais e o tempo médio de tramitação era de 1 ano, 8 meses e 15 dias em 2010 (conforme pesquisa do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, citada pelo Relator).

A partir dos dados públicos sobre a quantidade de postulações administrativas, o volume de processos da seara federal, o tempo médio de atendimento na esfera extrajudicial e a duração dos litígios judicializados, Barroso pontificou:

> [...] o Judiciário simplesmente não tem – e nem deveria ter – a estrutura necessária para atuar paralelamente ao INSS, como instância originária de recepção e processamento de pedidos de concessão de benefícios. Pretender transferir aos juízes e tribunais a enorme demanda absorvida pela Previdência implicaria o total colapso do sistema judiciário. Nota-se ainda que a instância administrativa, mesmo com todas as suas falhas e carências, é gratuita, fornece respostas em média muito mais rápidas e é integrada por servidores especializados.

Trata-se de questão empírica que permeou todo o debate: o acesso ao INSS, na prática, seria menos oneroso e mais próximo do cidadão do que o suposto

---

[124] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.47.

amplo acesso ao Poder Judiciário.[125] Esse argumento é fundamental, porque acentua que, mesmo nas hipóteses em que o interesse de agir pressupõe requerimento prévio, isso não pode engendrar **excessiva onerosidade**, obstáculo desarrazoado ao cidadão.[126] [127]

Esse aspecto, da razoabilidade, é iterativo na jurisprudência em análise: normas infraconstitucionais podem regular e condicionar o modo de acessar o Poder Judiciário, mas é vedado elevar esses requisitos a barreiras inúteis, desproporcionais, desarrazoadas e protelatórias. O Min. Gilmar Mendes, ao acompanhar o relator, observou que, frente a cada exigência legal, é preciso avaliar se ela representa "obstáculo à proteção judicial efetiva", isto é, se a condição de acesso é desproporcional, "desmesurada". O, que, na linha esposada pela decisão majoritária da corte, envolve a análise do contexto fático com que se depara o jurisdicionado para o exercício de seus direitos. [128]

Seguro dizer que a tese vencedora construiu-se fundamentalmente sobre os pilares erguidos pelo voto do Relator, Min. Luís Roberto Barroso[129]. E este não transigia com a permissão imediata de acesso, sempre que narrada lesão ou ameaça verificáveis *a priori*, *in statu assertionis*. [130]

O diagnóstico realizado pelo STF foi de que, em determinados casos (notadamente, de direitos potestativos), a conduta do interessado é lógica e

---

[125] O Min. Celso de Mello sublinhou a dificuldade de o cidadão acessar a autarquia onde não houvesse agência local, ao que o Min. Teori rebateu: "Está se afirmando: 'Não tem agência, então procura o juiz'. Ora, onde não há agência é muito menos provável que exista comarca. E muito menos Justiça Federal".

[126] Colhe-se do voto do Relator: "verificada uma situação específica em que o ônus de comparecer a um posto de atendimento da Previdência Social seja demasiadamente superior ao de ingressar em juízo, poderá o magistrado, motivadamente e no caso concreto, justificar a dispensa da exigência de prévio requerimento administrativo. Isto porque a excessiva onerosidade para o segurado ser atendido pelo INSS é, em si mesma, uma lesão a direito".

[127] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.47.

[128] Ibidem, p.46.

[129] Houve basicamente duas divergências significativas ao longo das votações. Aquela inaugurada pelo Min. Marco Aurélio de Mello (e seguida pela Min. Carmen Lúcia), que pontificavam como únicas restrições admissíveis as pontuadas pelo próprio texto constitucional de forma explícita, a saber, as lides da Justiça Desportiva e os dissídios coletivos trabalhistas. E a segunda divergência, capitaneada pela Min. Rosa Weber, que votava, preliminarmente, pelo não conhecimento do recurso, por se tratar de ofensa reflexa à constituição. Superada a questão processual, a Min. Rosa Weber fez coro com a tese do Min. Teori Zavaski, que de seu turno votava com o relator. (Ibidem, p.44)

[130] Ibidem, p.47-48.

necessariamente reclamada para a própria deflagração do conflito, já que, antes de enunciar a sua vontade, não é possível inferir resistência da parte adversa em sujeitar-se a ela. O que não se restringe, segundo o Relator, aos benefícios previdenciários.[131] [132]

E é por isso que, mesmo nos casos de revisão de benefícios, o RE nº 631.240/MG excepciona aqueles que requeiram a comprovação de fatos novos, impondo a fase instrutória em sede administrativa. Sem a ciência de tal mudança no quadro fático, a autarquia não disporia de elementos para atuar de ofício.[133]

O que se depreende desse sumário é que em nenhuma passagem foram erguidas barreiras indiscriminadas ao acesso à Justiça, sob o pressuposto de que as partes deveriam, em todo e qualquer caso, buscar vias alternativas de resolução de conflitos antes do ingresso em juízo.[134] O escopo do precedente não é a formulação de "jurisprudência defensiva". Reclama-se a interação mínima entre as partes, mas em situações justificadas.[135]

Não é necessário o esgotamento da via administrativa, nem mesmo o requerimento prévio, quando já configurada lesão ou quando, por força da relação entabulada entre as partes, seja exigível atuação espontânea do réu para precaver o dano ao direito do autor. Ademais, outras questões de ordem empírica devem ser observadas, para que o percurso da via extrajudicial não se erija em obstáculo inócuo em detrimento do interessado. Citem-se como exemplos a acessibilidade, a capacidade efetiva de atendimento e a celeridade na resposta ao suplicante.[136]

O benefício colhido pelo aparato do Poder Judiciário, com a redução do estoque de demandas, não é o objetivo precípuo, mas instrumental à proteção jurídica do cidadão[137], a quem se poderia proporcionar, com o descongestionamento do

---

[131] O voto vencedor consigna: "As regras acima valem para pretensões de concessão original de outras vantagens jurídicas que, embora não constituam benefícios previdenciários, também dependem de uma postura ativa do interessado: é o caso, e.g., dos pedidos de averbação de tempo de serviço".

[132] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.48.

[133] Ibidem, p.48.

[134] Ibidem, p.48.

[135] AQUINO, Rodrigo Vieira de. **Jurisdição civil:** o requerimento administrativo prévio à luz da dinâmica dos conflitos Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

[136] ELESBON, op.cit., p. 48.

[137] Tal qual pontificou o Min. Gilmar Mendes: "Não se trata, em nenhum momento, de dificultar, de forma alguma, o controle judicial de qualquer ato, nem mesmo da omissão por parte das autoridades previdenciárias, mas dizer, fundamentalmente, antes até da proteção judicial, o que importa é a

foro[138], a tutela integral em condições mais consentâneas com a garantia da razoável duração do processo.[139]

3.1.2 ADI 2.139/DF: Comissões de Conciliação Prévia

No que interessa ao escopo deste trabalho, a ADI nº 2.139/DF cuidou especificamente da conciliação pré-processual compulsória, como requisito para ingresso em juízo. Centrada nos litígios trabalhistas, a ação direta de inconstitucionalidade examinava as comissões de conciliação prévia (CCPs), perquirindo a constitucionalidade do art. 625-D, §§1º a 4º, da Consolidação das Leis do Trabalho (com a redação da Lei nº 9.958/2.000). O enunciado do dispositivo é o seguinte:[140]

> Art. 625-D. Qualquer demanda de natureza trabalhista será submetida à Comissão de Conciliação Prévia se, na localidade da prestação de serviços, houver sido instituída a Comissão no âmbito da empresa ou do sindicato da categoria.
> § 1º A demanda será formulada por escrito ou reduzida a termo por qualquer dos membros da Comissão, sendo entregue cópia datada e assinada pelo membro aos interessados.
> § 2º Não prosperando a conciliação, será fornecida ao empregado e ao empregador declaração da tentativa conciliatória frustrada com a descrição de seu objeto, firmada pelos membros da Comissão, que deverá ser juntada à eventual reclamação trabalhista.
> § 3º Em caso de motivo relevante que impossibilite a observância do procedimento previsto no caput deste artigo, será a circunstância declarada na petição da ação intentada perante a Justiça do Trabalho.
> § 4º Caso exista, na mesma localidade e para a mesma categoria, Comissão de empresa e Comissão sindical, o interessado optará por uma delas submeter a sua demanda, sendo competente aquela que primeiro conhecer do pedido.

---

proteção jurídica. Se ela se efetivar, dispensa-se a proteção judicial - proteção judicial, se necessária. Mas é importante que se efetive a proteção jurídica".

[138] O Ministro Luiz Fux abordou a questão em seu voto, predizendo que a tese esvaziaria o volume de ações no Judiciário. Nas suas palavras: "[a Constituição] quer que haja espaço para outros processos poderem ingressar [...]. Então, há, aqui, dados que comprovam que essa franquia imoderada, esse uso vulgarizado da via judicial fez aumentar percentualmente em um número alarmante o número de ações judiciais, quando é mais fácil, para o cidadão, ingressar no INSS". Dados estatísticos dos anos subsequentes, porém, demonstram que esse prenúncio não se concretizou.

[139] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.49.

[140] Ibidem, p.49.

Cronologicamente, os julgamentos do RE nº 631.240/MG e da ADI nº 2.139/DF entrelaçaram-se. A ação direta iniciou sua tramitação em fevereiro de 2000 e teve a cautelar deferida em parte, no que toca ao art. 625-D, em maio de 2009, sendo o Min. Marco Aurélio designado para redação do acórdão. Já sob a relatoria da Min. Cármen Lúcia, a votação do mérito foi concluída em agosto de 2018. Nesse ínterim, o recurso extraordinário foi distribuído ao Min. Joaquim Barbosa em outubro de 2010 e, após a admissibilidade da repercussão geral, passou à batuta do Min. Roberto Barroso, concluindo-se o julgamento do plenário em setembro de 2014. O trânsito em julgado foi certificado em 03/05/2017, logo, antes mesmo de concluída a votação da ADI. Há diversas menções recíprocas no julgamento de ambos os processos, pela afinidade da temática central: a inafastabilidade da jurisdição.[141]

O contexto desse precedente é de extremo relevo para colocar em perspectiva o debate atual sobre a exigência do emprego das vias extrajudiciais, como requisito de acesso ao Poder Judiciário.

Conforme relatou o Min. Fux no bojo da aludida ADI, o projeto de lei que culminou na redação do art. 625-D tinha o objetivo precípuo de reduzir o congestionamento de processos, emanou de comissão instituída pelo Tribunal Superior do Trabalho, baseava-se em experiências anteriores bem-sucedidas e em recomendações internacionais. O seu advento foi exaltado como útil e oportuno para estimular a cultura do consenso, dado o fenômeno do excesso de litigiosidade. A criação e instalação das CCPs necessitava de aprovação das categorias envolvidas, não sendo sequer a sua própria existência de natureza cogente. Constituía, portanto, na visão dos julgadores da corte constitucional, instância de resolução de conflitos célere, informal e previamente legitimada pela vontade das classes interessadas.[142] Todos os predicados que hoje instigam a tese de obrigatoriedade das plataformas extrajudiciais consumeristas.[143]

---

[141] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p. 50.

[142] Como esclarece o Min. Luiz Fux: “tais comissões são informadas pelas seguintes diretrizes: (a) a sua constituição é facultativa; (b) a sua composição é paritária entre representantes de empregados e de empregadores; (c) a conciliação a ser efetivada deve ser voluntária; (d) a celeridade e a informalidade devem nortear a conciliação”.

[143] ELESBON, op. cit., p. 52.

A despeito disso, a conclusão dos ministros que compuseram o *quorum* de deliberação da ADI 2.139/DF, foi no sentido de que a compulsoriedade do emprego dessa via autocompositiva seria incompatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. A ementa do julgado ficou assim redigida: [144]

> EMENTA: AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. §§ 1º A 4º DO ART. 625-D DA CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO - CLT, ACRESCIDO PELA LEI N. 9.958, DE 12.1.2000. COMISSÃO DE CONCILIAÇÃO PRÉVIA - CCP. SUPOSTA OBRIGATORIEDADE DE ANTECEDENTE SUBMISSÃO DO PLEITO TRABALHISTA À COMISSÃO PARA POSTERIOR AJUIZAMENTO DE RECLAMAÇÃO TRABALHISTA. INTERPRETAÇÃO PELA QUAL SE PERMITE A SUBMISSÃO FACULTATIVAMENTE. GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA. INC. XXXV DO ART. 5º DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. AÇÃO JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE PARA DAR INTERPRETAÇÃO CONFORME A CONSTITUIÇÃO AOS §§ 1º A 4º DO ART. 652-D DA CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO - CLT. 1. O Supremo Tribunal Federal tem reconhecido, em obediência ao inc. XXXV do art. 5º da Constituição da República, a desnecessidade de prévio cumprimento de requisitos desproporcionais ou inviabilizadores da submissão de pleito ao Poder Judiciário. 2**. Contraria a Constituição interpretação do previsto no art. 625-D e parágrafos da Consolidação das Leis do Trabalho pelo qual se reconhecesse a submissão da pretensão à Comissão de Conciliação Prévia como requisito para ajuizamento de reclamação trabalhista.** Interpretação conforme a Constituição da norma. 3. Art. 625-D e parágrafos da Consolidação das Leis do Trabalhos: a legitimidade desse meio alternativo de resolução de conflitos baseia-se na consensualidade, sendo importante instrumento para o acesso à ordem jurídica justa, devendo ser estimulada, **não consubstanciando, todavia, requisito essencial para o ajuizamento de reclamações trabalhistas**. 4. Ação direta de inconstitucionalidade julgada parcialmente procedente para dar interpretação conforme a Constituição aos §§ 1º a 4º do art. 625-D da Consolidação das Leis do Trabalho, no sentido de assentar que a Comissão de Conciliação Prévia **constitui meio legítimo, mas não obrigatório de solução de conflitos**, permanecendo o acesso à Justiça resguardado para todos os que venham a ajuizar demanda diretamente ao órgão judiciário competente. (grifo nosso)[145]

A relatoria da medida cautelar, como dito, coube ao Min. Marco Aurélio Mello, posteriormente sucedido pela Min. Cármen Lúcia Antunes Rocha, que capitaneou o julgamento do mérito. O posicionamento de ambos os relatores

---

[144] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.52-53.

[145] As referências posteriores neste tópico, quando não ressalvadas explicitamente, dizem respeito a: BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 2139. Relator: Cármen Lúcia Antunes Rocha. Julgamento em 01 ago. 2018. **DJE**. Brasília, 19 fev. 2019.

permaneceu alinhado e culminou na formação unânime da tese vencedora. Tal qual no RE nº 631.240/MG, Marco Aurélio e Carmen Lúcia defenderam sua convicção pessoal pela inadmissibilidade de outras restrições ao acesso à Justiça, além daquelas expressamente insculpidas na Constituição.[146]

A Relatora propugnou a interpretação conforme a Constituição, mencionando que a jurisprudência anterior do STF repudiava a estipulação de requisitos "desproporcionais, procrastinatórios ou inviabilizadores, para a submissão do pleito ao órgão judiciário competente". O art. 625-D, em sua visão, estaria em desacordo com a garantia da inafastabilidade, "se a ele fosse atribuída a natureza obrigatória da submissão prévia da pretensão à Comissão de Conciliação". Sua argumentação foi peremptória:

> O condicionamento do acesso à jurisdição ao cumprimento de requisitos alheios àqueles referentes ao direito sobre o qual se litiga, como a obrigatoriedade de tentativa de conciliação prévia por órgão administrativo analisada na espécie, contraria o inc. XXXV do art. 5º da Constituição da República.

A via autocompositiva, portanto, seria facultativa, "não consubstanciando [...] requisito essencial para o ajuizamento de reclamações trabalhistas".[147]

Os custos sociais do excesso de demandas, que comprometem a rapidez e eficácia da tutela jurisdicional, não passaram despercebidos ao debate. O Min. Luiz Fux acentuou o paradoxo do estímulo ao acesso à Justiça que produziu o excesso de demandas ("*better the roads, more the traffic*") e destacou a visão da análise econômica do Direito[148], no sentido de que sejam criadas alternativas conciliatórias à

---

[146] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.50.

[147] Colhe-se do voto condutor: "Essa compreensão, contudo, não exclui a idoneidade do subsistema de autocomposição previsto no art. 625-D e parágrafos da Consolidação das Leis Trabalhistas interpretada como submissão voluntária à Comissão. A legitimidade desse meio alternativo de resolução de conflitos baseia-se na consensualidade, sendo importante instrumento para o acesso à ordem jurídica justa. [...] O art. 625-D e respectivos parágrafos, [...], devem ser reconhecidos como subsistema administrativo apto a buscar a pacificação social, cuja utilização deve ser apoiada, estimulada e atualizada, não consubstanciando, todavia, requisito essencial para o ajuizamento de reclamações trabalhistas".

[148] O Min. Luiz Fux argumenta, com espeque nos estudos da Law and Economics, que os incentivos para a litigância individual diferem dos incentivos sociais e que a decisão por litigar, na perspectiva privada, considera fatores que podem colocar-se em desacordo com os interesses sociais implicados na utilização do sistema de justiça. In verbis: "enquanto o litigante que ajuíza demandas frívolas ou que poderiam ser resolvidas de forma autocompositiva é beneficiado, o prejuízo recairá sobre os demais trabalhadores por ao menos duas maneiras. Primeiro, os trabalhadores que

jurisdição, inclusive como modo de atrair maiores investimentos internacionais para o País. A adequação seria a tônica da opção pelos mecanismos extrajudiciais.[149] [150]

Essas considerações de ordem econômica, porém, não foram hábeis a desviar o convencimento do Plenário pela inconstitucionalidade da interpretação do mencionado dispositivo, em termos de obrigatoriedade da tentativa de composição prévia. Nessa convergência entre a desjudicialização e o acesso à Justiça, concluiu o Min. Luiz Fux que: [151]

> [...] a disposição do art. 625-D vai ao encontro de dois aspectos que se tornam essenciais à salvaguarda do próprio acesso à justiça: a criação de mecanismos aptos a incentivar a desjudicialização e a resolução consensual dos conflitos. Nada obstante, para que se possa compatibilizar esse dispositivo legal com o ordenamento constitucional pátrio **é preciso assentar interpretação que mantenha o direito de todo e qualquer cidadão de ingressar diretamente em juízo, caso tenha seu direito ameaçado ou lesionado, conforme manda o art. 5°, XXXV, da Carta Magna brasileira**. (grifo nosso)

Em suma, o que se extrai desse julgado é: a criação de meios alternativos à jurisdição não esvazia o papel do Poder Judiciário, antes o auxilia e deve ser estimulada. Trata-se de imperativo de eficiência do sistema. Contudo, o percurso dessas vias é facultativo, não podendo inibir aquele que se encontre em face de lesão ou ameaça a direito seu de procurar imediatamente a jurisdição. Nas palavras do Min. Marco Aurélio Mello, cuida-se de "homenagear a autodeterminação das partes da

---

possuem demandas legítimas enfrentarão tribunais excessivamente congestionados e, por conseguinte, mais lentos, na contramão da garantia de prestação jurisdicional em prazo razoável, estabelecida pelo artigo 5º, LXXVIII, da CRFB.Em segundo lugar, os custos da avalanche de demandas serão arcados igualmente pelos trabalhadores, que pagarão impostos mais altos e sofrerão com as consequências negativas do gasto público sobre o mercado de trabalho, tendo em vista o necessário dispêndio financeiro do Estado para garantir tal prestação jurisdicional insuficiente. (Cass Sunstein e Stephen Holmes. **The cost of rights:** why liberty depends on taxes. New York: W. W. Norton & Company Ltd., 1999)". (ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.52).

[149] Nesse aspecto, o Min. Luiz Fux observa: "As CCPs possuem melhor capacidade para realizar uma aproximação das partes, pois propiciam um ambiente adequado e convidativo à autocomposição dos conflitos. Para além disso, em tais comissões, os organismos conciliadores detêm maior conhecimento das particularidades do respectivo setor laboral. Desse modo, podem dedicar maior atenção e zelo à demanda específica do trabalhador por serem responsáveis por um número muito menor de demandas, em comparação com a prestação jurisdicional tradicional, solucionando o conflito, por conseguinte, de maneira mais célere e precisa". (Ibidem, p.51)

[150] Ibidem, p.51.

[151] Ibidem, p.51.

relação jurídica", porém "não há a obrigatoriedade da conciliação prévia para ingresso em Juízo".[152] [153]

Note-se que no julgamento em foco, diversamente do que ocorrera no RE 631.240/MG[154], não houve nenhuma divergência sobre esse eixo fundamental. O julgamento foi unânime. [155]

3.2 Implicações das teses do RE 631.240/MG e ADI. 2.139/DF sobre as relações de consumo

A conjugação dos precedentes analisados nos permite sintetizar que a existência de condições da ação e, particularmente, do interesse sob o aspecto necessidade, não conflita com a garantia constitucional do acesso ao Poder Judiciário[156], mas a imposição generalizada de tentativa prévia de composição entre as partes, perante órgão externo ao sistema de Justiça, está em desacordo com as *rationes decidendi* dos aludidos arestos e não é admitida pelo Supremo Tribunal Federal como requisito inexorável de acesso à justiça. [157]

---

[152] Com idêntica tônica, o Min. Luiz Fux pontifica: "[...] é preciso frisar que nenhum ambiente laboral estará obrigado a adotar tais comissões, tampouco trabalhador algum estará obrigado a chegar à conciliação efetiva. Caso o ambiente laboral opte por instaurar a CCP, o trabalhador deverá somente tentar a conciliação, tendo em vista os benefícios sociais que tal postura pode trazer. Porém, ele poderá se valer do Judiciário. É dizer: o acesso à Justiça deve permanecer resguardado a todos os que venham a ajuizar demanda diretamente ao órgão judiciário competente".

[153] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.53.

[154] O recurso extraordinário examinado no tópico anterior cuida especificamente de um requerimento, de uma provocação feita na esfera administrativa para obtenção de uma resposta da autarquia sobre a constituição de uma nova situação jurídica. A ação direta de inconstitucionalidade discorre sobre tema diverso, que é a necessidade ou não de acesso prévio a mecanismos autocompositivos. O ponto de contato, a par das remissões recíprocas (recordando que a Min. Rosa Weber, no RE, reporta o julgamento da medida cautelar outrora relatada pelo Min. Marco Aurélio), está na distinção feita *a priori* pelo Min. Luís Roberto Barroso, entre o requerimento que inaugura um benefício ainda não gozado, tido por imprescindível, e o prévio "entendimento entre as partes", por ele reputado dispensável. Extrapolar a necessidade de requerimento administrativo para situações de lesão, reclamando o uso de canais autocompositivos, nos parece exorbitar do tratamento dado pelo STF em ambos os julgados.

[155] ELESBON, op.cit., p. 51.

[156] Conforme elucida Daniel de Oliveira Pontes: "a garantia constitucional do artigo 5º, XXXV traz uma obrigação de que a via judicial esteja sempre aberta, sem que isso represente uma exigência de que ela seja a primeira ou a única solução, mesmo para evitar que eventuais excessos impeçam a efetividade e a celeridade da prestação jurisdicional". (*In:* **Mutações no interesse de agir à luz do direito processual civil brasileiro contemporâneo**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019. p. 90).

[157] ELESBON, op.cit., p.53.

Feito o recorte desses julgados, a **desnecessidade** da tutela jurisdicional estaria associada à natureza do interesse e ao modo de sua satisfação na via extrajudicial, que excluiriam em dadas circunstâncias a própria existência de conflito[158], atual ou iminente, antes da prévia comunicação entre as partes.[159]

Conforme explana Gajardoni[160], em que pese "a repercussão geral supra referida se refira [sic] a benefícios previdenciários/assistenciais/acidentários, o entendimento tem sido estendido para outros quadrantes". O autor menciona, de modo não exaustivo, o Recurso Especial (REsp) nº 1.734.733/PE, da Relatoria do Min. Herman Benjamin (compensação ou repetição de indébito tributário); o RE nº 839.353/MA, Relator Ministro Luiz Fux (cobrança de seguro obrigatório DPVAT); e o REsp. nº1.349.453-MS, Relator Min. Luis Felipe Salomão (exibição de documentos).[161]

Os exemplos acima citados não se desviam da linha proposta pelo RE nº 631.240/MG e não ultrapassam o limite preconizado pela ADI nº 2.139/DF. Não há neles atuação de ofício exigível da parte adversa, de sorte que o requerimento deflagra o comportamento desejado pelo autor, que pode ou não ocorrer dentro de prazo adequado. A inércia ou a recusa ulterior é que se colocarão em conflito com o

---

[158] Para Chiesi Filho, o conflito é "a situação na qual duas ou mais pessoas divergem sobre interesses, necessidades, ideias ou objetivos que considerem incompatíveis. [...] A caracterização efetiva de um conflito ocorre quando há a presença do elemento de contraposição e da resistência, situação na qual um sujeito tem um interesse cuja realização é impedida pela resistência do outro. Não há, a princípio, um conflito propriamente dito quando um dos sujeitos acata, atende ou se sujeita ao interesse do outro". (*In:* **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021. p. 25)

[159] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.54.

[160] GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à Justiça á luz do CPC/15. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, v. 21, n. 2, p. 99-114, maio a agosto de 2020. Disponível em: www.redp.uerj.br. Acesso em: 12 out. 2020. p. 102-105, passim.

[161] ELESBON, op.cit., p. 54.

interesse do solicitante. Houvesse dano preexistente e consumado, provocado pela parte adversa, o ingresso direto em juízo não poderia ser obstado.[162] [163]

Por conseguinte, essa enumeração exemplificativa não extrapola as balizas já fixadas pelos precedentes. Tampouco é possível deduzir dessa casuística a possibilidade de aplicação a casos fundamentalmente distintos.[164]

Transportando essas premissas para o campo consumerista, teríamos o equivalente à afirmação de que as condições da ação são constitucionais e é preciso haver interesse para o consumidor demandar em juízo. O interesse de agir, por seu turno, pressupõe a necessidade da intervenção jurisdicional. Não está preenchido esse requisito se o requerimento/solicitação na esfera extrajudicial estiver associado ao exercício de direito potestativo[165], pois, nesse caso, sequer haverá lesão ou ameaça de lesão até a resposta do fornecedor. Haverá, todavia, risco de lesão se tal resposta ordinariamente ou no caso concreto for negativa ou não for manifestada em tempo compatível com a integral proteção solicitada pelo consumidor. A

---

[162] A hipótese da repetição do indébito é a que menos se assemelha aos precedentes examinados, já que, em tese, haveria locupletamento do erário, que falhou no autocontrole da exação, causando lesão. A despeito disso, concluiu-se pela incidência da mesma *ratio decidendi*: "Como as matérias tributária e previdenciária relacionadas ao Regime Geral de Previdência Social possuem natureza jurídica distinta, mas complementares, pois, em verdade, tratam-se as relações jurídicas de custeio e de benefício (prestacional) titularizadas pela União e pelo INSS, respectivamente, com o fim último de garantir a cobertura dos riscos sociais de natureza previdenciária, entende-se que a ratio decidendi utilizada quando do julgamento da exigência ou não do prévio requerimento administrativo nos benefícios previdenciários pode também ser adotada para os pedidos formulados à Secretaria da Receita Federal concernentes às contribuições previdenciárias". (REsp 1734733/PE, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/06/2018, DJe 28/11/2018)

[163] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.54.

[164] Ibidem, p.54.

[165] Faz-se aqui necessária uma ressalva. Embora o precedente do Supremo Tribunal Federal relativo aos benefícios previdenciários e assistenciais tenha invocado o conceito de direitos potestativos em sua *ratio decidendi*, fato é que a pretensão a uma prestação torna controvertida essa natureza jurídica, na perspectiva, por exemplo, da classificação de Agnelo Amorim Filho. Direitos potestativos, para o autor, correspondem a uma sujeição, "são insuscetíveis de violação e a eles não corresponde uma prestação". Ver-se-á adiante que casos como o de cobertura securitária tem sido tratados sob o mesmo pálio, muito embora visem claramente à percepção de uma prestação pecuniária, e não à constituição ou desconstituição de uma relação jurídica. Dessarte, para a doutrina citada, não se cogitaria de direito potestativo. O que há de comum a esses casos, entretanto, é que não há dever jurídico de prestar sem provocação anterior. Mantém-se aqui, todavia, a nomenclatura, já que o presente trabalho visa conformar seus conceitos estritamente ao modo como o STF os tratou nos precedentes coligidos. Para maiores detalhes, consulte-se: AMORIM FILHO, Agnelo. Critério científico para distinguir a prescrição da decadência e para identificar as ações imprescritíveis. **Revista de Direito Processual**, São Paulo, v. 3, p. 95-132, jan./jun 1961. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/17562/mod_resource/content/1/CRITERIO%20CIENTIFICO%20PRESCRICaO%20e%20DECADENCIA-2.pdf. Acesso em: 6 ago. 2022.

disponibilização de vias prévias e alternativas deve ser incentivada, sobretudo, por razões de custo, rapidez e efetividade, estimulando-se a cultura de resolução consensual de disputas. Contudo, presente a lesão ou ameaça a direito, o acesso direto ao Poder Judiciário é garantido ao consumidor, sendo-lhe facultado, ao seu alvedrio, a utilização de outros mecanismos alternativos de resolução de disputas.[166]

Não se sustentam, à luz dos precedentes examinados, proposições de índole mais genérica, tais como:

> Pedidos de revisão de contratos bancário; pleito de baixa de apontamentos indevidos em cadastros de maus pagadores (inclusive com reflexos indenizatórios em padrões razoáveis), reclamações sobre o mau funcionamento de serviços (públicos ou privados) como telefonia, energia elétrica, internet; entre tantos outros; somente poderiam aportar perante o Poder Judiciário após o interessado tentar, previamente, a autocomposição administrativa com o uso da plataforma consumidor.gov (ou afim), preservando o acesso direto à Justiça, apenas, para aqueles casos que a resolução extrajudicial não se mostre possível ou recomendável.[167]

Os casos mencionados, que são frequentes em juízo, não se amoldam necessariamente ao perfil de demandas de que cuidou o RE nº 631.240/MG e a exigência inflexível de autocomposição administrativa perante a plataforma "Consumidor.gov.br" (ou afim) atritaria induvidosamente com a *ratio decidendi* da ADI nº 2.139/DF.[168] [169]

---

[166] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.55.

[167] GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à Justiça á luz do CPC/15. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, v. 21, n. 2, p. 99-114, maio a agosto de 2020. Disponível em: www.redp.uerj.br. Acesso em: 12 out. 2020. p. 107-108.

[168] ELESBON, op.cit., p. 54-55.

[169] A assertiva, no entanto, é controversa. Parecer elaborado por Kazuo Watanabe e outros, em consulta realizada pelo Mercado Livre, concluiu pela necessidade de prévia tentativa de composição entre o consumidor e a plataforma, sob pena de extinção do processo, por falta de interesse. O fundamento primordial reside na constitucionalidade das condições da ação e na suficiência do programa "Compra Garantida", oferecido pela plataforma, em conjunto com o "Consumidor.gov.br", mantido pela SENACON, para assegurarem a tutela do interesse do consumidor lesado, na via pré-processual. A posição dos autores, portanto, é mais abrangente sobre a exigibilidade do prévio contato para caracterizar a necessidade de tutela jurisdicional, já que a pontificam mesmo em situações de dano supostamente consumado. Os pareceristas também sustentam a possibilidade subsidiária de suspensão do processo pelo juiz, para que essa providência seja suprida. *In:* WATANABE, Kazuo; DUARTE, Ricardo Quass; GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira. **Parecer apresentado ao Mercado Livre Atividades de Internet Ltda**. São Paulo, 2019. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1ogiaG4lJhjXYC8ZxZojaHSXbQ8WPnNke/view. Acesso em: 6 ago. 2022.

É também o pensamento de Isadora Werneck[170], para quem situações tais como a cobrança de juros acima do patamar avençado, de valores não previstos e de inscrição abusiva do consumidor em cadastros de créditos, diferem da *ratio decidendi* do RE nº 631.240 e dispensam qualquer requerimento anterior, o que concorda com a análise ora realizada. [171]

Os fundamentos de índole econômica, a evocação da boa-fé das partes, da necessidade de cooperação e a tendência de incentivo à autocomposição são irrepreensíveis. Todavia, feito o recorte da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, insculpida naqueles arestos, a exigência de interlocução prévia não passaria pelo crivo da constitucionalidade.[172] [173]

Mas haverá outras questões de cariz consumerista às quais a tese potencialmente se aplica.[174]

De pronto, pode-se cogitar do recebimento pelo consumidor de indenizações securitárias em geral, o que está sob o pálio do RE nº 839.353/MA, STF, sendo em tudo análogo ao caso do DPVAT. Não tendo sido provocada a regulação administrativa do sinistro, não há que se falar em pretensão resistida.[175]

Seguindo a mesma lógica dos seguros, a cobertura de procedimentos por planos de saúde também estaria sujeita a esse requisito. Sem a solicitação prévia e a negativa, o interesse necessidade não estaria caracterizado. Nesse caso, o excesso de prazo na resposta pode ser computado à luz dos artigos 9º e 10, da Resolução nº

---

[170] WERNECK, Isadora. Online Dispute Resolution (ODR) e a (des)necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do interesse de agir. *In:* NUNES, Dierle (Org.); LUCON, Paulo Henrique dos Santos (Org.); WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência artificial e direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2 ed. Salvador: Juspodivum, 2021. cap. 7, p. 171-209. p. 199-200.

[171] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.55.

[172] Segundo Daniel de Oliveira Pontes, a exigência da tentativa anterior de conciliação seria constitucional, "desde que resguardada a via judicial para eventuais tutelas provisórias de urgência e que a etapa exigida trouxesse possibilidade de ganhos efetivos ao autor, não sendo, somente, uma forma de protelar o feito". Entretanto, ele admite ser inconveniente essa imposição, frente à ADI 2.139/2.160 e ao "estado atual de nossa cultura jurídica acerca do direito de ação". Conclui que "a adoção dessa linha não traria os esperados benefícios. Melhor seria que o incentivo aos métodos autocompositivos se desse no campo dos aspectos econômicos da demanda [...]" (PONTES, Daniel de Oliveira. **Mutações no interesse de agir à luz do direito processual civil brasileiro contemporâneo**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019. p. 129-130).

[173] ELESBON, op.cit., p. 55.

[174] Ibidem, p.55.

[175] Ibidem, p.55.

395/2016, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)[176], sem prejuízo de que a negativa seja deduzida a partir de recusas notórias, em casos anteriores. Além disso, deferida a cobertura, mas não ofertado concretamente o serviço nos prazos da Resolução Normativa nº259/2011, da ANS, o interesse estaria presente.[177]

De igual modo, pode ser mencionado o exercício do direito potestativo ao arrependimento, à luz do art. 49, do CDC. Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, ao consumidor é assegurada a prerrogativa incondicional de desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias, contados da assinatura da avença ou do recebimento do produto ou serviço. O fornecedor não pode se antecipar à vontade do consumidor, que precisa enunciá-la. Só então se cogitaria de eventual resistência.[178]

E, ainda em caráter não exauriente, o prévio requerimento poderá revelar-se exigível na presença de vício do produto, quando não se verifique abuso do direito do fornecedor na utilização de seu prazo[179] e estejam ausentes as hipóteses do §3º, do art. 18, do CDC.[180] Giácomo Paro e outros mencionam especificamente o caso do art. 18, do CDC, como legitimador dessa exigência de prévia comunicação extrajudicial: [181]

---

[176] AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. Resolução Normativa n° 395, de 13 de janeiro de 2016. **Diário Oficial da União**, 15 jan. 2016. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21158896. Acesso em: 2 mar. 2022.

[177] AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. Resolução Normativa n° 259, de 16 de junho de 2011. **Diário Oficial da União**. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/ans/2011/res0259_17_06_2011.html. Acesso em: 2 mar. 2022.

[178] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.55.

[179] *A contrario sensu*: "[...] o ajuizamento da ação antes do fim do trintídio legal, estabelecido no art. 18, § 1.º, do CDC, não acarreta, por si só, a falta de interesse processual do consumidor, desde que comprovado o descaso no atendimento pelo fornecedor e que, devidamente notificado, o fornecedor não acene para a correção do vício, o que foi o caso. […] Enfim, para descaracterizar o interesse processual do consumidor, era necessário que o fornecedor demonstrasse estar imbuído no propósito correção do vício apresentado no produto, o que, reitera-se, não foi o caso dos autos [...]" (EDcl no REsp 1214712/RS, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/04/2013, DJe 25/04/2013)

[180] "[...] A oportunidade de sanear o vício no prazo de 30 (trinta) dias trata-se, a rigor, de um direito do fornecedor, que apenas é afastado nas hipóteses previstas no art. 18, § 3º, do CDC, a saber: (i) quando, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, ou diminuir-lhe o valor; (ii) quando se tratar de produto essencial. [...]" (REsp 1637628/ES, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 04/12/2018, DJe 07/12/2018)

[181] ELESBON, op.cit., p. 56.

> Como é que o fornecedor pode vir a ser responsabilizado judicialmente, se ele nem sequer teve a oportunidade de sanar o defeito do produto fornecido? Vale lembrar que o art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, concede ao fornecedor o direito de sanar o vício no prazo de 30 dias. Somente depois de esse prazo escoar é que o consumidor poderá exigir uma das alternativas previstas nos três incisos do parágrafo primeiro (substituição do produto, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço). Muitos fornecedores acabam descobrindo a queixa do consumidor apenas quando são citados para contestar a demanda judicial. E muitos estariam dispostos a solucionar o problema, caso tivessem sido ao menos procurados pelo consumidor; e se não estiverem, serão certamente responsabilizados e até sancionados pelas autoridades de defesa do consumidor, administrativas e judiciais. [182]

Nessas hipóteses, é plausível a extinção do processo, sem resolução do mérito, frente à ausência de prévio contato entre as partes.

Aplicam-se a esses casos, porém, todas as ressalvas já feitas quanto à recusa notória, à protelação indevida da resposta e a existência de contestação de mérito nos autos, para consubstanciar de imediato o interesse processual. Aferir a existência de pretensão resistida importa, mas consoante os contornos acima traçados.[183] [184]

Por isso, talvez mais relevante do que o filtro do interesse de agir, que pode ou não se aplicar ao caso concreto, é a linha convergente dos julgados examinados, no sentido de que a busca da autocomposição deva ser estimulada em todas as hipóteses, em juízo e fora dele.[185]

---

[182] PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-Line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 312.

[183] Chiesi Filho exalta o interesse necessidade como mecanismo inibidor da judicialização excessiva em matéria de direito do consumidor. No entanto, restringe seu posicionamento a discussões sobre matéria fática (cumprimento de obrigações contratuais, defeitos do produto ou serviço etc.). E ressalta que, em sua visão, tal exigência "não é aplicável quando a pretensão do autor se volta contra uma regra específica do fornecedor ou a uma situação em que já é notório que o entendimento do fornecedor é contrário àquilo que pretende o consumidor" (CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021.p. 141).

[184] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.56.

[185] Ibidem, p.56.

Esse é o norte indicado pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Resolução nº 125, do CNJ, pelo Código de Processo Civil e pela Constituição da República.[186] [187]

3.3 Interesse processual, incentivos à desjudicialização e à autocomposição

A busca de meios alternativos à adjudicação jurisdicional é considerada pelo discurso institucional do sistema de Justiça como desejável e merecedora de incentivo, mesmo nos casos em que o interesse processual seja manifesto e, portanto, em que não pode ser denegado o acesso direto ao Poder Judiciário.[188]

Chiesi Filho, entretanto, pontua o fato de que a conciliação, não obstante seja política permanente do Conselho Nacional de Justiça, tem apresentado parcos resultados. Salienta que a obrigatoriedade da audiência conciliatória do art. 334, do CPC pouco alterou esse quadro e que o crescimento de 50,2% na estrutura dos CEJUSCs foi acompanhado do aumento de apenas 1% no índice de conciliação judicial. Disso conclui que se trata "de uma situação alarmante e de quase total

---

[186] Sobre as disposições constitucionais de estímulo aos mecanismos extrajudiciais de resolução pacífica de conflitos, leia-se: TARTUCE, Fernanda. Mediação de Conflitos: Proposta de Emenda Constitucional e Tentativas Consensuais Prévias à Jurisdição. **Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil**, v. 82, p. 5-21, jan./fev. 2018. Disponível em: http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2021/04/Mediacao-CF-e-tentativas-previas-jurisdicao-Fernanda-Tartuce.pdf. Acesso em: 23 mai. 2022. p. 8-9.

[187] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.56.

[188] Em que pese o caráter facultativo das vias compositivas extrajudiciais, o voto do Min. Luiz Fux na ADI 2.139/DF enalteceu "a criação de mecanismos aptos a incentivar a desjudicialização e a resolução consensual de conflitos". Nas suas palavras: "[...] lutou-se muito para que houvesse verdadeiro e democrático acesso à justiça no país, através de medidas que pudessem efetivar, cada vez mais, tal garantia constitucional. Todavia, por outro lado, o Judiciário Brasileiro restou abarrotado por elevado e crescente volume de processos. Significa dizer: os tempos hodiernos reclamam por uma justiça acessível, porém, que conceda ao cidadão resposta justa e tempestiva. Em consequência disso, nesse contexto atual em que o quantitativo de processos é manifestamente inassimilável por juízes e tribunais, o deslocamento de competências do Poder Judiciário para órgãos extrajudiciais – o que consubstancia a chamada desjudicialização - deixa de corresponder a uma mera possibilidade de melhoria do acesso à justiça e passa a ostentar status de estratégia imprescindível para que, desafogando-se o Judiciário, permita-se que nossa justiça não se transforme em injustiça manifesta – porquanto tardia".

ausência de resultado prático ante o grande investimento e incentivo para a solução pacífica dos conflitos".[189]

Faleck anota que “a utilização de sistemas consensuais pressupõe a opção da parte, a voluntariedade e a prerrogativa da autonomia da vontade”.[190] Disso se dessume que deve haver estímulos positivos para seu emprego ou negativos para a utilização dos meios e canais mais custosos para a sociedade, sob pena de não haver incentivo adequado ao consumidor ou advogado que exerce tal escolha.

O diagnóstico das ações previdenciárias e assistenciais sugere que o filtro da pretensão resistida não bastou para inibir o excesso de judicialização de tais demandas e que, possivelmente, transportar esse mesmo requisito para a seara das ações consumeristas nos juizados especiais, poderá auxiliar, mas não será suficiente para sanar o problema das ações repetitivas e da litigância frívola.[191]

Na realidade, o número de processos distribuídos com a temática previdenciária e assistencial aumentou em 140% entre 2015 e 2019, após a edição do precedente.[192]

Conforme dados do painel “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça, houve crescimento contínuo dos processos com assuntos do ramo “direito previdenciário” na Justiça Federal entre 2014 e 2020, passando do total de 2.173.341 para 3.072.786 casos novos no período. Os Juizados Especiais Federais absorveram boa parcela dessa demanda, que se ampliou de 1.090.157 processos ajuizados em 2014 para 1.737.653 casos novos em 2020.[193]

---

[189] CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021.p. 80.

[190] FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas:** criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 41.

[191] Demandas frívolas podem ser conceituadas como aquelas em que “a parte já prevê, do início, que o valor esperado do litígio seja inferior ao valor dos custos que ela despenderá com a litigância em si”. Considerados os custos sociais do litígio, em cotejo com os custos privados, exsurge o problema da gratuidade como fator relevante de impulsionamento desse tipo de demanda perante o sistema dos Juizados Especiais. (TEIXEIRA JÚNIOR, José Borges. **A gratuidade de acesso nos juizados especiais cíveis de Vitória/ES e sua influência sobre o acesso à justiça**: uma análise econômica do Direito Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019. p. 139).

[192] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **A judicialização de benefícios previdenciários e assistenciais**: Instituto de Ensino e Pesquisa (INSPER). Brasília-DF: CNJ, 2020. (Justiça Pesquisa). p. 63.

[193] Os pedidos de benefícios assistenciais mantiveram-se relativamente estáveis até 2020, quando observaram crescimento notável, de mais de 100%, possivelmente devido à pandemia da covid-19. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel Justiça em Números**. Disponível em: https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT. Acesso em: 09/05/2022).

A deficiência estrutural do INSS para proporcionar respostas no tempo estipulado pelo STF sobrepôs-se às vantagens idealizadas em abstrato pelos formuladores da tese da compulsoriedade do requerimento administrativo. Tanto que foi necessário ajustar, em momento posterior, os prazos reputados razoáveis para esse fim (RE nº 1.171.152/SC).

Sobre o tema da judicialização excessiva em matéria de consumo, Bianca Fernandes Figueiredo observa que, no Brasil, são muitos os incentivos para que os consumidores optem pelo ajuizamento de ação, em detrimento da utilização de métodos autocompositivos.[194] De modo não exaustivo, menciona: a ausência de custas nos Juizados Especiais e a gratuidade da justiça no procedimento comum; a perspectiva de incremento de ganhos financeiros com indenizações por danos morais (em situações nas quais o objeto claramente se refere a dano patrimonial somente); "a imprevisibilidade das decisões judiciais; [...] o problema de agência; e [...] a inversão do ônus da prova nas lides de consumo".[195]

Consequência específica da gratuidade nos Juizados Especiais Cíveis, acentuada por Teixeira Júnior, é que "reduzindo-se o custo do litígio para as partes, haverá uma redução no número de acordos, um aumento na propositura de ações e, enfim, a chance da propositura de litígios frívolos será aumentada".[196] Portanto, a modelagem de incentivos econômicos estabelecida pela Lei nº 9.099/95 vai de encontro ao escopo do sistema, de exaltar a autocomposição como resultado desejado pela norma, agindo em detrimento dela.[197]

---

[194] 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 - DF, v. 4, n. 1, p. 23-33, passim, jan/jun 2020. ISSN 2525-4502

[195] Na mesma esteira, Chiesi Filho elenca entre os fatores estimulantes da judicialização o número excessivo de faculdades de Direito (e, consequentemente, de profissionais que ingressam no mercado) e a facilitação da defesa do consumidor em juízo (que incentiva a busca direta de indenizações, especialmente nos juizados especiais, com pouco risco de sanções econômicas em caso de litigância infundada) (CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021.p. 85-87).

[196] TEIXEIRA JÚNIOR, José Borges. **A gratuidade de acesso nos juizados especiais cíveis de Vitória/ES e sua influência sobre o acesso à justiça:** uma análise econômica do Direito Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019. p. 138.
Apesar disso, os dados obtidos empiricamente foram considerados inconclusivos, pelo pesquisador, sobre ter a gratuidade influenciado a litigância frívola nos juizados de Vitória - ES (Ibidem, p. 166).

[197] No dizer de Bochenek: "A excessiva e a abusiva utilização da via judicial nos juizados especiais ainda decorre da racionalidade econômica das partes envolvidas no conflito. De um lado, os litigantes frequentes, que auferem vantagens econômicas ao desrespeitar direitos e deixá-los para eventual acertamento na via judicial, em face dos obstáculos de ordem extraprocessual (desinformação, desconhecimento, hipossuficiências, resignação) e processual (morosidade,

Bianca Figueiredo alerta que, sem a previsão de sanções para o uso inadequado da via adjudicatória judicial, não há estímulo apropriado ao uso dos meios alternativos e propõe que a exigência de utilização antecedente das plataformas extrajudiciais seja incorporada em lei.[198] [199]

Cabe o realce de que a Constituição da República se ocupa tanto da defesa do consumidor vulnerável (art. 5º, XXXII), como do progresso econômico sustentável, faces da mesma moeda (art. 170). E o Código de Defesa do Consumidor, de forma lapidar, institui como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo a harmonização dos interesses em conflito e a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, sempre com base na boa-fé (art. 4º, III). Desta, emerge a necessidade de que os partícipes da relação consumerista, potenciais antagonistas em juízo, cooperem para obter a solução justa e equânime para seus conflitos e para a produção dos resultados úteis visados pelos contratos, inclusive, quando necessário, pelo recurso a "mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo" (CDC, art. 4º, V).

Nas palavras de Marcio Lamonica Bovino: "Ter acesso ao Poder Judiciário não implica no direito de abusar de demandar, e sim no direito de ter ou receber a prestação jurisdicional no seu tempo e de forma justa". [200]

A cooperação entre os atores da relação de consumo pode evidenciar, por parte destes, o genuíno propósito de alcançarem com lealdade os fins legítimos da relação jurídica entabulada, e não simplesmente o escopo de enriquecimento indevido, nomeadamente, do fornecedor, pela insistência em práticas abusivas

---

insuficiência de defesa técnica, litigação individualizada). Noutro lado, as despesas suportadas individualmente pelos litigantes são irrisórias ou diminutas, em face da gratuidade processual e da ausência de ônus financeiro com a demanda. Assim, qualquer expectativa de ganho (chance de sucesso), por mínima que seja, faz com que o agente com comportamento racional opte pela propositura de uma ação judicial. Há ainda uma parcela de demandas que estão num plano intermediário e o difícil é encontrar parâmetros precisos do que é ou não abusivo, sem obstruir o acesso aos direitos e à justiça" (BOCHENEK, Antônio César. **A interação entre tribunais e democracia por meio do acesso aos direitos e à justiça:** análise de experiências dos juizados especiais federais cíveis brasileiros. Brasília: CJF, 2013. p. 519).

[198] 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 - DF, v. 4, n. 1, p. 23-33, passim, jan/jun 2020. ISSN 2525-4502

[199] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 131.

[200] BOVINO, Marcio Lamonica. **Abuso do direito de ação**: a ausência de interesse processual na tutela individual. Curitiba: Juruá, 2012. p. 128.

institucionalizadas, ou do consumidor, encoberto em pretensões artificiais ao recebimento de danos morais, por exemplo.

Com isso em mente, à margem das situações em que o filtro da pretensão resistida revela-se apropriado, outros incentivos poderiam ser adotados para fortalecer a cultura da composição extrajudicial de litígios. A criação de estímulos à consensualidade, no âmbito da jurisprudência e das inovações legislativas, tem o potencial de propagar a cultura de busca de meios adequados e alternativos à jurisdição, assegurando o uso desta em caráter subsidiário e diminuindo a sobrecarga que tem acarretado a duração exacerbada dos processos.[201]

Dentre os incentivos propostos, Gajardoni[202] aduz que a negativa de solução espontânea na via pré-processual deveria gerar a dispensa de audiência conciliatória. Outras repercussões por ele consideradas referem-se à quantificação das indenizações e do montante dos honorários sucumbenciais, de acordo com esse comportamento anterior. E quando a resistência for anteposta a pretensão manifestamente fundada, a atitude protelatória do fornecedor precisaria ser ponderada na aplicação de litigância de má-fé[203] e de dano marginal (desvio produtivo).

De tal arte, o comportamento cooperativo das partes na via extrajudicial traria consequências palpáveis e influenciaria a forma e o resultado do processo judicial, quando necessário, de modo a tornar aquele percurso antecedente mais do que mero requisito protelatório, arbitrário e desproporcional do acesso à Justiça.

---

[201] MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, v. 5, n. 5, out./dez. 2019. Disponível em: https://www.thomsonreuters.com.br/pt/juridico/webrevistas/rdtec-revista-de-direito-e-as-novas-tecnologias.html. Acesso em: 27 nov. 2021.

[202] GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à Justiça á luz do CPC/15. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, v. 21, n. 2, p. 99-114, maio a agosto de 2020. Disponível em: www.redp.uerj.br. Acesso em: 12 out. 2020. p. 109-110.

[203] Chiesi Filho defende que o contato prévio entre consumidor e fornecedor seja aferido com base na teoria da asserção. Logo, pela simples narrativa da lesão ou ameaça. No entanto, obtempera que a distorção proposital da realidade fática, com o fito de superar esse filtro de admissibilidade da demanda, deveria ensejar a condenação nas sanções por litigância de má-fé. (CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021.p. 148)

Ainda sobre a necessidade de se criarem mecanismos de controle ao uso desarrazoado da jurisdição, Ivo Gico Júnior admoesta:[204]

> A Tragédia do Judiciário nos leva a um *conundrum* intrigante: as pessoas devem ser capazes de reivindicar seus direitos sem barreiras substanciais, mas o acesso irrestrito ao sistema público adjudicatório para cada pessoa prejudica o acesso à justiça para todos os demais. Deve ser possível criar alguns mecanismos de governança que impeçam a superexploração do Judiciário, embora o reconhecimento da natureza econômica dos tribunais leve à conclusão de que algum tipo de racionamento também pode ser necessário. Isso requer um pensamento estratégico sobre como estruturar melhor os tribunais e o sistema judicial no futuro, em uma visão que não envolva paixões ou discussões ideológicas. [205]

É o aparente paradoxo assinalado por Bochenek: é preciso "limitar o número de demandas para ampliar o acesso" à justiça e aos direitos.[206] Com isso, a justiça estatal, como recurso rival, poderia ser dispensada de modo mais racional a todos.[207]

Vasconcelos e Carnaúba, abordando o sistema multiportas sob a ótica da análise econômica do direito, sustentam que, ao se apresentarem ao particular diversas portas alternativas aptas em tese a solucionar o seu conflito, dele seria exigida a escolha sobre qual delas utilizar. Admitindo tratar-se de sujeito racional, a opção recairia na de menor preço ou, mais precisamente, com os "menores custos de transação incorridos para a resolução da disputa".[208]

A experiência da Justiça do Trabalho parece corroborar que a prevenção eficaz de demandas frívolas é positivamente impactada pelo emprego de mecanismos

---

[204] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 131.

[205] GICO JÚNIOR, Ivo. **Análise econômica do processo civil** [recurso eletrônico]. Indaiatuba/SP: Editora Foco, 2020. p. 324.

[206] BOCHENEK, Antônio César. **A interação entre tribunais e democracia por meio do acesso aos direitos e à justiça:** análise de experiências dos juizados especiais federais cíveis brasileiros. Brasília: CJF, 2013. p. 518.

[207] Conforme explana Ivo Gico Júnior: "Um recurso comum é um bem ou serviço simultaneamente não excludente (livre acesso) e rival (a utilização por uma pessoa impede ou reduz substancialmente a utilidade do recurso para outra pessoa". No que pertine ao acesso à justiça: "Como resultado de políticas de livre acesso sem restrições, o Judiciário se torna um recurso comum vulnerável à superexploração e propenso a congestionamentos. Quanto mais governos em todo o mundo implementarem políticas para incentivar as pessoas a usarem o Judiciário, mais os tribunais ficarão congestionados, assim como ocorreria com qualquer outro recurso comum sobre-explorado". (GICO JÚNIOR, op.cit., p. 75 e 321)

[208] VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César A. M. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

dissuasórios que impliquem ônus para os que provocam a movimentação desnecessária do Judiciário em situações de sucesso improvável.[209] Essa correlação é sugerida pela rápida diminuição do número de demandas após a Lei nº13.467/2017 (reforma trabalhista) que, dentre outras medidas, tratou de forma mais rigorosa os encargos de sucumbência e a gratuidade judiciária.[210]

Thaler e Sunstein, no entanto, observam que o ser humano real não opera como um hipotético "*homo economicus*", estando sujeito a todo tipo de heurísticas, vieses e, por conseguinte, a influências sutis sobre o seu comportamento.[211] Tabak e Amaral esclarecem: [212]

> O termo "viés" pode ser entendido como qualquer dinâmica cognitiva que leva os indivíduos a processarem as informações de uma maneira que sistematicamente tenha o potencial de frustrar o alcance de seus objetivos. [...] Para tomar uma decisão racional, maximizando os retornos possíveis, o indivíduo deve considerar uma grande quantidade de informações e relacioná-las sistematicamente, utilizando a racionalidade humana, que possui limitações. Por isso, é bastante comum o uso de atalhos mentais, chamados heurísticas, para se chegar a decisões de qualidade, de forma mais prática e com melhor custo-benefício[213].

Essas propensões inconscientes podem ser modeladas por arquitetos de escolhas[214] no âmbito de políticas públicas, visando, por exemplo, influenciar a maior

---

[209] DA COSTA SILVA, Jorge Luis. Fatores determinantes e instrumentos de dissuasão da litigância frívola. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 165-191, jan.-abr 2020. Ano 14. Disponível em: https://doi.org/10.12957/redp.2020.44599. Acesso em: 30 mai. 2022. p. 182-183.

[210] BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2020: ano-base 2019**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 10 jan. 2021. p. 93.

[211] "Se você ler livros teóricos de economia, vai descobrir que o Homo economicus pode pensar como Albert Einstein, ter tanta memória quanto um supercomputador e ter tanta força de vontade quanto Mahatma Gandhi. Mas as pessoas que conhecemos não são assim. [...] Pessoas reais têm dificuldade de fazer divisões complexas sem calculadora, às vezes esquecem o aniversário do parceiro e ficam de ressaca no Ano-Novo. Esses não são Homo economicus; são Homo sapiens. (THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge:** Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. (ebook Kindle), p. 156-157)

[212] TABAK, Benjamin Miranda; AMARAL, Pedro Henrique Rincon. Vieses cognitivos e desenho de políticas públicas. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, ago. 2018. p. 474-477, passim.

[213] Dentre os vieses mais significativos, podem-se elencar o viés de confirmação, de disponibilidade, de ancoragem e de enquadramento. Também são relevantes os vieses de manutenção do status quo, de retrospectiva, de excesso de confiança e de desconto hiperbólico (TABAK, Benjamin Miranda; AMARAL, Pedro Henrique Rincon. Vieses cognitivos e desenho de políticas públicas. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, ago. 2018.).

[214] "Arquitetos da decisão são aqueles agentes que têm a responsabilidade de organizar o contexto no qual as pessoas tomarão decisões. São arquitetos da decisão o médico ao indicar um tratamento a seu paciente; Os pais, ao explicarem ao filho adolescente as opções de cursos de nível superior disponíveis; o dono de uma lanchonete, ao decidir a ordem de disposição dos alimentos; bem como

inclinação dos consumidores por canais menos onerosos e mais adequados à proteção de seus interesses. Para tanto, "*nudges*" podem ser adotados.

Sunstein define os "*nudges*" como abordagens que orientam as pessoas a direções particulares, mas que também lhes permitem seguir seus próprios caminhos, preservando, assim, sua liberdade de escolha.[215] São incentivos não cogentes que atuam sobre os vieses e heurísticas, podendo redirecioná-los de modo positivo.

Sunstein relaciona dez categorias de "nudges", por ele consideradas as mais importantes para o escopo de políticas públicas: as regras-padrão (e escolhas ativas), a simplificação, o uso de normas sociais, a facilitação e conveniência, a transparência, as advertências (visuais ou de outra natureza)[216], as estratégias de comprometimento prévio, os lembretes, a indagação sobre intenções futuras (objetivos de implementação) e a informação sobre a natureza e consequências de escolhas passadas (*feedback*)[217].

O interesse crescente nesses mecanismos provém do fato de que eles preservam a liberdade individual e em geral envolvem custos baixos (ou nenhum custo), e mesmo assim podem apresentar resultados imediatos, altamente efetivos e, em certos casos, com impacto maior do que os meios coercitivos.[218] Trata-se de estabelecer ações que possam, sem caráter cogente, "auxiliar as pessoas a tomarem a melhor decisão social, com base em um desenho de políticas que efetivamente ajudem os indivíduos a seguirem o melhor caminho dentre as potenciais opções".[219]

---

o formulador de política previdenciária, ao apresentar as opções de planos de aposentadoria aos servidores públicos, para citar alguns exemplos" (TABAK, Benjamin Miranda; AMARAL, Pedro Henrique Rincon. Vieses cognitivos e desenho de políticas públicas. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, ago. 2018. p. 486).

[215] São exemplos de nudges: GPS; aplicativo que informa a quantidade de calorias consumidas; mensagem de texto avisando do iminente vencimento de uma conta; inclusão automática em plano de aposentadoria; configurações padrão em computadores e celulares; advertências em embalagens de cigarros e informações nutricionais nas de alimentos (SUNSTEIN, Cass R. **Nudging**: A very short guide. DASH - Digital Access to Scholarship at Harvard. 2014. Disponível em: http://nrs.harvard.edu/urn-3:HUL.InstRepos:16205305. Acesso em: 14 jan. 2022. p. 1).

[216] Sunstein realça as advertências como nudges: "[...] attention is a scarce resource, and warnings are attentive to that fact. One virtue of warnings is that they can counteract the natural human tendency toward unrealistic optimism and simultaneously increase the likelihood that people will pay attention to the long-term" (Ibidem, p. 5).

[217] Ibidem, p. 3-6, passim.

[218] SUNSTEIN, Cass R. **Nudging**: A very short guide. DASH - Digital Access to Scholarship at Harvard. 2014. Disponível em: http://nrs.harvard.edu/urn-3:HUL.InstRepos:16205305. Acesso em: 14 jan. 2022. p. 2.

[219] TABAK, Benjamin Miranda; AMARAL, Pedro Henrique Rincon. Vieses cognitivos e desenho de políticas públicas. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, ago. 2018. p. 484.

O ponto nodal é que certos vieses podem ser neutralizados ou redirecionados por “nudges”.

Os vieses de excesso de confiança e de otimismo, por exemplo, explicam em parte a tendência à judicialização, mesmo naquelas situações em que os benefícios potencialmente alcançáveis são objetivamente menores dos que os esperados na autocomposição.[220]

Pesquisa envidada perante os Juizados Especiais Cíveis de Vitória-ES, no mês de agosto de 2017, flagrou esse excesso de otimismo. Foram ouvidas as partes autoras que aguardavam a primeira audiência de seus respectivos processos. Dentre os entrevistados por Teixeira Júnior, 62,2% avaliavam suas chances de êxito como superiores a 90% e 18,9% como entre 70% e 90% de probabilidade de sucesso. Somente 4,3% demonstraram claro pessimismo, estimando como menores de 50% as chances de resultado favorável. O otimismo foi prevalente em 81,1% dos casos.[221]

Outro aspecto denotativo de excesso de otimismo, revelado pela mesma pesquisa, ateve-se à duração esperada do processo. Dos entrevistados, 67,3% acreditavam que receberiam o valor almejado em menos de um ano (abrangendo a efetiva execução do julgado). Outros 16,1% esperavam esse resultado entre um e dois anos.[222] Muito aquém da duração média dos processos na Justiça Estadual.[223]

---

[220] Thaler e Sunstein explicam: “O otimismo irreal é uma característica generalizada da vida humana; ele define a maioria das pessoas na maioria das categorias sociais. Quando as pessoas superestimam sua imunidade individual contra danos, pode ser que deixem de tomar medidas sensatas de prevenção. Se estiverem correndo riscos por causa do otimismo irreal, podem se beneficiar de um nudge. Na verdade, já falamos sobre uma possibilidade de dar esse nudge: se são lembradas de um evento ruim, as pessoas podem diminuir o nível de otimismo”. (THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge:** Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. p. 602)

[221] TEIXEIRA JÚNIOR, José Borges. **A gratuidade de acesso nos juizados especiais cíveis de Vitória/ES e sua influência sobre o acesso à justiça:** uma análise econômica do Direito, Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019. p. 154-155.

[222] Ibidem, p. 159.

[223] As médias do tempo de baixa apontadas pelo painel eletrônico Justiça em Números do CNJ, em 2019, ano anterior à pandemia, foram de 2 anos e 8 meses em primeiro grau, 11 meses nas turmas recursais e de 3 anos e 10 meses, na fase de execução judicial, nos Juizados Especiais do Espírito Santo. Nacionalmente, a média foi de 1 ano e 7 meses em primeiro grau, 1 ano e 2 meses nas turmas recursais e de 1 ano e 8 meses na fase de execução (BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2020:** ano-base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 10 jan. 2021. p. 47).

A recordação de experiências recentes também influi na tomada de decisão, por força do viés de disponibilidade.[224] O que pode decorrer de vivências próprias ou de informações recebidas de terceiros sobre casos judicializados.[225]

A intervenção da mídia, ao despertar a consciência coletiva para lesões consumeristas, foi mencionada no diagnóstico das causas de aumento das demandas cíveis. Como "importantes mecanismos de divulgação de informações sobre os direitos dos consumidores", potencializam a deliberação sobre transformar o conflito em demanda ao permitirem o reconhecimento de que há um prejuízo. Esse papel também é desempenhado pela "atuação em massa dos advogados como polos difusores de informações e criação de teses jurídicas em matéria de consumidor".[226]

Tais vieses podem ser mitigados por "nudges" que envolvam **informações** claras e adequadas sobre os riscos e benefícios reais implicados na escolha sobre a modalidade apropriada de resolução do conflito.[227] Com efeito, "a avaliação das perspectivas concretas de sucesso pode reduzir dramaticamente o viés de otimismo que normalmente caracteriza os postulantes".[228]

---

[224] Conforme Thaler e Sunstein: "[...] a maioria das pessoas usa a heurística da disponibilidade. Elas avaliam o risco de algo acontecer de acordo com a facilidade com que conseguem pensar na questão. [...] A acessibilidade e a visibilidade estão muito relacionadas à heurística da disponibilidade, e o papel delas é igualmente importante. [...] superestimamos a probabilidade de mortes mais gravadas na memória e fáceis de imaginar (como um tornado), enquanto outras formas mais discretas (uma crise de asma, por exemplo) recebem estimativas baixas, mesmo que sejam muito mais frequentes (é vinte vezes mais provável que você morra de ataque de asma do que vítima de um tornado). Acontecimentos recentes também têm impacto maior no nosso comportamento e nos nossos medos, em comparação com os antigos. O Sistema Automático tem plena consciência (talvez até demais) dos riscos associados aos exemplos mais disponíveis, por isso não sente necessidade de recorrer a estatísticas entediantes". (THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge:** Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. p. 461-469, passim).

[225] Luiz Felipe Siegert Schuch anota: "no mundo contemporâneo, a velocidade de propagação da informação permite que a notícia de êxito (ainda que indevido!) em determinada demanda judicial provoque, em brevíssimo tempo, uma onda multiplicadora de ajuizamento de iguais litígios, sufocando as debilitadas estruturas do Poder Judiciário". (SCHUCH, Luiz Felipe Siegert. **Dano moral imoral:** o abuso à luz da doutrina e jurisprudência. Florianópolis: Conceito Editorial, 2012. p. 31).

[226] GABBAY, Daniela Monteiro (Coord.); CUNHA, Luciana Gross (Coord.). **Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça.** São Paulo: Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo - Direito GV, 2010. p. 111-124, passim.

[227] Tal como posto por Friedman "A partir de um ponto de vista teórico, todo julgamento é um erro de cálculo. [...] Julgamentos acontecem quando as partes julgam gravemente mal o provável resultado do julgamento ou insistem no litígio a fim de estabelecer um princípio comum". (FRIEDMAN, Lawrence M. Litigância e Sociedade. **Revista de Direito Administrativo - RDA**, Rio de Janeiro, v. 263, p. 13-34, mai./ago. 2013. p. 19).

[228] CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça. *In*: FUX, Luiz (Coord.); ÁVILA, Henrique (Coord.); CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2021. 532 p. (ePUB)

Em adendo, é possível trabalhar os vieses de aversão à perda[229] e a tendência ao desconto hiperbólico[230], para suscitar a melhor disposição ao acordo no momento presente em detrimento da suposição de ganho maior (mas incerto) com o futuro litígio. Nesse aspecto, apresentar de forma objetiva e transparente os prazos e os resultados obtidos em cada modalidade de resolução de disputas pode afetar essas escolhas.

Essa é uma oportunidade para fazer operar o poder das **influências sociais**, as normas não declaradas e inconscientes que resultam do comportamento coletivo.[231] Há uma tendência poderosa de se conformar ao padrão social e certas condutas indesejadas emergem, por vezes, do desconhecimento ou da percepção equivocada sobre as tendências de comportamento do grupo (a chamada "ignorância pluralística").[232] De acordo com Thaler e Sunstein:

> As influências sociais se agrupam em duas categorias básicas. A primeira envolve informações. Se muitas pessoas fazem ou pensam algo, suas ações e pensamentos transmitem informações sobre o que seria mais conveniente fazer ou pensar. A segunda envolve pressão social. Se você se importa com o que outros pensam a seu respeito (talvez por acreditar, equivocadamente, que eles estejam prestando

---

[229] Thaler e Sunstein: "As pessoas odeiam perder (e seus Sistemas Automáticos são bem emotivos quanto a isso). Em termos gerais, a tristeza de perder algo é duas vezes maior que a felicidade de ganhar a mesma coisa. [...] as pessoas têm "aversão à perda" [...] a aversão à perda opera como uma espécie de nudge cognitivo, nos impulsionando a evitar mudanças mesmo quando são do nosso interesse". (THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge:** Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. p. 606/623)

[230] "A sociedade utiliza recompensas para adiamento do usufruto de um benefício no presente para um melhor aproveitamento do recurso no futuro, o que permite dizer que o desconto hiperbólico representa a taxa de desconto aplicada pela sociedade para comparar os benefícios de maneira intertemporal. [...] Em geral, os indivíduos apresentam um considerável grau de impaciência, que os leva a tomarem decisões com resultados de curto prazo menores comparativamente a alternativas que lhes renderiam um ganho maior a ser recebido no longo prazo". (TABAK, Benjamin Miranda; AMARAL, Pedro Henrique Rincon. Vieses cognitivos e desenho de políticas públicas. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 472-491, ago. 2018. p. 480)

[231] Sobre o uso de normas sociais, que consiste em enfatizar o que a maioria das pessoas faz, Sunstein sublinha: "One of the most effective nudges is to inform people that most others are engaged in certain behavior. Such information is often most powerful when it is as local and specific as possible [...] It is true that sometimes most or many people are engaging in undesirable behavior. In such cases, it can be helpful to highlight not what most people actually do, but instead what most people think people should do (as in, "90 percent of people in Ireland believe that people should pay their taxes on time")" (SUNSTEIN, Cass R. **Nudging:** A very short guide. DASH - Digital Access to Scholarship at Harvard. 2014. Disponível em: http://nrs.harvard.edu/urn-3:HUL.InstRepos:16205305. Acesso em: 8 dez. 2021. p. 4).

[232] "Um problema importante aqui é o da "ignorância pluralística" — o desconhecimento de todos, ou de grande parte do grupo, sobre o que as outras pessoas pensam. Somos capazes de adotar uma prática ou seguir uma tradição não porque gostamos, ou mesmo porque a consideramos defensável, mas basicamente porque achamos que a maioria das pessoas aprova. É por esse motivo que muitas práticas sociais continuam existindo, só que um leve choque, ou nudge, pode colocá-las por terra" (THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge:** Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. p. 1038).

> atenção ao que você faz — [...]), talvez acabe seguindo a multidão para evitar sua ira ou cair nas graças dela. [...] A ideia geral é clara. Se os arquitetos de escolhas querem mudar comportamentos com nudges, podem apenas informar às pessoas o que as outras estão fazendo. Às vezes as práticas alheias são surpreendentes e, por isso, afetam profundamente outras pessoas.[233]

Ao acessar o balcão do Juizado Especial Cível ou a página do Tribunal de Justiça, visando propor uma demanda, o consumidor poderia ser informado de que existe determinado canal extrajudicial, de que milhões de pessoas o têm utilizado e de que os resultados são mais rápidos do que os esperados em juízo.

O simples fato de serem expostos à existência de alternativas pode operar como "*nudge*", por força dos vieses cognitivos que atuam detrimento dessa seleção.[234] Mostrar que as opções existem e, quando possível, já torná-las **escolhas padrão** formam um conjunto poderoso de "*nudges*":[235]

> [...] muitas pessoas aceitam a opção que exige o menor esforço — seja ela qual for —, ou o caminho de menor resistência. Lembre-se do que foi dito sobre a inércia, o viés do status quo e a heurística do "ah, tanto faz". Todas essas forças nos levam a crer que, se há uma opção-padrão — uma opção que prevalecerá caso nenhuma outra seja escolhida —, podemos esperar que um grande número de pessoas acabará por mantê-la, mesmo que não seja boa. E como também já enfatizamos, essas tendências à falta de ação são reforçadas quando, de forma implícita ou até explícita, se sugere que a opção-padrão representa a ação normal ou mesmo a ação recomendada.

Exemplo concreto de aplicação no caso em estudo seria apresentar o "Consumidor.gov.br" ou outra plataforma pública de negociação como opção padrão, assim que acessados os sistemas do Poder Judiciário.[236]

No caso da iniciativa pioneira do TJDFT com a integração entre PJe e "Consumidor.gov.br" (descrita no capítulo 4.1), observa-se que o desenho do sistema

---

[233] THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge:** Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. p. 957 e 1181.

[234] "What you see is all there is ("WYSIATI") é o viés pelo qual se desconsidera, olimpicamente, a existência de coisas que escapam à primeira percepção. O brocardo o que não está nos autos, não está no mundo serve de analogia nesse caso (o que não está disponível à atenção, em regra, não está sendo processado no plano consciente); ou seja, a atenção interfere, também, em percepção, intuições e avaliações". (MARDEN, Carlos; WYKROTA, Leonardo Martins. Neurodireito: o início, o fim e o meio. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 48-63, ago. 2018. p. 57).

[235] THALER; SUNSTEIN, op.cit., p. 1537.

[236] No sentido proposto: KURSCHEIDT, Henrique; NUNES, Luciana Gonçalves. Como minimizar a sobreutilização da atividade jurisdicional e a morosidade do Poder Judiciário?: A "tragédia dos comuns" e as soluções propostas por Garret Hardin. **Conjur**. 2020. Disponível em: https://www.conjur.com.br/dl/kurscheidt-nunes-minimizar-morosidade.pdf. Acesso em: 29 mai. 2022.

não atentou a essa premissa.[237] De fato, a pergunta inicial ali apresentada é se o autor deseja utilizar a plataforma extrajudicial. Melhor seria o direcionamento automático para a plataforma, como opção padrão, se constatada a pertinência de assunto e parte no polo passivo. A escolha, nesse caso, deixaria de ser pelo uso da plataforma e passaria a focar no não uso, exigindo do usuário a intervenção ativa para retornar ao fluxo de ajuizamento da demanda. A tendência natural é que a opção padrão seja utilizada.

Definir o "Consumidor.gov.br" como opção padrão para os consumidores que acessem o processo eletrônico não seria subterfúgio para afastar demandas, mas desenho compatível com o modelo de complexidade e custo progressivos.[238] Nada impediria, por exemplo, que o usuário dispensasse a alternativa inicial e passasse à etapa seguinte, ciente, no entanto, das perspectivas de tempo e dos ônus correspondentes (por exemplo, da necessidade de participar da audiência, dispensável se optasse pelo "Consumidor.gov.br").

Por sinal, esse foi o formato escolhido pelo Tribunal de Justiça da Bahia, ao modelar o sistema de "negociação virtual" no Projudi, para os Juizados Especiais (abordado no capítulo 4.3.1).[239] Embora não use o "Consumidor.gov.br", a premissa é a mesma. A diferença está em que o fluxo de negociação é desencadeado automaticamente. É a opção padrão que atua como *nudge*.

A arquitetura de escolhas desses sistemas pode considerar, ainda, o efeito de **pré-ativação** (*priming*). Indagar ao usuário, antes de propor a demanda, sobre a

---

[237] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. **Guia do Usuário:** Integração PJe e Consumidor.gov.br. Brasília - DF, 2019. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/pje/tutorial-integracao-pje-plataforma-consumidor-gov-1.pdf. Acesso em: 11 jan. 2022.

[238] No caso do eBay Rule informa que o desenho da ODR em estágios visava proporcionar solução para cada problema reportado, abandonando o modelo puramente "facilitador" em prol do sistema escalonado, em que cada estágio atua como filtro, permitindo aos envolvidos, unilateralmente, decidir quando o processo deveria passar para a próxima fase. As etapas envolviam o diagnóstico do problema, negociação assistida por software, mediação ou arbitragem. O objetivo era prevenir o máximo de disputas, resolver o maior número possivel amigavelmente e, quanto as remanescentes, decidi-las o mais rápido e justamente possível. Ao contrário das premissas da ADR tradicional, percebeu-se que os usuários não desejavam investir longo tempo em um processo transformativo orientado à formação de laços de confiança. O que eles valorizavam era "comunicação, transparência, eficiência, resultados justos, no menor tempo possível". (RULE, Colin. Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay. **University of St. Thomas Law Journal**, v. 13, n. 2, 2017. Disponível em: https://ir.stthomas.edu/ustlj/vol13/iss2/10/. Acesso em: 9 jan. 2022. p. 358-359)

[239] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA. **Negociação Virtual.** Juizados Especiais - Poder Judiciário do Estado da Bahia. Salvador. Disponível em: http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/index.php/negociacao-virtual. Acesso em: 11 jan. 2022.

intenção de obter solução amigável na plataforma extrajudicial pode influenciar a sua própria disposição posterior nesse sentido.[240]

A **visibilidade** igualmente merece atenção. Diversos tribunais subscreveram a adesão ao acordo de cooperação firmado entre o CNJ e a Senacon e passaram a divulgar o "Consumidor.gov.br" em suas páginas institucionais. No entanto, nem sempre há o destaque necessário e o percurso para o usuário externo localizar o "banner" que informa a existência da plataforma é tortuoso. Simplificar essas etapas, inclusive a linguagem utilizada, e conferir o maior destaque possível é passo importante. O que é a base do *design* centrado no usuário do serviço.

A **simplificação**, como nudge, é fundamental para o design de solução que envolva plataformas de resolução de disputas on-line (ODR). Da experiência com o eBay, Rule sintetiza: os usuários desejam que o processo de ODR seja rápido, simples, justo para todos os participantes e de fácil entendimento.[241] É imperioso, portanto, evitar complexidades desnecessárias.[242]

Esses são exemplos de "*nudges*" que poderiam operar dentro dos sistemas, nos portais dos tribunais, nos serviços de atendimento ao consumidor, dentre outros canais, e que se voltam precipuamente ao consumidor. Mas há outras estratégias a considerar.

O "Consumidor.gov.br" e outras plataformas extrajudiciais operam como **sistemas de reputação**, possibilitando a utilização de *nudges* informacionais voltados aos fornecedores. Tornar mais visível a informação preexistente e hoje restrita aos

---

[240] Conforme Thaler e Sunstein: "Pesquisas apontam que influências sutis podem aumentar a facilidade com que determinada informação chega à mente.[...] Às vezes, uma simples alusão a uma ideia ou conceito põe em marcha uma associação que pode estimular uma ação. Esses "primes" ocorrem em contextos sociais, e seus efeitos podem ser surpreendentemente poderosos". (THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge:** Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. (ebook Kindle). p. 1256-1257).
Nesse mesmo caminho, Marden e Wykrota: "Há, também, o priming ou viés associativo, bem sintetizado no brocardo "a primeira impressão é a que fica". É o que explica — por exemplo, porque a ordem na qual um candidato apresenta suas qualidades ou seus defeitos pode influir na escolha por uma vaga de emprego ou mesmo na avaliação preliminar da confiabilidade de uma pessoa". (MARDEN, Carlos; WYKROTA, Leonardo Martins. Neurodireito: o início, o fim e o meio. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 48-63, ago. 2018. p. 57)

[241] RULE, Colin. Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay. **University of St. Thomas Law Journal**, v. 13, n. 2, 2017. Disponível em: https://ir.stthomas.edu/ustlj/vol13/iss2/10/. Acesso em: 9 jan. 2022. p. 368.

[242] "If the goal is to encourage certain behavior, reducing various barriers (including the time that it takes to understand what to do) is often helpful. Resistance to change is often a product not of disagreement or of skepticism, but of perceived difficulty – or of ambiguity" (SUNSTEIN, Cass R. **Nudging:** A very short guide. DASH - Digital Access to Scholarship at Harvard. 2014. Disponível em: http://nrs.harvard.edu/urn-3:HUL.InstRepos:16205305. Acesso em: 8 dez. 2021. p. 5).

próprios sites (***disclosure***), sobre o modo como as empresas lidam com seus clientes, poderia amplificar os seus efeitos.[243] Essa divulgação, por sinal, viria ao encontro da Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, que preconiza o acompanhamento estatístico das iniciativas de autocomposição das empresas, permitindo a visualização desses resultados e a concessão de "selos de qualidade" (art. 6º, VII).

O TJMA adotou iniciativa dessa natureza, o "Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão", conforme identificado em entrevista semiestruturada e divulgado no site do próprio tribunal. O programa foi regulado pela Portaria GP nº 292/2019, que pontua diversos aspectos, dentre eles a implementação de ações que aumentem o número de acordos processuais e pré-processuais.[244]

A ameaça de extinção do processo, sem resolução do mérito, por falta de acesso anterior a plataformas extrajudiciais não constitui propriamente "nudge", uma vez que assume caráter peremptório, limitando efetivamente a liberdade de escolha dos interessados.[245] Sua admissibilidade, como visto anteriormente, pode abranger ampla gama de querelas consumeristas, mas não se aplica a toda e qualquer disputa indistintamente. Além disso, o filtro de interesse processual atua em somente um dos vértices do litígio, nos autores das demandas, pressupondo, portanto, que a redução da judicialização esteja associada unicamente à ideia de prevenção de ações frívolas, de conteúdo banal, aventureiro ou fraudulento.

---

[243] Meadows apresenta caso exemplar de nudge informacional: "A more recent example is the Toxic Release Inventory, the U.S. government's requirement, instituted in 1986, that every factory releasing hazardous air pollutants report those emissions publicly every year. Suddenly every community could find out precisely what was coming out of the smoke- stacks in town. There was no law against those emissions, no fines, no determination of "safe" levels, just information. But by 1990, emissions dropped 40 percent. They have continued to go down since, not so much because of citizen outrage as because of corporate shame. One chemical company that found itself on the Top Ten Polluters list reduced its emissions by 90 percent, just to 'get off that list.'" (MEADOWS, Donella. **Leverage points:** places to intervene in a system. The Sustainability Institute, Hartland VT, 1999. Disponível em: http://drbalcom.pbworks.com/w/file/fetch/35173014/Leverage_Points.pdf. Acesso em: 30 dez. 2021, p. 13.)

[244] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO. Presidência. Portaria n° 292, de 10 de junho de 2019. Disponível em: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/arquivos_ascom/8e52b2b9a171b893a7664def01f8a8aa.pdf. Acesso em: 25 mar. 2022.

[245] "Esse nudge, na nossa concepção, é um estímulo, um empurrãozinho, um cutucão; é qualquer aspecto da arquitetura de escolhas capaz de mudar o comportamento das pessoas de forma previsível sem vetar qualquer opção e sem nenhuma mudança significativa em seus incentivos econômicos. Para ser considerada um nudge, a intervenção deve ser barata e fácil de evitar. Um nudge não é uma ordem. Colocar as frutas em posição bem visível é um exemplo de nudge. Simplesmente proibir a junk food, não". (THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge:** Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. (ebook Kindle). p. 141)

Essa abordagem desconsidera o fato de que muitas demandas são fundadas, legítimas e oriundas de lesões repetitivas cometidas por fornecedores cujas práticas abusivas não têm sofrido repreensão adequada.[246] Frívolas podem ser as ações ajuizadas com escassa probabilidade de êxito, mas também é frívola a resistência injustificada a pretensão legítima, por meio de defesas e recursos desprovidos de substância.[247]

O estímulo à autocomposição não pode ser exaltado como fim em si mesmo, perdendo de vista os valores consagrados pela ordem constitucional, dentre eles, a proteção ao consumidor (CRFB, art. 5º, XXXII), que é vulnerável por presunção legal (CDC, art. 4º, I).

Os Juizados Especiais Cíveis são a epítome, no modelo processual brasileiro, das ondas renovatórias do acesso à Justiça descritas em clássica obra de Cappelletti e Garth, orientando-se pelos vetores da gratuidade, da informalidade e da priorização dos meios não adjudicatórios.[248] No entanto, os célebres pesquisadores do Projeto Florença já admoestavam sobre os riscos da imposição compulsória e acrítica da autocomposição.[249] Em sentido análogo, Nader advertiu que a "harmonia coerciva" tende a alinhar-se com os interesses dos grupos dominantes.[250] Galanter, em igual medida, deixou registrada a preocupação com que a influência dos "*repeat players*", a pretexto de desafogar as cortes, desaguasse em retrocessos na garantia dos direitos aos consumidores.[251] E Fiss propugnou as vantagens da presença do

---

[246] No campo específico do direito do consumidor, Maiolino, Silveira e Timm salientam, dentre as causas do excesso de judicialização, o desrespeito contumaz ao consumidor, a pouca cooperação entre as agências reguladoras e os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a litigância estratégica de alguns agentes econômicos e a própria ineficiência do Poder Judiciário. E, apoiando-se em estudo de Daniel Lima, acrescentam a mentalidade ainda muito difundida entre operadores do direito e jurisdicionados, de que o Poder Judiciário é a via única para a resolução dos litígios. (MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos. **Gralha Azul**, Curitiba, p. 13-19, ago-set 2020. p. 13-14).

[247] DA COSTA SILVA, Jorge Luis. Fatores determinantes e instrumentos de dissuasão da litigância frívola. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 165-191, jan.-abr 2020. Ano 14. Disponível em: https://doi.org/10.12957/redp.2020.44599. Acesso em: 30 mai. 2022.

[248] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Perfil do acesso à justiça nos juizados especiais cíveis**. Brasília: CNJ, 2015. (Justiça Pesquisa). p. 10.

[249] CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça.** Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 87-90.

[250] NADER, Laura. Harmonia coerciva: a economia política dos modelos jurídicos. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 9, n. 26, 1994. Disponível em: http://anpocs.com/images/stories/RBCS/26/rbcs26_02.pdf. Acesso em: 20 jan. 2022. p. 7.

[251] GALANTER, Marc. **Por que "quem tem" sai na frente [recurso eletrônico]:** especulações sobre os limites da transformação no direito. São Paulo: FGV Direito SP, 2018. (Coleção acadêmica livre). p. 23.

magistrado, como mitigador das desigualdades distributivas e garante da proteção aos juridicamente mais frágeis.[252] São importantes alertas de que a prevenção de litígios e, consectariamente, a priorização das vias extrajudiciais e autocompositivas, precisam estar conectadas a mecanismos que não fragilizem a tutela jurídica e, em sentido amplo, o acesso à ordem jurídica justa.

Consequentemente, por mais que o aumento dramático da judicialização seja motivo de legítima preocupação, mesmo porque a alocação de recursos limitados prejudica a qualidade e o tempo de resposta do Poder Judiciário, deve-se ter cautela quanto ao discurso que imputa unilateralmente aos consumidores e a suas "demandas frívolas" a responsabilidade por esse estado de coisas. Problemas complexos, de natureza sistêmica, são refratários a soluções singelas.[253]

A adoção do filtro centrado no interesse processual apenas refrearia ou retardaria ações oriundas dos consumidores em contextos nos quais os fornecedores, em tese, estariam dispostos a solucionar os impasses vivenciados pelos primeiros. Não naqueles em que a lide judicializada é resultante da inércia, desinteresse ou má-fé do fornecedor.

Outros incentivos, porém, talvez fossem mais eficazes para atuar bilateralmente, na vontade tanto de fornecedores quanto de consumidores. A exemplo da concatenação entre o comportamento extrajudicial das partes e o dano moral *extra rem.*[254]

A ponderação do comportamento pré-processual das partes na quantificação de danos extrapatrimoniais remete às condenações por perda do tempo útil e desvio produtivo do consumidor, propugnadas originalmente por Marcos Dessaune, para quem: [255]

---

[252] FISS, Owen. **Um novo processo civil:** estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 126 e 139.

[253] FERRAZ, Taís Schilling. O excesso do acesso à justiça e a insistente aposta nos sintomas como forma de dar tratamento à litigiosidade. **Int. Público - IP**, Belo Horizonte, p. 45-58, jul./ago. 2021.

[254] Na lição de Cavalieri Filho: "[...] dano circa rem é aquele que é inerente ao vício do produto ou do serviço, que está diretamente ligado a ele, não podendo dele desgarrar-se. […] o dano extra rem é aquele que apenas indiretamente está ligado ao vício do produto ou do serviço, porque, na realidade, decorre de causa superveniente, relativamente independente, e que por si só produz o resultado. A rigor, não é o vício do produto ou do serviço que causa o dano extra rem – dano material ou moral -, mas a conduta do fornecedor, posterior ao vício, por não dar ao caso a atenção e solução devidas. O dano moral, o desgosto íntimo, está dissociado do defeito, a ele jungido apenas pela origem. Na realidade, repita-se, decorre de causa superveniente (o não-atendimento pronto e eficiente ao consumidor; a demora injustificável na reparação do vício). Tem caráter autonômo." (in **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008. pp. 268-270, passim).

[255] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio

> […] ao precisar enfrentar tais problemas de consumo potencial ou efetivamente lesivos, o consumidor sofre necessariamente um dano extrapatrimonial que tem efeitos individuais e potencial repercussão coletiva, que, sendo um dano certo, imediato e injusto, é indenizável in re ipsa. Na perspectiva da melhor doutrina atual, a lesão antijurídica ao tempo que dá suporte à vida, enquanto atributo da personalidade humana, caracteriza o dano moral, ao passo que a lesão antijurídica às atividades existenciais da pessoa consumidora configura o dano existencial. [256]

O art. 6º, VI, do CDC, estabelece como direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação dos danos, patrimoniais e morais, contra ele ocasionados, o que, em conjugação com o postulado da boa-fé (art. 4º, III), impõe ao fornecedor o dever de agir proativamente, em cooperação com o hipossuficiente, não só para que os fins contratuais legítimos sejam alcançados, como também para que eventuais prejuízos eclodidos pelo desvio na sua execução, sejam eliminados ou mitigados. No dizer de Cavalieri Filho, a boa-fé objetiva possui função criadora, sendo a fonte de deveres anexos ou acessórios, que estarão imbuídos em toda e qualquer relação jurídica obrigacional de consumo: “Quem contrata não contrata apenas a prestação principal; contrata também cooperação, respeito, lealdade etc.”.[257]

Roberto Oleiro Soares pontifica, contudo, que os grandes fornecedores, como “*repeat players*”, tendem a internalizar os custos das eventuais condenações em juízo, repassando-os aos consumidores na precificação de produtos e serviços. E com o domínio informativo sobre os diversos aspectos do evento danoso, podem sopesá-los na tomada de decisão sobre respeitar ou não os direitos e interesses dos consumidores.[258]

Esse “menosprezo planejado” transfere ao consumidor os ônus da atividade econômica e da inércia do fornecedor, que se furta ao dever de proporcionar meios de solução ágeis e efetivos. Tal comportamento traduz “abusiva desvalorização [...] do tempo e dos esforços travados pelo consumidor para que se atinja os bons fins da relação de consumo”. A privação do vulnerável da liberdade de “dispor de seu

---

César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 132.

[256] DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor:** um panorama. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, 2019. 1º sem. p. 25.

[257] CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008. p. 29-30.

[258] SOARES, Roberto Oleiro. **As funções punitiva e preventiva da responsabilidade civil nas relações de consumo.** Belo Horizonte: Letramento, 2018. p. 34-35 e 136, passim.

tempo da forma que melhor lhe convenha", fundamenta o dever de compensar a perda.[259]

Laís Bergstein propõe dupla indagação para a identificação desse dano, questionando-se, em primeiro lugar, se o consumidor ou sua demanda foram menosprezados pelo fornecedor e, em segundo, se o desgaste de tempo poderia ter sido obviado pela implementação de mecanismos preventivos, que aumentassem a segurança das contratações. Sendo afirmativas as duas respostas, haveria responsabilidade do fornecedor pelo tempo de que o consumidor foi abusivamente privado.[260]

O menosprezo e a indiferença deliberados ofendem deveres anexos à boa-fé, que reclamam do fornecedor "postura ética, cooperativa e responsável" e, desse modo, acarretam "lesão injusta e intolerável à proteção do tempo do consumidor".[261]

Estando fundado na transgressão da boa-fé, que enlaça as partes de modo bilateral, a contrapartida lógica é que o comportamento do consumidor também seja sopesado para a aferição desse dano. A busca direta pela alternativa mais onerosa, dentre as disponíveis, poderia configurar violação ao dever de cooperação, se verificada a existência de mecanismos mais céleres e menos dispendiosos, alternativos à jurisdição, e a denotar-se que neles o fornecedor demonstra histórico habitual de cooperação. Não tendo sido sequer franqueada ao fornecedor a oportunidade de sanar a falha, não seria lícito cogitar de sua desídia.[262]

Em essência, o que aqui se propõe é examinar, a par dos danos ocasionados *in re ipsa*, se a conduta das partes demonstra, de um lado, a boa-fé do consumidor em buscar a solução do problema vivenciado em lugar de ganho financeiro e, de outro, a disposição efetiva do fornecedor em solucionar e compensar o consumidor pelos revezes provocados, com atitude respeitosa e cooperativa.

---

[259] BERGSTEIN, Laís. **O tempo do consumidor e o menosprezo planejado:** o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. (Coleção biblioteca de direito do consumidor). p. 266-272.

[260] Ibidem, p. 197.

[261] BERGSTEIN, Laís. A consolidação do dano pela perda do tempo do consumidor no Brasil e o duplo critério para sua compensação: o menosprezo planejado. *In*: BORGES, Gustavo (Org.); MAIA, Maurilio Casas. **Dano temporal:** o tempo como valor jurídico. 2 ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. cap. 1, p. 93

[262] Esse reflexo sobre os danos morais, com o foco no demandante, não escapou à análise de Chiesi Filho, o qual, embora brevemente, ressalta a possibilidade de se afastar essa indenização, quando restar evidente que a composição extrajudicial somente não foi alcançada pelo intuito da parte autora obter indenização em juízo. (CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça**: autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021.p. 149)

A tentativa de resolução pré-processual seria indicadora desses atributos positivos, de modo que o consumidor que procura o Judiciário diretamente, em circunstâncias nas quais o histórico do fornecedor demonstra cooperação, poderia ter denegado o dano extrapatrimonial. E o fornecedor que, instado na via extrajudicial, deixa de atuar cooperativamente, ao reverso seria condenado ao pagamento desse importe, pelo desperdício do tempo do consumidor e pelo menosprezo à sua dignidade. Ambas as partes teriam incentivos para cooperar e sanções para sua falta de colaboração.

Vale dizer que esse fator de estímulo poderia operar até mesmo em situações nas quais o dano é caracterizado *in re ipsa*. Nesse caso, não na identificação do *an debeatur*, do direito à compensação, mas do *quantum debeatur*, graduando-se o vulto da condenação de acordo com as atitudes cooperativas ou conflitivas dos envolvidos.

O Projeto de Lei nº 533/2019 propõe-se a regular esse aspecto, introduzindo a seguinte inovação no texto do CPC:

> Art.491[...] § 3º Na definição da extensão da obrigação, o juiz levará em consideração a efetiva resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor, inclusive, no caso de direitos patrimoniais disponíveis, se o autor, por qualquer meio, buscou a conciliação antes de iniciar o processo judicial.

A eficácia na prevenção de demandas frívolas, oportunistas, é provável, já que o "dano imaterial" é o maior fator de ganho financeiro em ações que, de outro modo, geralmente tem valor econômico muito módico.[263] E, em contrapartida, também o fornecedor beligerante pode sentir-se motivado a negociar, para prevenir essa condenação ulterior.[264] O fato de que o pedido de condenação por dano moral é quase onipresente nas ações de consumo sugere a viabilidade dessa abordagem.

---

[263] Para impedir que a majoração excessiva dos danos morais retroalimente o ciclo, incentivando demandas frívolas, Tenenblat sugere, de lege ferenda, que o excedente seja direcionado a fundo público de proteção ao consumidor (TENENBLAT, Fábio. Limitar o acesso ao Poder Judiciário para ampliar o acesso à Justiça. **Revista CEJ**, Brasília, n. 52, p. 23-25, jan./mar. 2011. p. 34). A modificação legislativa é relevante, porquanto a jurisprudência hodierna, capitaneada pelo Superior Tribunal de Justiça, mostra-se refratária a tal possibilidade nas ações individuais (Tema repetitivo nº 742).

[264] É esse o pensamento de Becker e Feigelson: "A resolução extrajudicial de conflitos como pré-requisito de acesso ao Poder Judiciário, embora reputada como vilã por parte da doutrina ortodoxa, na verdade, cria um ônus para a parte ré no caso de procedência da ação. Dito de outra forma, a eventual negativa de composição pode significar o aumento do rigor das condenações, criando, por força da economia comportamental, incentivos para que partes em conflito resolvam-se de forma autônoma, eficiente, rápida e justa". (BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de

A jurisprudência, no entanto, ainda é instável no tocante à matéria. Conquanto o tema do dano temporal e do desvio produtivo do consumidor já tenham sido alçados a debate no Superior Tribunal de Justiça, os precedentes que reconhecem explicitamente a tutela do tempo tem se cingido à tutela do dano moral coletivo, negando-se a reparação no plano individual.[265] E pesquisa realizada por Fábio Torres de Sousa concluiu que as Turmas Recursais dos Juizados Especiais têm sido pouco permeáveis à sua adoção.[266]

De todo o exposto, conclui-se que há relevante percentual de casos consumeristas suscetíveis à restrição do interesse de agir, aos quais se aplicaria a exigência de acesso prévio às vias extrajudiciais. Isso será explorado quantitativamente em capítulo próprio, no tocante à realidade do Tribunal de Justiça do Espírito Santo. Mas há uma gama de demandas talvez ainda maior às quais esse "filtro" não se aplica. Para essa parcela, outros mecanismos dissuasórios da judicialização e de estímulo aos meios autocompositivos podem ser envidados.

A maioria dos consumidores não litiga de modo habitual. Pesquisas revelam, ao contrário, certa aversão a estar em juízo.[267] Logo, não há conhecimento prévio sobre como comportar-se perante o litígio.[268]

---

resolução de conflitos (ODR) na mitigação da crise de justiça no Brasil. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia.** São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020).

[265] ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma?. *In:* BORGES, Gustavo (Org.); MAIA, Maurilio Casas. **Dano temporal:** o tempo como valor jurídico. 2 ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. cap. 1, p. 42.

[266] SOUSA, Fábio Torres de. Preocupações acerca da aplicação do dano temporal nos juizados especiais. *In:* BORGES, Gustavo (Org.); MAIA, Maurilio Casas. **Dano temporal:** o tempo como valor jurídico. 2 ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. cap. 1, p. 370-371.

[267] Suriani aponta pesquisa de Oliveira e Wada, que parece corroborar com essa ilação: "In 2012 Oliveira and Wada made a survey with consumers between 25 and 40 years old belonging to Brazilian middle class. They found out that when consumers identify a violation of a right, they usually try to solve the issue directly with the company. If it doesn't work, they do nothing or look for help at PROCON, and most of them don't go to the courts. Exception is made to telecommunication companies. For the interviewers, its notorious the inefficacy of their customer services, and because of this, customers prefer to go directly to PROCON or to the courts, bypassing the company". (SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov case. *In:* WOLKART, Erik Navarro (Coord.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (ebook Kindle).

[268] Com fundamento em pesquisa desenvolvida por Rebecca L. Sandefur, Costa e Francisco ponderam que, nos Estados Unidos da América, "constatou-se que parcela significativa da população [...] não reconhece como jurídicos problemas que enfrentam, identificando-os como fatalidades, azares, coisas da vida e até mesmo a vontade de Deus, e quando reconhecem, frequentemente não procuram advogados ou o sistema de justiça, o que foi por ela conceituado como uma 'lacuna' no acesso à justiça. Embora a pesquisa tenha sido conduzida na realidade dos Estados Unidos da América, é possível extrapolar seus achados como indicativos de que também em nosso país, diante da desigualdade e estágio de desenvolvimento social, se verifique situação semelhante". (COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov.

Estudo de Teixeira Júnior perante os Juizados Especiais Cíveis de Vitória/ES evidenciou que a maioria dos entrevistados (56,1%) litigavam pela primeira vez. Dos restantes, 29,6% tinham duas ou três ações já ajuizadas e somente 13,6% declararam litigar em quatro ou mais ações.[269]

A falta de habitualidade restringe o *feedback* recebido, limitando a capacidade de tomada de decisão. Esse tipo de situação é propícia aos "*nudges*".[270]

Todavia, em que pese ser possível traçar lineamentos e estratégias mais gerais, Sunstein adverte sobre a necessidade de que os "*nudges*" sejam adequadamente projetados e testados, baseando-se em dados empíricos, não apenas em intuições e evidências anedóticas.[271] A eficiência dos "*nudges*" e sua aderência aos objetivos traçados (no caso, o incentivo não coercivo às vias extrajudiciais sem vulneração à tutela do consumidor) depende do seu desenho e de sua experimentação e avaliação rigorosas.[272] O que também se estende ao próprio design da plataforma de resolução de disputas, que virá a incorporá-los.

Institucionalmente, a atuação preventiva dos centros de inteligência no diagnóstico de demandas predatórias e a disseminação da informação pelos CEJUSCs, sobre a existência e o modo de acessar os canais extrajudiciais, são exemplos de mecanismos de controle do excesso de demandas e de incentivo à autocomposição.[273] Esses órgãos podem cooperar no desenho, acompanhamento e

---

In: WOLKART, Erik Navarro (Coord.). **Direito, processo e tecnologia.** São Paulo: Thomson Reuters, 2020. (ebook Kindle).

269 TEIXEIRA JÚNIOR, José Borges. **A gratuidade de acesso nos juizados especiais cíveis de Vitória/ES e sua influência sobre o acesso à justiça:** uma análise econômica do Direito Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019. p. 150.

270 THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge**: Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. (ebook Kindle). pos. 1389.

271 SUNSTEIN, Cass R. **Nudging:** A very short guide. DASH - Digital Access to Scholarship at Harvard. 2014. Disponível em: http://nrs.harvard.edu/urn-3:HUL.InstRepos:16205305. Acesso em: 30 abr. 2022. p. 3.

272 *In verbis*: "[...] se o contexto decisório for mal arquitetado, o nudge pode apresentar efeitos insignificantes, reação inversa ao esperado ou até ameaçar o alcance de outras metas pretendidas. [...] um nudge pode falhar por diversos motivos, dentre os quais a informação estar confusa ou difícil de processar; o nudge ter efeito somente no curto prazo; o arquiteto da decisão desconhecer as reais motivações dos agentes; ou devido a incentivos que produzem efeitos adversos ou comportamento compensatório. Além disso, podem falhar, também, quando existe forte preferência por uma opção diferente daquela que é padrão (default), o que pode ocorrer com base em normas, constrangimentos sociais ou em uma avaliação de maior impacto financeiro em seu bem-estar. Assim a preferência distinta da opção proposta pelo nudge se torna a referência base de medição do potencial de perdas" (TABAK, Benjamin Miranda; AMARAL, Pedro Henrique Rincon. Vieses cognitivos e desenho de políticas públicas. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 472-491, ago. 2018. 486-487).

273 ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n.

correção dos “nudges” voltados à desjudicialização, preferencialmente de forma dialogada com os demais operadores do direito.[274] Fazer circular a informação, incluindo de forma democrática a sociedade civil e as demais funções essenciais à Justiça, é imprescindível para o funcionamento da prevenção de demandas, como política pública.[275]

Nesse campo, estratégias têm sido desenvolvidas por juízes e tribunais, utilizando abordagens semelhantes às aqui propostas, com o intuito de prevenir a judicialização de demandas consumeristas. Algumas delas, potencialmente passíveis de replicação, serão examinadas no capítulo a seguir.

2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022. p.57.

[274] O incentivo à utilização de meios alternativos de resolução de conflitos, mitigando o monopólio estatal da jurisdição, e a participação democrática na administração da justiça e dos tribunais, são dois aspectos relevantes, associados à nova roupagem do acesso à justiça e aos direitos. Nessa tônica: BOCHENEK, Antônio César. **A interação entre tribunais e democracia por meio do acesso aos direitos e à justiça:** análise de experiências dos juizados especiais federais cíveis brasileiros. Brasília: CJF, 2013.p. 508.

[275] Afinal: “Entre as principais aspirações da sociedade civil organizada estão o acesso à informação e a livre expressão. O interesse consiste em conhecer, acompanhar e refletir sobre os atos privados e da administração pública, inclusive do judiciário”. (BOCHENEK, Antonio César; DALAZOANA, Vinícius; RISSETTI, Vinícius Rafael. Good governance e o Conselho Nacional de Justiça. **Revista Direito GV**, DEZ. 2013. Disponibilidade em: < https://doi.org/10.1590/S1808-24322013000200007. Acesso em: 4 jan. 2022).

4 EXPERIÊNCIAS DE INTEGRAÇÃO DAS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DO CONSUMIDOR

Extraídos os direcionamentos gerais debatidos no Capítulo 3, pretende-se examinar a sua aplicabilidade efetiva à seara das relações e litígios de consumo.

Dando maior concretude à pesquisa, essa etapa englobou o estudo dos desenhos de sistemas de resolução de disputas já integrados ao Poder Judiciário, com base em plataformas extrajudiciais.[276]

Por plataformas extrajudiciais, aqui as entendemos em seu sentido amplo, abrangendo os sistemas de resolução de disputas on-line, como o "Consumidor.gov.br" e o "Reclame.Aqui", mas igualmente outros canais que, conquanto não necessariamente acessíveis pela rede mundial de computadores, permitam esse contato entre fornecedores e consumidores, o que abarca, exemplificativamente, os Procons, os SACs etc.

Definido como marco abstrato da leitura do interesse de agir os precedentes do Supremo Tribunal Federal em torno da necessidade de requerimento administrativo prévio e da prescindibilidade da tentativa anterior de autocomposição, interessa perquirir o modo pelo qual essas teses podem ser instrumentalizadas para potencializar os seus resultados em termos de estímulo das vias alternativas à jurisdição.

No tocante às questões previdenciárias e assistenciais, o percurso extrajudicial é definido institucionalmente, porque corporificado em órgãos da administração indireta e em seus canais específicos. Diversamente, as pretensões consumeristas não trilham caminho uniforme. Vários órgãos públicos e entidades privadas integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (art. 105, do CDC).[277] Na atualidade, iniciativas específicas emergem, focadas na composição

---

[276] Essencialmente, o intuito era concretizar o "benchmarking" a partir de práticas potencialmente bem-sucedidas e replicáveis de outros tribunais, que assumiram o protagonismo nesse campo. Sobre essa técnica e sua relevância para a gestão judiciária: LETTERIELLO, Christiane Teresa Padoa; FIGUEIREDO, Luiza Vieira Sá de. Os desafios da prática jurisdicional: um estudo de caso no estado de Mato Grosso do Sul. **Revista Eletrônica CNJ**, Brasília, v. 4, n. 2, p. 127-141, 2020.

[277] O Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, dispõe sobre a organização e atuação conjunta dos organismos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que abrange os PROCONs, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as Delegacias de Defesa do Consumidor, os Juizados Especiais Cíveis, as Organizações Civis de Defesa do Consumidor e Agências Reguladoras. A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) coordena o SNDC no âmbito nacional e é responsável pela manutenção do "Consumidor.gov.br" e do "Sindec". (MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização:

extrajudicial de litígios, cingidas ou não ao universo consumerista (“Consumidor.gov.br”, mediação digital do Conselho Nacional de Justiça, “eConciliar”, “Reclame Aqui” etc.).

Portanto, o contato prévio entre consumidor e fornecedor, para os fins de cumprir o requisito do interesse processual, pode ocorrer desde os canais internos de atendimento ao consumidor dos próprios fornecedores (SACS), passando por plataformas de resolução on-line de solução de conflitos públicas (exemplo do “Consumidor.gov.br”) ou privadas (podemos citar o “Reclame Aqui” e o “Compra Garantida” do Mercado Livre), até se aproximar dos mecanismos estatais típicos (dentre outros, os Procons, os CEJUSCs e o processo judicial). Há inúmeras portas disponíveis e não existe, do ponto de vista normativo, nenhuma predileção a observar.[278]

Em outros termos, analisar as formas pelas quais as plataformas extrajudiciais se concatenam ao processo envolve, no caso das demandas de consumo, toda uma gama de possibilidades que ultrapassa o foco original do RE nº 631.240/MG.

Para o recorte dessa pesquisa, serão analisadas fundamentalmente duas abordagens. A primeira, que pressupõe a integração desses mecanismos com apoio em sistemas informatizados, agregando, no caso em foco, o “Consumidor.gov.br” ao Processo Judicial Eletrônico (PJE), nos moldes incentivados por pesquisa do Conselho Nacional de Justiça[279]. A segunda, que remete ao uso dessas plataformas, mas prescinde de inovações em sistemas de informação, focando na adoção de fluxos internos de trabalho.

---

o caso do consumidor.gov. **Cadernos Jurídicos / Escola Paulista da Magistratura**, São Paulo, n. 53, p. 81-93, Janeiro-Março 2020. ano 21. Disponível em: https://epm.tjsp.jus.br/Publicacoes/CadernoJuridico/60662?pagina=1. Acesso em: 22 mar. 2021. p. 86).

[278] Nesse sentido, em que pesem as virtudes da plataforma governamental, PARO, MARQUES e DUARTE defendem que a demonstração do contato prévio entre as partes possa ocorrer por qualquer meio, não apenas pelo “Consumidor.gov.br”. (PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-Line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. (org.). **Direito, processo e tecnologia.** 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 305-306).
Por seu turno, o PL nº 533/2019 reporta-se a “comprovação de tentativa extrajudicial de satisfação da pretensão do autor diretamente com o réu, ou junto aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, presencialmente ou pelos meios eletrônicos disponíveis”.

[279] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas:** mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 125.

Neste capítulo serão examinados com maior profundidade os projetos desenvolvidos pelo TJDFT e TJMA, que exemplificam as duas abordagens mencionadas, e referidas outras iniciativas assemelhadas do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) e Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)[280]. Serão também mencionados estudos de casos resgatados da consulta do estado da arte, com propostas semelhantes às vivenciadas pelos referidos tribunais (Tribunal de Justiça de Santa Catarina/TJSC, Tribunal de Justiça do Ceará/TJCE e Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul/TJRS). O objetivo central é identificar experiências concretas e práticas potencialmente replicáveis no âmbito do Tribunal de Justiça do Espírito Santo.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) foi pioneiro na implementação do acesso ao "Consumidor.gov.br" dentro do processo judicial eletrônico (PJe), em parceria com o Conselho Nacional de Justiça e com a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON.

O Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), por seu turno, normatizou o uso das plataformas públicas de resolução de conflitos (mediação digital e "Consumidor.gov.br"), incentivando a suspensão dos processos em que tais soluções fossem adequadas e não houvessem sido buscadas previamente. Esse segundo projeto, como se descreverá adiante, ganhou especial relevo por ter desencadeado junto ao CNJ o Procedimento de Controle Administrativo (PCA) nº 0007010-27.2020.2.00.0000, cujo julgamento poderia servir de referência a outras ações análogas em nível nacional.

A observação desses casos envolveu fase exploratória de consultas aos respectivos sítios na internet e diálogos, ainda informais, com representantes dos Centros de Resolução de Conflitos e Coordenação/Supervisão dos Juizados Especiais, a respeito das experiências mencionadas. Os resultados obtidos, todavia, durante a coleta de dados e imersão nas entrevistas semiestruturadas, divergiram das expectativas iniciais sobre a evolução de tais projetos, o que será minudenciado a seguir.

---

[280] TJDFT, TJMA, TJBA, TJES são classificados pelo Relatório Justiça em Números, do Conselho Nacional de Justiça, como tribunais de porte médio. Apenas o TJPR, dentre os mencionados, é considerado de grande porte. In: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021.** Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 42-46.

4.1 Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

Estudo patrocinado pelo Conselho Nacional de Justiça, que visava identificar e mapear o comportamento dos maiores litigantes em ações consumeristas, classificou “a integração do Judiciário com o consumidor.gov.br” como a solução “mais importante da pesquisa”, dentre as proposições desenvolvidas pelos investigadores.[281]

A proposta consistiu, em suma, na criação de fluxo para redirecionar as demandas à plataforma extrajudicial, garantindo a preexistência de comunicação entre consumidor e fornecedor. Ao cadastrar a inicial, o postulante preencheria campo identificador da prévia reclamação no “Consumidor.gov.br”. Se o deixasse em branco, o sistema geraria a reclamação na plataforma, paralelamente.[282] O sistema então aguardaria por um dado prazo a informação da resolução extrajudicial. Se positiva, o processo seria extinto, caso contrário, prosseguiria em seus termos ulteriores.[283]

Como vantagens dessa integração sistêmica foram elencadas: a obrigação de a empresa reclamada atender ao consumidor rapidamente; a inexistência de atrasos no andamento processual, já que existe o paralelismo na tramitação administrativa e judicial; o auxílio à tomada de decisão no processo, com base nos registros gerados pela reclamação, inclusive pela existência de modelos de dados mais adequados para o cadastro das queixas no “Consumidor.gov.br”; a prevenção de demandas desnecessárias, mormente nos casos de litigância oportunista; a preservação do acesso à justiça, que é assegurado pela tramitação concomitante à via judicial.[284]

Como possível desvantagem, foi mencionada a reiteração do contato entre as partes, se o consumidor já houvesse previamente acionado o fornecedor por outros

---

[281] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas:** mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 125.

[282] Para Chiesi Filho, o fluxo de integração proposto pelo estudo do CNJ/ABJ somente seria aplicável aos "casos em que o requisito de existência de interesse processual estiver ausente. Como sucedâneo de uma sentença direta de extinção sem apreciação do mérito, seria dada a oportunidade de solução do litígio por meio da autocomposição ou, não sendo possível e restando configurada a pretensão à resistência do autor [sic], dar-se-ia andamento ao processo" (CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021.p. 159).

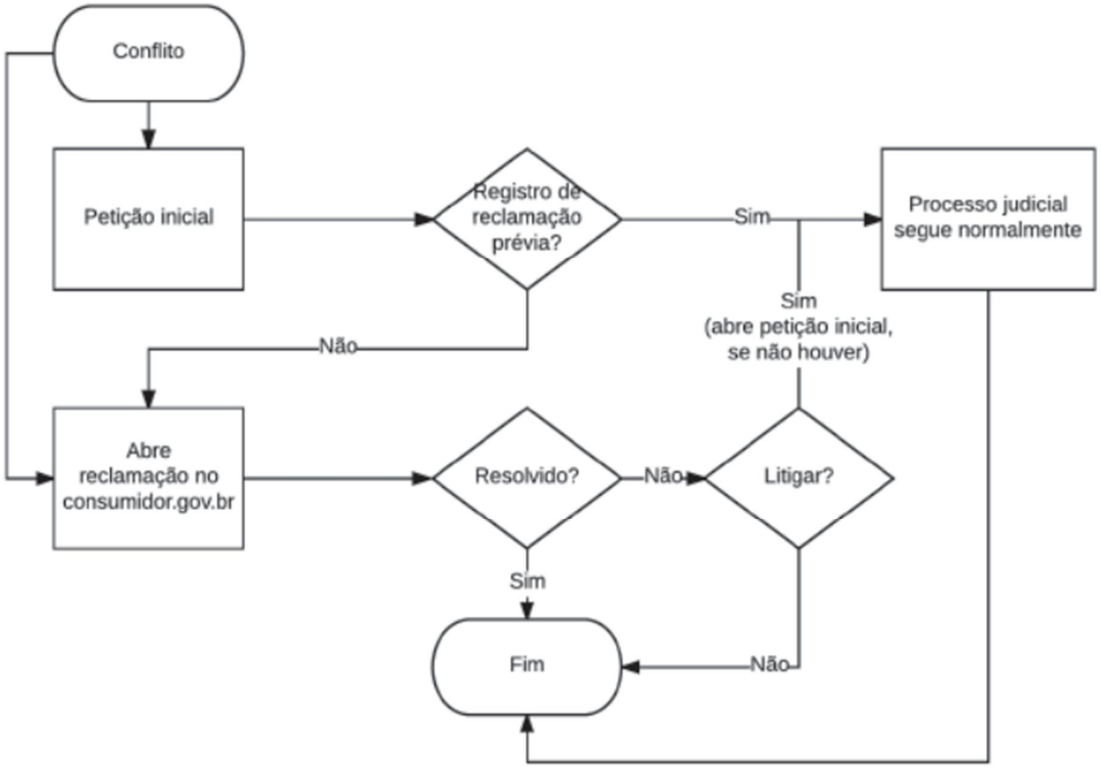
[283] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, op.cit., p. 125.

[284] Ibidem, p. 126-127.

canais. Os autores, porém, reputaram mínimo esse impacto negativo, devido à celeridade das respostas na plataforma extrajudicial[285].

O desenho do fluxo genérico proposto foi o seguinte:

Figura 1. Fluxo sugerido de integração do "Consumidor.gov.br" ao PJe



Fonte: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 126.

Propôs-se a implementação gradual dessa iniciativa, cingida inicialmente a algumas comarcas de interesse ou a subconjunto dos maiores litigantes. Também foi sugerida a avaliação ulterior do impacto, a partir dos índices de atendimento à demanda.[286]

Com esse escopo, o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por intermédio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) firmaram no dia 20 de maio de 2019, o acordo de cooperação técnica nº 016/2019. A iniciativa voltava-se ao “incremento de métodos autocompositivos,

[285] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas:** mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 127.
[286] Ibidem, p.127.

mediante plataformas *on-line*, para solução de controvérsias consumeristas", cujo objeto previa a "integração da plataforma 'consumidor.gov.br' ao Processo Judicial Eletrônico - PJe"[287].

Na linha desta pesquisa, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) foi pioneiro na implementação do acesso ao "Consumidor.gov.br" dentro do processo judicial eletrônico (PJe), em parceria com o Conselho Nacional de Justiça e com a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON.[288]

A fase inicial do projeto abrangeu apenas o segmento bancário e depois foi expandida para todos os fornecedores cadastrados na plataforma pública.[289]

Em síntese, ao cadastrar a petição inicial no sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe), verificando-se que a parte demandada é participante do "Consumidor.gov.br", será oferecida ao postulante a possibilidade de utilizar os dados da inicial para deflagrar concomitantemente a reclamação extrajudicial. Feita essa opção, abre-se em paralelo a negociação direta *on-line*, seguindo o fluxo normal da plataforma extrajudicial, sem prejuízo da tramitação do processo em juízo. Na primeira utilização, o consumidor receberá por *e-mail* o *link* de ativação e concluirá o cadastro de senha, para acompanhar a tramitação da reclamação.[290] Com isso, a empresa disporá do prazo de 10 (dez) dias para apresentar resposta e o consumidor, na sequência, 20 (vinte) dias para comunicar sua aquiescência e avaliar o atendimento.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios disponibilizou guia para os usuários do sistema, disponível em https://www.tjdft.jus.br/pje/tutorial-integracao-pje-plataforma-consumidor-gov-1.pdf.[291]

O primeiro passo para o acesso consiste em selecionar a área "direito do consumidor", a seção/subseção e a classe processual. Na aba seguinte, é oferecida a opção pelo uso ou não do "Consumidor.gov.br". Na hipótese afirmativa, o postulante

---

[287] BRASIL. Conselho Nacional de Justiça; Ministério da Justiça e Segurança Pública; Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). **Acordo de cooperação técnica n° 016, de 19 de maio de 2019**. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/CNJ_-_2019_1.pdf. Acesso em: 8 jan. 2022.

[288] O lançamento do projeto envolveu o TJDFT e o TRF da 1a Região. Entretanto, a pesquisa cingiu-se ao tribunal estadual. Não há notícia de implementação do fluxo na justiça federal.

[289] A informação foi obtida da Presidência do TJDFT, conforme Despacho 1714521, PA nº 0019895/2020, mencionado no Processo SEI 0007812/2021.

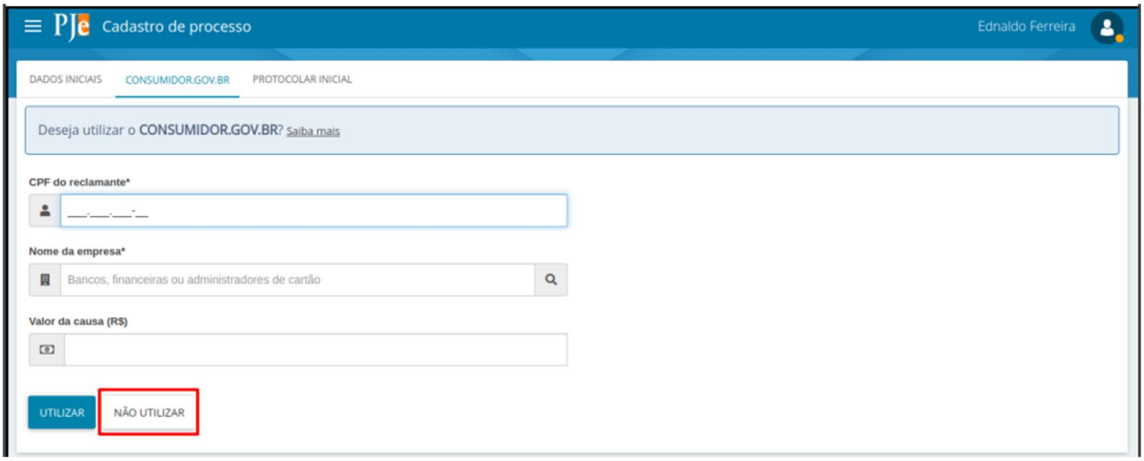
[290] Vídeo explicativo pode ser encontrado no canal de *youtube* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, datado de 08 de outubro de 2019: https://www.youtube.com/watch?v=YBYvFj1g5Xg .

[291] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. **Guia do Usuário:** integração PJe e Consumidor.gov.br. Brasília - DF, 2019. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/pje/tutorial-integracao-pje-plataforma-consumidor-gov-1.pdf. Acesso em: 11 jan. 2022.

insere o seu CPF, busca o nome da empresa reclamada, indica o valor da causa e clica em “utilizar”. Não sendo localizada a parte requerida na base da plataforma ou optando o consumidor por não a utilizar, o fluxo de peticionamento inicial do PJe prossegue normalmente.

Perceba-se que o fluxo não é exatamente idêntico ao proposto pela pesquisa CNJ sobre litigância consumerista, já que, no caso do TJDFT, a deflagração da negociação paralela é opcional. No primeiro caso, ela ocorreria sempre que não fosse informado o código de cadastro da reclamação no “Consumidor.gov.br”. A diferença parece sutil. No entanto, sem o encaminhamento automático (de todo resto, dificultado pela necessidade de cadastro no sistema extrajudicial, no primeiro uso) a negociação em paralelo depende inteiramente do consentimento do autor. Isso fragiliza a eficiência do desenho do fluxo do TJDFT como “*nudge”* de escolha padrão, o que pode ter influenciado os resultados adiante descritos.

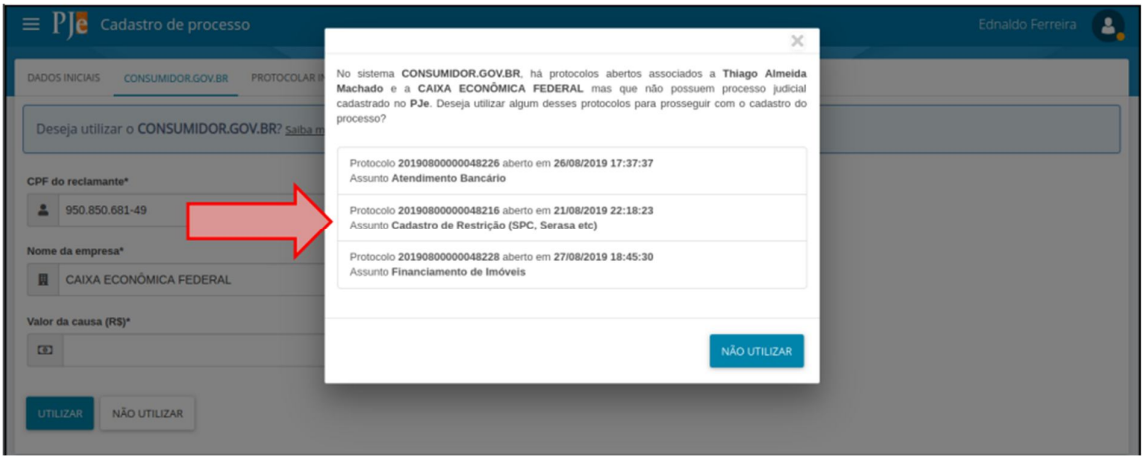
Figura 2. Opção pelo uso do “Consumidor.gov.br” a partir do PJe



Fonte: TJDFT (2019).

Caso preexistam registros de reclamações daquele CPF no “Consumidor.gov.br” será possível vincular os respectivos dados para o cadastro da inicial. Basta selecionar o número do protocolo correspondente. Se desejar abrir nova reclamação, o consumidor selecionará o botão “não utilizar”.

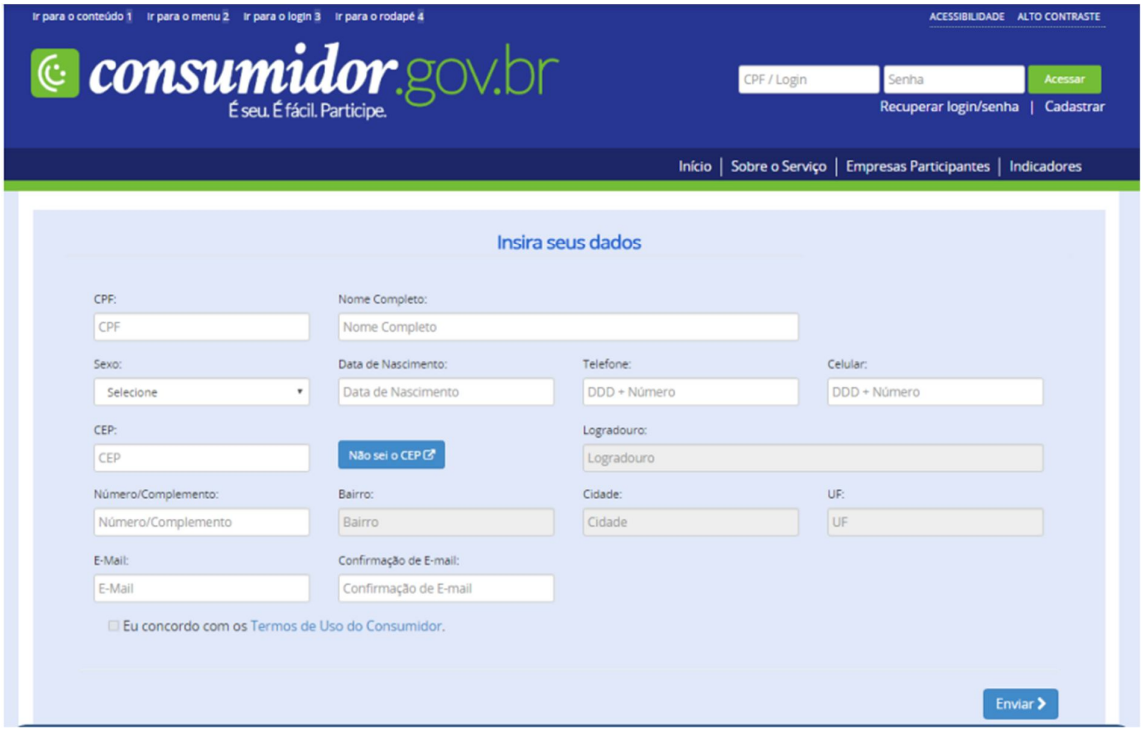
Figura 3. Vinculação de protocolo anterior no "Consumidor.gov.br" ao PJe



Fonte: TJDFT (2019).

A partir desse momento, o usuário é remetido ao sítio do "Consumidor.gov.br" para a complementação das informações pessoais porventura ainda faltantes. Se o consumidor já estiver cadastrado, será direcionado para a tela de cadastro da reclamação.

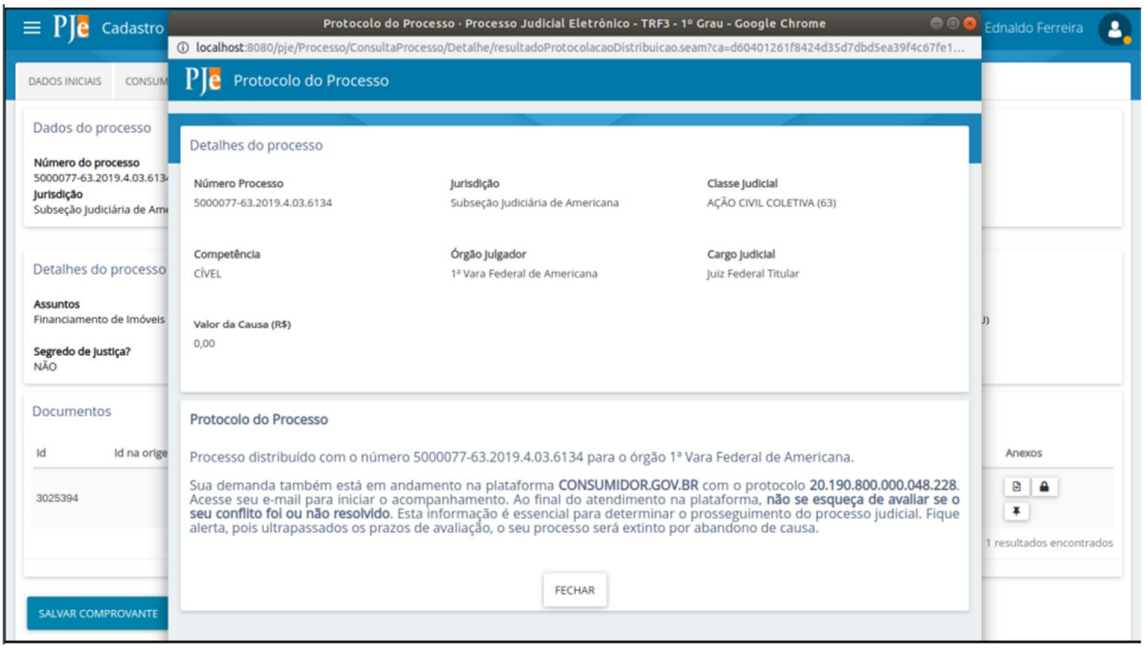
Figura 4. Cadastro do usuário no "Consumidor.gov.br"



Fonte: TJDFT (2019).

Concluídas essas etapas, será confirmado o registro da demanda na plataforma e a protocolização no PJe.

Figura 5. Confirmação do protocolo da reclamação no "Consumidor.gov.br" e no PJe



Fonte: TJDFT (2019).

A iniciativa pioneira do TJDFT foi recebida com muito otimismo e foi um dos principais motivos da pesquisa em curso nesta dissertação. Vislumbrou-se nela grande potencial de replicação, inclusive no âmbito do Poder Judiciário do Espírito Santo, já que este se encontrava em processo de migração acelerada dos Juizados Especiais Cíveis para o PJe.

Entretanto, ao longo da pesquisa, constatou-se que os resultados iniciais ficaram muito aquém das expectativas.

Quantitativamente, o que se apurou, por meio de ofício encaminhado pela assessoria da Presidência do TJDFT, foi que o número de processos efetivamente distribuídos no PJe com uso incidental do “Consumidor.gov.br” foi muito pequeno, mais precisamente, 86 casos novos no ano de 2020 e 28 casos novos em 2021, até a data da informação, recolhida no final do mês de abril. O sistema encontrava-se em funcionamento desde o mês de novembro de 2020, portanto, os dados abrangeram cerca de seis meses de funcionamento.[292]

[292] Ofício 687/GPR - de 10/05/2021, ref. Proc. SEI 0007812/2021. Dados quantitativos informados pela Coordenadora Administrativa do NUPEMEC, em 29/04/2021.

Em entrevista semiestruturada com o responsável pelo projeto junto à presidência do TJDFT, foi informado que somente 47 processos haviam sido distribuídos até o dia 09 de setembro de 2021, evidenciando que não houve evolução significativa nos meses subsequentes.

Já era antecipado que fatores externos, sobretudo a pandemia da covid-19, pudessem afetar negativamente os números, mas não a esse ponto, pois constituíram fração ínfima dos milhares de processos distribuídos nos juizados especiais daquele tribunal.

Embora não haja segmentação entre juizados cíveis, criminais e de fazenda pública, os dados do painel estatístico do TJDFT totalizam, em primeiro grau, 114.533 processos novos em 2019 e 69.032, em 2020, nos juizados.[293]

A partir do painel "Justiça em Números", do Conselho Nacional de Justiça, aba "Demandas por classe e assunto", é possível observar que foram distribuídas ao TDFT, na classe "procedimento do juizado especial cível" e nos assuntos de "direito do consumidor", em 2019, 55.818 casos novos; em 2020, 29.878 casos novos; e em 2021, 27.685, casos novos[294].

Portanto, ainda que a redução durante a pandemia tenha sido de mais de 50% nos processos da classe e assunto considerados, ainda assim o uso do "Consumidor.gov.br" integrado ao PJe foi bastante reduzido, de menos de 0,57% dos casos novos, proporcionalmente ao período de cerca de 10 meses abrangidos pelos dados da pesquisa (novembro de 2020 a setembro de 2021). O percentual é ainda menor, de 0,3%, se levarmos em consideração as lides de consumo distribuídas às varas cíveis comuns, também abrangidas pelo sistema.

Os números baixos foram considerados por um dos entrevistados como retrocesso em relação ao modelo anterior, em que o incentivo ao uso da plataforma ocorria por despacho dos juízes nos autos dos processos já iniciados.[295] A partir da experiência dos CEJUSCs, outro entrevistado reputou que seria mais eficaz a realização das audiências por videoconferência ou a suspensão do processo por ato

---

[293] Disponível em: https://paineis-gestao-estrategica.tjdft.jus.br/jn/litigiosidade_juizadosespeciais.php .

[294] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel Justiça em Números**. Disponível em: https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT. Acesso em: 14/04/2022.

[295] Textualmente: "A cultura do litígio e a falta de informação ao usuário acerca da efetividade do uso das plataformas faz com que ele deixe de utilizá-las, optando pelo ajuizamento da ação sem a tentativa prévia de solução do conflito. No entanto, quando a sugestão para o uso da plataforma parte do próprio juiz, em sede de emenda à inicial, a solução passa a ter credibilidade".

do juiz, do que a oportunização do uso do “Consumidor.gov.br”, como etapa facultativa no bojo do peticionamento eletrônico.[296]

Com efeito, concomitantemente ao lançamento desse projeto de integração, houve a mudança de paradigma relacionada às audiências por videoconferência durante o período de isolamento da pandemia a covid-19. No TJDFT, os CEJUSCs atuam como porta de entrada da conciliação nos Juizados e Varas Cíveis. Com o apoio dos NUVIMECs (Núcleos Virtuais de Mediação e Conciliação), criados pela Portaria Conjunta nº 22, de 19 de março de 2021, houve o esforço para a agilização das respectivas pautas. Inclusive, as empresas cadastradas como “Parceiras do CEJUSC” puderam agendar pautas concentradas, para acelerar as composições.[297]

Em entrevista semiestruturada foi informado:

> As empresas cadastradas como parceiras podem ter uma pauta separada, para que haja mais agilidade. Desde que a empresa cumpra as obrigações assumidas como parceira, dentre elas, um preposto com conhecimento do caso e com poderes para transigir. Quando se percebe que há muitas ações contra determinadas empresas, elas são convidadas a participar. As empresas também se interessam por uma pauta diferenciada para se organizar.

Com isso, uma das principais vantagens do “Consumidor.gov.br”, a agilidade, tornou-se menos relevante na percepção do entrevistado:

> A minha sensação é que os consumidores já percebem que a pauta está em 45 dias, por vezes, eles ao invés de aceitarem, o advogado, quando entra lá a parte: Ah, 45 dias? Vou esperar a audiência aqui. Prefere a audiência virtual do que participar da plataforma, porque ela é mais impessoal.

Diante dos resultados medidos, pouco numerosos, a intenção inicial de examinar os dados quantitativos dos processos em que a plataforma foi utilizada no

---

[296] Constatação contraintuitiva e que traduz evidência da riqueza do imprevisto, do achado que coloca em xeque os vieses do pesquisador. Uma das virtudes da entrevista, como método de pesquisa: “A particularidade da entrevista, como forma de coleta de informações, vem do fato de que, diferentemente de um livro, um julgado ou um documento, o entrevistado é uma fonte viva, ativa e normalmente envolvida com o tema de pesquisa sobre o qual será entrevistado.” (QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo. **Monografia jurídica:** passo a passo. Rio de Janeiro: Forense, 2015. p. 150). “A entrevista é um método que permite colocar em evidência perspectivas, valorações ou pontos de vista diferenciados sobre os fatos sociais, além daqueles já estabelecidos pela literatura ou pelas concepções do próprio entrevistador” (FEFERBAUM, Marina (Coord.); QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo (Coord.). **Metodologia da pesquisa em direito:** técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2019. p. 351).

[297] Os detalhes dessa iniciativa são descritos em: https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/convenios-e-credenciamento/convenios-e-parcerias .

TJDFT foi postergada, já que não seriam estatisticamente relevantes para determinar, por exemplo, se o índice de conciliação ou de êxito ulterior no julgamento de mérito variava entre os que optaram ou não pelo uso concomitante do “Consumidor.gov.br”.

Seria recomendável, no entanto, repetir o levantamento de dados após período mais longo de vigência do programa, a fim de aferir se houve aumento significativo na utilização do canal. O que poderá ser objeto de pesquisas futuras.

4.2 Tribunal de Justiça do Maranhão

O Tribunal de Justiça do Maranhão optou inicialmente por abordar a integração dos canais extrajudiciais mediante normatização do fluxo interno de trabalho dos magistrados. A Resolução TJMA nº 43/2017, que regulamentou a iniciativa, reporta-se ao uso do “Consumidor.gov.br”, da mediação digital do CNJ ou de outras plataformas públicas, mas prescinde de inovações em sistemas de informação. Prescreve o ato:[298]

> Art. 1º Recomendar, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, que, nas ações judiciais em que for admissível a autocomposição, e que esta não tenha sido buscada na fase pré-processual, o juiz possibilite a busca da resolução do conflito por meio da plataforma pública digital.
> Parágrafo único. Para a utilização da plataforma digital é indispensável o prévio cadastro no sistema da empresa demandada.
> Art. 2º Caso seja admitida pelo juiz a mediação/conciliação digital, o processo ficará suspenso por trinta dias, período em que a parte deverá comprovar o cadastro da reclamação administrativa e a proposta da empresa oferecida no prazo de dez dias após o cadastramento da reclamação.
> § 1º Decorrido o prazo de suspensão do feito a que se refere o caput e com a ausência da resposta da empresa demandada, o juiz dará prosseguimento ao pedido.
> § 2º Durante o prazo da suspensão do feito por trinta dias, o juiz poderá apreciar os pedidos de antecipação de tutela ou tutela acautelatória.
> §3º A audiência de conciliação será dispensada, na forma do disposto no item VI, da Portaria- Conjunta nº 08/17.

A Resolução nº 43/2017, do TJMA, insere-se em contexto mais amplo, no “programa de estímulo ao uso dos mecanismos virtuais de solução de conflitos”

[298] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. Presidência. **Resolução n° 43**, de 19 de setembro de 2017, 22 set. 2017. Disponível em: http://gerenciador.tjma.jus.br/app/webroot/files/publicacao/418337/resoluooo-gp-432017_21092017_1434.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022.

capitaneado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC do respectivo tribunal.

Após entrevista semiestruturada, foi compartilhado o conteúdo atinente às linhas de gestão do sistema de tratamento de conflitos e a estratégia estadual de prevenção de litígios e de adoção de soluções consensuais para os conflitos, no âmbito do Poder Judiciário maranhense, este último com o escopo temporal de 2021 a 2026.

As linhas de gestão mencionadas envolvem investimentos estruturais (implantação e estruturação dos CEJUSCs, conciliação itinerante, atendimento por videoconferência e outros, com foco na inovação) e fortalecimento da autonomia da vontade (diálogos informativos sobre direitos e obrigações, práticas de constelação familiar, apoio aos consumidores superendividados e mediação em conflitos de saúde pública, dentre outros).

A estratégia fundamental de tratamento adequado de conflitos, por sua vez, organiza-se de forma piramidal, desde a base, que parte da prestação de informações via "*chatbots"* e ouvidoria, ascendendo pelo uso de plataformas digitais e de videoconferência, conciliações presenciais, mediações complexas e soluções coletivas. Cada um desses "degraus" organizado de acordo com o perfil e a complexidade dos conflitos apresentados.

A recomendação do uso do "Consumidor.gov.br" e a projeção futura de sua interoperabilidade com o Processo Judicial Eletrônico (PJe) são projetos agregados ao eixo "plataformas digitais" do programa.[299]

A Resolução nº 43/2017, do TJMA, como se denota da transcrição anterior, não dispõe diretamente sobre a extinção por falta de interesse processual. Apenas recomenda o direcionamento das partes às plataformas extrajudiciais públicas, com a suspensão do processo. E ressalta a dispensa de audiência conciliatória, nesse caso.

Em sua essência, a proposta do ato normativo dirige-se mais pronunciadamente à substituição da fase conciliatória em juízo pela utilização de outros mecanismos de autocomposição *on-line*. Com isso, desafogaria os CEJUSCs maranhenses que, segundo os "considerandos" da norma, estariam sobrecarregados pelas audiências conciliatórias.

[299] Ao tempo da entrevista, a integração PJe e "Consumidor.gov.br" ainda não havia sido concretizada pelo Tribunal de Justiça do Maranhão.

A rigor, o normativo nem especifica necessariamente o "Consumidor.gov.br" como plataforma exclusiva, mencionando também a mediação digital do Conselho Nacional de Justiça, o que deixaria em aberto o uso de outros canais.

Luciano Timm emitiu parecer sobre o projeto capitaneado pelo TJMA, em consulta formulada pela Associação dos Magistrados do Maranhão (AMMA), posicionando-se pela legalidade e constitucionalidade da Resolução TJMA nº 43/2017. Na visão do parecerista "a mera recomendação quanto à utilização não impõe obstáculos, pois não condiciona o acesso à justiça ao uso de essa ou outra plataforma". Em seu parecer, Luciano Timm conclui que:[300]

> [...] plataformas digitais permitem aos consumidores resolver rapidamente suas disputas a um baixo custo para os contribuintes, não havendo que se falar em qualquer prejuízo ao jurisdicionado, que apenas quer resolver seu problema (muitas vezes derivado de uma relação de consumo)! Esperar 7 dias para ter 80% de chance de resolver seu problema, qual o prejuízo ao direito de ação do jurisdicionado? Isso é muito melhor do [que] enfrentar a fila de um atravancado e assoberbado Poder Judiciário.

Para Luciano Timm, a Resolução nº 43/2017, do TJMA, constituiria exemplo de "*nudge*", de arquitetura de escolhas direcionada a evitar o uso desnecessário dos recursos escassos do Poder Judiciário.[301]

De fato, a iniciativa amolda-se à ideia de "*nudge*", sob o aspecto da suspensão do processo e da dispensa de audiência conciliatória, quando requerida pela parte. Não, porém, quando concatenada à extinção do processo, sem resolução do mérito. Nesse caso, a utilização da via extrajudicial ganha contornos de compulsoriedade, contrariando, assim, o conceito estrito cunhado por Thaler e Sunstein, dentre outros.[302]

Ocorre que os "considerandos" da norma aludem aos precedentes insculpidos nos Recursos Extraordinários nº 631.240/MG e nº 839.353/MA, que cuidavam do tema do interesse processual, consignando "a possibilidade de

---

[300] TIMM, Luciano Benetti. **Parecer jurídico à Associação dos Magistrados do Maranhão (AMMA).** 2021. Disponível em: https://amma.com.br/wp-content/uploads/2021/03/17032021-Parecer-ODR-AMMA-.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022.

[301] Ibidem.

[302] THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge:** Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. (ebook Kindle). p. 141.

indeferimento da petição inicial pela falta de comprovação da pretensão resistida".[303] Com isso, a resolução deu ensejo a que os juízes a aplicassem de forma mais ampla, extinguindo os processos nos quais a tentativa prévia de autocomposição não fora demonstrada. Tal conduta motivou a impugnação da prática pela Ordem dos Advogados do Brasil, junto ao Conselho Nacional de Justiça.

O questionamento perante o CNJ ocorreu no âmbito do Procedimento de Controle Administrativo nº 0007010-27.2020.2.00.0000, e despertou a atenção para a experiência do TJMA, pois esse julgamento, ainda não concluído à época da elaboração do projeto de pesquisa, teria o potencial de servir de marco a outras iniciativas análogas em nível nacional.

A princípio, a resposta do CNJ foi receptiva ao tribunal maranhense. O relator do Procedimento de Controle Administrativo nº 0007010-27.2020.2.00.0000, Conselheiro Luiz Fernando Tomasi Keppen, proferiu decisão terminativa monocrática, em 16/09/2020, afastando a impugnação da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Destacou que o estímulo aos canais de composição de conflitos, inclusive digitais, encontra abrigo no Código de Processo Civil, na Lei nº 11.340/2015 (Lei de Mediação) e na Resolução CNJ nº 125/2010, e que o ato objurgado cingia-se a **recomendar** a busca da solução dos dissídios nas plataformas públicas digitais, quando já não houvesse ocorrido em estágio pré-processual. Não havia condicionamento do julgamento do mérito a essa providência.

Como tal, segundo o relator, ao ofertar ferramenta adicional, alternativa às audiências conciliatórias perante os CEJUSCs, o ato estaria incrementando o acesso à justiça, não o obstaculizando. O que, ainda nessa perspectiva, tampouco afrontaria prerrogativas da advocacia, já que "nas atividades de mediação e conciliação de conflitos não judiciais a atuação do advogado revela-se facultativa".

O relator afastou a pecha de ilegalidade e manteve inalterada a resolução, decisão essa ratificada monocraticamente pelo Conselheiro Luiz Keppen, quando da análise e indeferimento de pedido de reconsideração atravessado pela OAB/MA.[304]

---

[303] Textualmente: "CONSIDERANDO os precedentes do Supremo Tribunal Federal nos Recursos Extraordinários nº 631.240 e nº 839.353; CONSIDERANDO a possibilidade de indeferimento da petição inicial pela falta de comprovação da pretensão resistida (CPC/2015, art. 330, inc. III.)".

[304] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Procedimento de controle administrativo n. 0007010-27.2020.2.00.0000. Relator: Luiz Fernando Tomasi Keppen. Julgamento em 16 de setembro de 2020. **DJe/CNJ.** Brasília - DF, 17 de setembro de 2020.

A sinalização positiva do CNJ, todavia, não bastou para salvaguardar a vigência da norma.

Em que pese a Resolução TJMA nº 43/2017 tenha sido reputada legítima, em decisão monocrática, ela terminou por ser revogada pelo próprio tribunal, em 26 de maio de 2021, por unanimidade.[305] Com isso, o julgamento de recurso administrativo no bojo do PCA foi considerado prejudicado, perdendo-se a oportunidade de que a questão fosse apreciada pelo colegiado.

A motivação da revogação, segundo consta de manifestação do tribunal no corpo do PCA, foi: [306]

> [A] proliferação de sentenças extinguindo processos, sem resolução do mérito, com amparo no art. 1º da Resolução GP – 432017, sob o fundamento de que a inicial não veio acompanhada de documentação comprobatória demonstrando que, em fase pré-processual, tenha sido buscado pela(s) parte(s) alguma forma de autocomposição para resolução do conflito por meio da plataforma pública digital, criando obstáculo para o acesso à Justiça.

A revogação foi comemorada como vitória pela advocacia maranhense[307], por considerar que a "Resolução estava sendo indevidamente utilizada como fundamento para a extinção de processos judiciais, com evidente violação ao princípio constitucional de Acesso à Justiça".[308]

Em que pese revogada a Resolução TJMA nº 43/2017, o procedimento nela preconizado ainda pode, em tese, ser aplicado pelos juízes, pois está em concordância com o princípio da cooperação e da **primazia do julgamento de mérito.** Trata-se, em última análise, de proporcionar à parte, quando possível a extinção por

---

[305] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. Presidência. **Resolução n° 31, de 25 de maio de 2021**. Disponível em: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/arquivos_ascom/resol_gp_312021_27_05_2021_14_03_06.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022.

[306] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Procedimento de controle administrativo n. 0007010-27.2020.2.00.0000. Relator: Luiz Fernando Tomasi Keppen. Julgamento em 16 de setembro de 2020. **DJe/CNJ.** Brasília - DF, 17 de setembro de 2020.

[307] ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SECCIONAL DO MARANHÃO. **Por unanimidade, pleno do TJMA mantém revogada a resolução que exigia a prévia utilização de plataformas extrajudiciais**. OAB Maranhão. 2021. Disponível em: https://www.oabma.org.br/agora/noticia/por-unanimidade-pleno-do-tjma-mantem-revogada-a-resolucao-que-exigia-a-previa-utilizacao-de-plataformas-extrajudiciais-5183. Acesso em: 2 abr. 2022.

[308] Para Luciano Timm, a "OAB/MA deveria estar comprometida e oferecendo seu apoio, como parte integrante que é do sistema de distribuição de justiça. É preciso reinventar a advocacia e focá-la na desjudicialização". Como bem destacado no parecer, a utilização das plataformas não limita o exercício da advocacia porque este "também compreende o auxílio de clientes em processos de conciliação e mediação". (TIMM, Luciano Benetti. **Parecer jurídico à Associação dos Magistrados do Maranhão (AMMA)**. 2021. Disponível em: https://amma.com.br/wp-content/uploads/2021/03/17032021-Parecer-ODR-AMMA-.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022).

falta de interesse, a chance de suprir tal requisito (CPC, arts. 6º, 10 e 317).[309] E, quando descabida essa extinção, de incentivar a conciliação em plataforma on-line (CPC, art. 334, §7º e Resolução CNJ nº 358/2020), em tempo mais breve do que o do agendamento das audiências pelo próprio juízo. Não há, portanto, prejuízo à parte demandante.

Aliás, permanece em vigor no âmbito do TJMA a Portaria Conjunta nº 08/2017**,** que dispõe sobre a divulgação e o incentivo ao uso das plataformas públicas de composição extrajudicial e preconiza, dentre outras iniciativas, a **dispensa da audiência conciliatória**, a requerimento da parte, quando esta comprovar que buscou o entendimento nas plataformas digitais, porém, sem êxito.[310]

O balanço desse percurso foi que, apesar da sinalização inicialmente positiva do Conselho Nacional de Justiça, o próprio Tribunal de Justiça do Maranhão recuou no tocante ao arcabouço normativo institucional, esvaziando a iniciativa e, desse modo, postergando a oportunidade de que houvesse o posicionamento do CNJ sobre o projeto de modo mais abrangente e assertivo.

Com efeito, a iniciativa do TJMA não foi isolada. Outros tribunais e juízos adotaram estratégias similares para lidar com o potencial da integração das plataformas extrajudiciais ao processo. O interesse pela pesquisa da Resolução nº 43/2017 foi despertado particularmente pelo destaque que granjeou nacionalmente, em virtude da impugnação junto ao CNJ. Seria um momento decisivo para a uniformização do tratamento da matéria, em sede administrativa, para todo o país.

A manutenção monocrática indicou a tendência, mas não sepultou divergências, já que, por tratar-se de recomendação voltada ao uso das plataformas digitais, sem ênfase na extinção por falta de interesse de agir, este aspecto não assomou como foco principal da argumentação do relator.

---

[309] Também é o posicionamento de Chiesi Filho. O autor sugere que, antes da prolação de sentença terminativa, o juiz poderia evidenciar a ausência de pretensão resistida e proporcionar às partes a oportunidade de tentativa de autocomposição, preferencialmente por via de ferramentas públicas (cita o consumidor.gov.br e a mediação digital do Conselho Nacional de Justiça) (CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça:** autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021.p. 147).

[310] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. Presidência e Corregedoria Geral da Justiça. **Portaria Conjunta n° 08, de 27 de abril de 2017**, 4 mai. 2017. Disponível em: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/portalweb/portaria_conjunta_82017_12032018_1216.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022.

Em outra oportunidade, debruçando-se sobre ato similar, porém mais intensamente centrado na ausência de condição da ação, o Conselho Nacional de Justiça emitiu decisão em sentido diametralmente oposto. Cito o caso do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

O Procedimento de Controle Administrativo nº 0004447-26.2021.2.00.0000 analisava Orientação Normativa de nº 01/2020, do Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos (NUPEMEC) da 3ª Vice-Presidência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG). O ato em questão estipulou que:

> [...] nas ações em que for admissível a autocomposição, a exigência de prévia comprovação da tentativa de negociação poderá ser considerada como condição para aferição do interesse processual, cabendo ao juiz suspender o feito, por prazo razoável, para que a parte comprove tal tentativa.[311]

A Comissão Permanente de Solução Adequada de Conflitos do CNJ emitiu parecer pela impossibilidade de tal exigência, que careceria, no entender do órgão, de alteração legislativa. Essa linha foi encampada pelo Conselheiro Relator, Emmanoel Pereira, em decisão monocrática que determinou a anulação do ato objurgado.

Conquanto tenha ressalvado o incentivo às formas consensuais de resolução de disputas, tanto pelo Código de Processo Civil, quanto pela Política Nacional da Resolução Adequada de Conflitos (Resolução CNJ nº 125/2010), a conclusão do Conselheiro foi no sentido de que a conciliação ou mediação devem ocorrer **endoprocessualmente**, na forma do art. 334, do CPC, quando preenchidos os requisitos do art. 319 e 332, do mesmo código. A tentativa de negociação, portanto, não condicionaria a aferição do interesse processual.

Digno de nota o fato de que, com a cessação do mandato do Conselheiro Emmanoel Pereira, o recurso administrativo contra a decisão monocrática foi ulteriormente encaminhado ao Conselheiro Luiz Fernando Tomasi Keppen, que também fora o relator do PCA oriundo do Maranhão. Em 07/10/2021, o relator substituto rechaçou pedido de reconsideração e indeferiu requerimento de atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Ato contínuo, o recurso no âmago do PCA n. 0004447-26.2021.2.00.0000 / TJMG foi julgado e desprovido em 25/05/2022, sob a

---

[311] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Procedimento de Controle Administrativo n. 0004447-26.2021.2.00.0000. Relator: Emmanoel Pereira. Julgamento em 14 de setembro de 2021. **DJe/CNJ.** Brasília - DF, 14 de setembro de 2021.

relatoria do Conselheiro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho. Por conseguinte, em pronunciamento colegiado e unânime, o Conselho Nacional de Justiça firmou posição contrária à exigência da tentativa prévia de composição como requisito para ajuizamento da demanda.

4.3 Iniciativas Análogas

4.3.1 Tribunal de Justiça da Bahia: Negociação Virtual (Projudi)

O Tribunal de Justiça da Bahia criou o Sistema de Negociação Virtual do PROJUDI-BA, regulado pelo Decreto Judiciário nº 650, de 23/09/2020. Integrado ao sistema de processo eletrônico dos Juizados Especiais (Projudi), permite a interlocução entre os autores e os réus, estes últimos, desde que cadastrados no Portal de Domicílio Eletrônico (Decreto Judiciário nº 447/2021).[312]

O processo pode ser encaminhado ao fluxo de negociação no momento do cadastro inicial da demanda ou posteriormente, pela secretaria do juizado, de ofício ou a requerimento das partes. A empresa cadastrada recebe, então, e-mail comunicando a existência de processo com possibilidade de acordo. Realizada a proposta, a outra parte será igualmente alertada por e-mail, podendo aceitá-la, recusá-la ou formular contraproposta. Havendo a concordância com a proposta originária, pelo autor, ou com a contraproposta, pelo réu, será gerado o termo final para ciência, submetido à assinatura das partes e à homologação judicial. Não sendo acatada a contraproposta, o fluxo de negociação é encerrado, retornando para agendamento de audiência de conciliação (o uso do sistema não impede o agendamento de audiências).

Existindo pedido de tutela de urgência, o processo será encaminhado ao fluxo ordinário, o que não obsta, como já descrito, a possibilidade de envio ulterior para negociação virtual, pela secretaria.

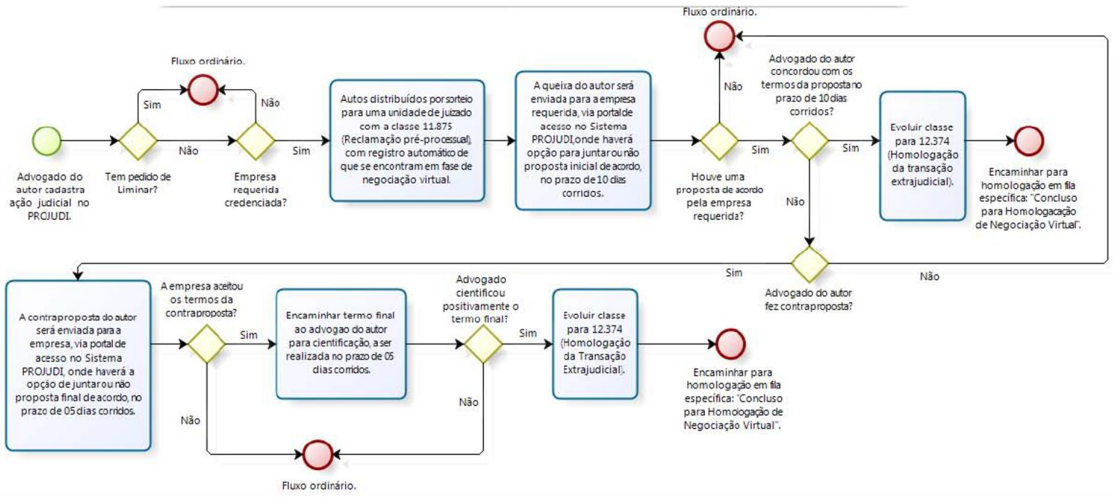
De acordo com o Decreto Judiciário nº 799/2020, os prazos para formulação de proposta, apresentação de contraproposta, aceitação ou recusa são de

[312] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. Decreto Judiciário n° 650, de 22 de setembro de 2020. **DJE**, 28 set. 2020. Disponível em: http://www7.tj.ba.gov.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=24952&tmp.secao=9. Acesso em: 16 abr. 2022.

10 (dez) dias corridos cada. Desse modo, todo o procedimento se conclui em no máximo trinta dias, sem prejuízo da tramitação paralela do processo. É possível solicitar a prorrogação dos prazos.[313]

O fluxo do sistema foi sintetizado visualmente da seguinte forma:

Figura 6. Fluxo do sistema de negociação virtual do Projudi



Fonte: TJBA (2021).

Diversamente da experiência do TJDFT, não há associação ao "Consumidor.gov.br", tendo o TJBA optado pelo desenvolvimento de ferramenta própria para a negociação. Além disso, por ser um fluxo interno ao Projudi, o acesso fica limitado às partes com advogados.[314]

A etapa de negociação é desencadeada automaticamente, no ato do ajuizamento da demanda. Basta que o sistema identifique o réu como cadastrado para citação eletrônica. Em entrevista semiestruturada, foi relatado que, de início, esse cadastro era facultativo, mas como a adesão voluntária foi baixa (43 empresas cadastradas), a negociação virtual tornou-se disponível para todas as pessoas

[313] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. Presidência. Decreto Judiciário n° 799, de 09 de novembro de 2020. **DJE**, 11 nov. 2020. Disponível em: http://www7.tj.ba.gov.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=25197&tmp.secao=9. Acesso em: 16 abr. 2022.

[314] Em entrevista semiestruturada foi esclarecido: "Não há possibilidade de intimação eletrônica da parte sem advogado, pessoa natural. Por isso, a representação por advogado é necessária no sistema de negociação virtual". A intervenção dos advogados foi considerada positiva, não só por evitar resistências como por estimular a consciência da classe a respeito do canal de negociação.

jurídicas cadastradas para recebimento de comunicações processuais eletrônicas. Com isso, imagina-se que o programa passe a ter novo impulso.[315]

Esse encaminhamento automático, que prescinde de opção e intervenção da parte autora, qualifica o sistema como autêntico "*nudge*" de escolha padrão.

No estado da Bahia, conforme esclarecido em entrevista semiestruturada, os réus habituais nos Juizados Especiais Cíveis já foram identificados e constatou-se que participam do "Consumidor.gov.br". Foi firmado convênio para uso da plataforma e essas informações podem ser acessadas de forma rápida e atualizada.[316]

Em contrapartida, a mesma entrevista revelou que não existe jurisprudência consolidada sobre o interesse processual e as plataformas extrajudiciais, naquele tribunal. Tampouco foi editada norma interna incentivando a conciliação extrajudicial ou suspensão processual para esse fim. Optou-se pela negociação no sistema do próprio TJBA, com o fluxo acima, criado em resposta à Resolução CNJ nº 358/2020.

Houve medição do impacto da iniciativa, que de início foi considerado insatisfatório. Conforme esclarecido em entrevista, o índice de conciliação girava em torno de 6% (6,9%, de acordo com o Justiça em Números 2020). Estava aumentando, porém, ainda timidamente. Em razão disso, a adesão ao sistema de negociação virtual passou de facultativa a compulsória. Ao tempo da entrevista, ainda não havia métricas quantitativas adequadas sobre os novos resultados, mas eram vistos como promissores.

A secretaria de cada unidade judiciária pode visualizar os processos de negociação, os resultados, e cada empresa dispõe de painel de controle para acompanhamento.[317] A *homepage* dos Juizados Especiais do TJBA divulga a existência de mais de quinhentas empresas cadastradas.

---

[315] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. Presidência. Decreto Judiciário n° 447, de 12 de julho de 2021. **DJE**, 14 jul. 2021. Disponível em: http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/images/pdf/Decreto_Judiciario_No_447_2021.pdf. Acesso em: 16 abr. 2022.

[316] Acordo de cooperação técnica disponível em: http://www5.tjba.jus.br/portal/tjba-assina-acordo-de-cooperacao-tecnica-com-a-senacom/ .

[317] Ainda relativamente ao TJBA, a entrevista com a Coordenação dos Juizados Especiais revelou: I) que um grande entrave ao projeto é a cultura de resistência à negociação, o que se desvelou na baixa adesão inicial; II) que a participação dos advogados na plataforma é ponto positivo, pois envolve diretamente essa função essencial à justiça ("Advogados são importantíssimos para mudar esse cenário. Se o advogado não conversa com o constituinte sobre o caminho da conciliação, o jurisdicionado não vai deliberar em contrário"); III) que o domicílio eletrônico ainda é restrito a pessoas jurídicas, o que limita a participação de pessoas naturais no sistema (não há intimação eletrônica nesse caso); IV) que existe outra plataforma, o app "Queixa Cidadã", o qual permite o

4.3.2 11º Juizado Especial Cível e Criminal Central da Comarca Metropolitana de Curitiba - PR: "Consumidor.gov.br" e dispensa de audiências conciliatórias

Ainda na linha explorada por este capítulo, merece destaque projeto recente e assemelhado ao do TJMA, atinente ao incentivo para emprego das plataformas digitais em substituição às audiências conciliatórias.

O 11º Juizado Especial Cível e Criminal Central da Comarca Metropolitana de Curitiba regulou, por meio da Portaria nº01/2022, projeto-piloto para "Integração da plataforma consumidor.gov.br ao Juizado Especial Cível".[318] O fluxo de trabalho faculta ao autor a substituição da audiência conciliatória pela tentativa de composição extrajudicial. A comprovação de que essa tentativa de solução consensual anterior já foi tentada sem êxito também dispensa a audiência inicial (art. 2º).

A portaria institui critérios de análise, cabendo à secretaria da unidade aferir e certificar se o fornecedor está cadastrado na plataforma e se o índice de solução, nos seis meses anteriores, foi igual ou superior a 60% (art. 4º). Atendidos esses parâmetros, a parte autora é intimada para dizer, em cinco dias, se tem interesse em utilizar-se da plataforma, com dispensa da audiência. Na hipótese afirmativa, cabe à parte alimentar o sistema e apresentar em trinta dias o resultado, nos autos do processo (que permanece suspenso nesse ínterim). No silêncio da parte autora, ou sendo negativa a sua resposta, o trâmite usual é restabelecido, com o agendamento da conciliação (art. 8º).

---

peticionamento virtual nos juizados com reconhecimento facial, e possibilita a intimação da pessoa física pelas vias tradicionais e por whatsapp; esse projeto, por ora, alcança apenas a COELBA e IBASA, fornecedoras de energia e saneamento; V) que a despeito da existência de estratégias de advocacia predatória e da falta de eticidade de alguns consumidores, o projeto foi concebido pensando no consumidor de boa-fé; que, por isso, considerou-se inoportuno sujeitar o acesso a mais uma agrura (uma etapa extrajudicial) para buscar aquele fornecedor que não tem boa vontade para resolver o conflito; VI) que não há empecilho a que o mesmo fluxo de negociação virtual seja adotado no PJe (sistema que é atualmente utilizado na Bahia pelas varas comuns e pelos CEJUSCs); VII) que durante a fase de negociação, o processo é incluído na classe de reclamação pré-processual.

[318] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. 11º Juizado Especial Cível e Criminal Central da Comarca Metropolitana de Curitiba. Portaria n° 01. **Diário Eletrônico**: p.137, 18 mar. 2022. Disponível em: file:///D:/Usuarios/PJES/Downloads/Processos%20e%20documentos%20PJE/Di%C3%A1rio%20da%20Justi%C3%A7a%20Eletr%C3%B4nico%20-%20Data%20da%20Veicula%C3%A7%C3%A3o%20-%2018_03_2022.pdf. Acesso em: 22 mar. 2022.

A portaria também prevê o auxílio da secretaria à parte reclamante, para o cadastro da reclamação no “Consumidor.gov.br”, quando necessário.

No art. 9º, é disciplinado o desfecho do processo, caso a suspensão de trinta dias transcorra. Nesse caso, a parte será intimada a informar o resultado, advertida de que, no seu silêncio, será presumido o êxito, extinguindo-se o processo sem resolução do mérito. Tendo sido bem sucedida, a proposta será homologada nos autos, constituindo título judicial. Comunicado o insucesso das tratativas extrajudiciais, a parte requerida poderá contestar o pleito em 15 dias.

Todo esse trâmite preliminar ocorre em secretaria, com a prática de atos ordinatórios, ressalvadas as conclusões do processo para a análise das tutelas de urgência ou evidência, ou para a extinção ao final.

O projeto encontra-se em fase inicial de implantação e por isso ainda não há dados disponíveis sobre os resultados.

4.3.3 1ª Vara da Comarca de Araquari – SC: suspensão do processo, extinção sem resolução do mérito e dano moral

Daniel Lima descreve experiência similar com ODR implantada por iniciativa unipessoal da magistrada da 1ª Vara da Comarca de Araquari - SC. Desde o ano de 2017, a julgadora passou a condicionar o recebimento da inicial à comprovação documental do uso anterior do “Consumidor.gov.br”. Sendo omissa a peça de ingresso, o processo é suspenso pelo prazo de 20 dias, durante o qual deverá ser diligenciada a comprovação. Sem isso, o processo é extinto, por falta de interesse de agir. O projeto vigorou durante mais de um ano nos processos dos juizados especiais cíveis e, depois, foi ampliado para todas as demandas cíveis consumeristas.[319]

Na experiência da Comarca de Araquari, a cooperação do fornecedor na etapa extrajudicial é considerada para o arbitramento do dano moral. Além disso, com a juntada dos extratos do diálogo na fase extrajudicial, a magistrada fiscaliza se o uso

[319] LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 58-59.

da plataforma foi efetivamente voltado à composição da celeuma ou se cumpriu objetivo meramente formal, sem intuito conciliatório da parte autora.[320]

Os dados coletados na unidade judiciária, relativos ao "Consumidor.gov.br" entre 08/06/2017 e 07/06/2018, abrangeram 109 processos. Desses, em apenas 80 houve a plena aplicação do fluxo pesquisado por Daniel Lima (04 não haviam sido sentenciados, em 09 houve alteração do rito e em 16, extinção por abandono). Os demandados mais frequentes nesses processos foram bancos e operadoras de telecomunicações, reproduzindo a tendência nacional.[321]

Dos 80 processos, em 32 houve a comprovação espontânea da tentativa prévia de autocomposição e em 48 houve a necessidade de provocação pelo juízo. Foram homologados acordos em 30 processos, o que representa taxa de 37,5%, considerada superior à média nacional.[322] Não foram noticiadas dificuldades de acesso, preocupações com assimetria de poder ou imparcialidade da ferramenta. Houve, segundo o pesquisador, economia na prática de atos processuais, haja vista o alto índice de acordos.[323]

O autor aponta a existência de casos em que a recusa à composição extrajudicial pelo fornecedor seria justificável, pela falta de juridicidade do pleito do consumidor, fato espelhado pelas sentenças de improcedência dos pedidos.[324] Por outro lado, também foi detectada resistência à composição pelos próprios consumidores. A pesquisa consigna que, em um dos processos estudados:[325]

> [O autor] alegou que, conforme orientação de seu advogado, não aceitaria a proposta de resolução do caso do fornecedor, ainda que este tivesse acolhido todos os pedidos iniciais do autor na plataforma. Noutro, o próprio advogado alegou textualmente que não tinha mais interesse em qualquer acordo. Enfim, em regra, os consumidores dificultaram mais o contato e os fornecedores foram mais atenciosos no trato com aqueles na ferramenta Consumidor.gov.

---

[320] LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 60.

[321] Ibidem, p. 139-142.

[322] "Desses 80 processos, 3 foram extintos sem resolução do mérito, pois, após a aplicação da prática, a parte autora deixou de comparecer à sessão de conciliação. Nos demais, houve 15 sentenças de improcedência dos pedidos, 32 de parcial ou total procedência e 30 de homologação de acordo. Em relação aos acordos, a maioria veio após contato extrajudicial das partes. Apenas 5 ocorreram em audiência e 3 não foram homologados, pois, na verdade, a parte autora pediu a desistência após resolver o conflito no Consumidor.gov. Há 9 recursos de sentenças proferidas, nenhum ainda julgado em Segunda Instância" (Ibidem, p. 142-143).

[323] Ibidem, p. 152- 155, passim.

[324] Ibidem, p. 151.

[325] Ibidem, p. 146-147.

Sobre a tentativa de resolução extrajudicial, o pesquisador relata que a composição total foi alcançada em 29 casos, parcial em 19. Não houve acordo em 32 processos, o que representa índice de sucesso total ou parcial de 60%.

Em termos de prevenção de judicialização, esse indicador é dúbio, pois em várias situações descritas pelo autor o dano moral não foi abrangido pelo pleito extrajudicial (no "Consumidor.gov.br" foi solicitada apenas a resolução do problema original, mas não foi pleiteada a indenização) e o processo teve continuidade, em juízo, objetivando essa reparação.[326]

Do fato de que houve a continuidade ulterior da demanda, em relação aos tópicos sem acordo, conclui-se que o uso do "Consumidor.gov.br" preveniria a judicialização em até 36,25% dos casos por ele estudados, se o portal extrajudicial houvesse sido acessado antes do aforamento da demanda.[327] O que já retrata cenário favorável, pois está acima do percentual médio de composição em juízo, divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça.

Os dados são úteis e sugestivos do potencial da iniciativa. A amostra da pesquisa em Araquari - SC, no entanto, foi pequena, menor até do que o número de processos distribuídos pelo TJDFT no período alcançado por esta pesquisa. Por isso, generalizações são limitadas.

4.3.4 3a Vara Cível de Juazeiro do Norte – CE: substituição da audiência do art. 334 do CPC por negociação on-line em plataforma privada ("eConciliar")

Daniel Lima descreve em sua dissertação uma segunda iniciativa, baseada no sistema de negociação *on-line* "eConciliar". A plataforma é de natureza privada e acessível via *homepage* e aplicativo para dispositivos móveis. Nela, cada um dos envolvidos realiza um lance às cegas, informando o valor passível de composição (o

---

[326] LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 144-145.

[327] Esses 36,25% aproximam-se bastante dos resultados apurados no Espírito Santo, pelos dados coletados do "Consumidor.gov.br", que demonstram que apenas 38,39% das reclamações foram classificadas como resolvidas entre 2019 e 2020. 41,46% não foram avaliadas e 20,15%, qualificadas como não resolvidas. Muito abaixo do alardeado índice de 80% de solução, divulgado pela plataforma para o ES no mesmo período. No capítulo quantitativo será explicitada a divergência e sua motivação metodológica.

autor, quanto deseja receber, o réu, quanto está disposto a pagar). Se as faixas propostas forem compatíveis, as partes são notificadas da composição, firmando termo de acordo por assinatura digital. O sistema comporta no máximo três rodadas de lances.[328]

O “eConciliar” foi utilizado pela 3a Vara Cível de Juazeiro do Norte - CE, em iniciativa estudada por Samara de Almeida Cabral. O objetivo, descrito pela pesquisadora, consistiu em substituir as audiências do art. 334, do CPC, pela negociação *online*. O projeto piloto envolveu 121 processos e contou com a adesão dos advogados em um terço deles. A autora concluiu que 98% dos processos tramitaram de forma mais célere, comparativamente àqueles em que não houve tal adesão.[329]

Todavia, os advogados por ela entrevistados relataram apreensão quanto à confiabilidade e às taxas cobradas pela plataforma, que é de índole privada. A partir das entrevistas, foi também identificada preocupação com o mercado de trabalho, o “receio de advogados que trabalham como correspondentes de escritórios de outros municípios de aderirem ao sistema e perderem sua fonte de renda, já que, se a audiência for virtual, não haverá a necessidade de contratação desse serviço”.[330]

A autora reconhece que a experiência não foi bem-sucedida. Dentre os advogados que se cadastraram, alguns acessaram o sistema, mas ninguém conseguiu concluir acordos. Outros, embora tenham iniciado a conversação, não chegaram sequer a finalizar o preenchimento dos dados exigidos. Ao cabo, não houve transações homologadas.[331]

A pesquisa ressalta a limitação da plataforma “eConciliar”, restrita a lances pecuniários, o que exclui grande parte do acervo de varas cíveis, e menciona a existência de outros sistemas de ODR mais flexíveis. Em conclusão, foi sugerido o incentivo ao uso de sistemas públicos como a mediação digital do CNJ ou a

---

[328] LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 105-106

[329] CABRAL, Samara de Almeida. **Online Dispute Resolution:** o uso das novas tecnologias na resolução de conflitos na Comarca de Juazeiro do Norte. Fortaleza - CE, 2017 Dissertação (Mestrado em Direito e gestão de conflitos) - Universidade de Fortaleza. Disponível em: https://uol.unifor.br/oul/ObraBdtdSiteTrazer.do?method=trazer&ns=true&obraCodigo=104308. Acesso em: 15 abr. 2022. p.96-99.

[330] Ibidem, p. 86.

[331] Ibidem, p. 88.

celebração de convênios entre os tribunais e plataformas privadas, para o custeio dos procedimentos. Os resultados foram apurados entre 24/08/2016 e 07/12/2016.[332]

4.3.5 Projeto "Solução Direta - Consumidor" (TJRS) e convênio SENACON / TJSC

Descritos por Bianca Figueiredo em sua dissertação de mestrado, ambos os projetos decorrem de parcerias firmadas entre os tribunais e a Secretaria Nacional do Consumidor, para emprego do "Consumidor.gov.br" como plataforma digital de negociação nos conflitos consumeristas.[333]

No caso do TJRS, a Corregedoria-Geral da Justiça concitou os balcões de atendimentos dos juizados especiais a, no momento da recepção do pedido inicial, orientarem o consumidor e auxiliá-lo no cadastro e formulação de sua solicitação na plataforma *on-line*. Foram divulgados internamente os 30 maiores litigantes nos juizados especiais cíveis do Rio Grande do Sul, 22 dos quais já haviam aderido ao projeto.[334]

A autora relata a existência de duas correntes decisórias antagônicas no âmbito do TJRS, no tocante à obrigatoriedade do uso da plataforma. A primeira, reputando que essa omissão comprometeria o interesse de agir. E a segunda, no sentido de que se trata de mera faculdade, que não repercute sobre a continuidade do processo. A pesquisa não indica qual seria a corrente dominante, mas lamenta o fato de que a divergência persistisse, a despeito dos quatro anos de vigência do projeto.[335]

---

[332] CABRAL, Samara de Almeida. **Online Dispute Resolution:** o uso das novas tecnologias na resolução de conflitos na Comarca de Juazeiro do Norte. Fortaleza - CE, 2017 Dissertação (Mestrado em Direito e gestão de conflitos) - Universidade de Fortaleza. Disponível em: https://uol.unifor.br/oul/ObraBdtdSiteTrazer.do?method=trazer&ns=true&obraCodigo=104308. Acesso em: 15 abr. 2022. p. 84-99.

[333] 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 Dissertação (Programa de Mestrado Profissional em Direito) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215010. Acesso em: 17 jan. 2021. p. 121-126.

[334] Ibidem, p. 122.

[335] Ibidem, p. 122-123.

Em relação ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina, foi firmado convênio com a SENACON em maio de 2015 e disponibilizado o *link* de acesso ao "Consumidor.gov.br" na *homepage* do tribunal.[336]

A pesquisadora informa que juízes têm atrelado a condução dos processos à plataforma, "suspendendo o recebimento das iniciais de ações relativas a relações de consumo para prévia tentativa de solução do conflito por esta via extrajudicial". Menciona o juízo da 1a Vara de Direito Bancário da Comarca de Joinville que, utilizando o sistema desde 2016, teria observado a autocomposição em cerca de 20% das demandas na unidade. No 2º Juizado Especial Cível da mesma comarca, a plataforma passou a ser usada como "audiência de conciliação virtual". A estimativa é de que houve redução de 40% das audiências realizadas. São encaminhados os casos em que o réu está cadastrado no sistema, com exceção dos pedidos indenizatórios por danos morais.[337]

Não obstante o lançamento desse programa, a jurisprudência do TJSC, de acordo com a autora, seria pacífica em afastar a obrigatoriedade do uso da plataforma, como requisito de admissibilidade da demanda.[338]

4.4 Considerações gerais sobre as experiências descritas

Observa-se dos projetos analisados e de outras experiências relatadas pela pesquisa do estado da arte, que a despeito das virtudes das iniciativas implantadas, nenhuma delas foi capaz de atingir plenamente o potencial almejado. Isso se deve, em alguns casos, ao seu caráter ainda incipiente, mas, em outros, a fatores claros de resistência interna e externa à inovação.

Veja-se, no tocante ao TJDFT, que preponderou no período analisado a predileção dos usuários do sistema pelas vias conciliatórias tradicionais, endoprocessuais.[339] A plataforma integrada ao PJe foi pouquíssimo utilizada e,

---

[336] 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 Dissertação (Programa de Mestrado Profissional em Direito) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215010. Acesso em: 17 jan. 2021. p. 124.

[337] Ibidem, p. 124-125.

[338] Ibidem, p. 125.

[339] O que revela um paradoxo. A pesquisa CNJ sobre a litigância consumerista identificou descrédito dos operadores do direito no emprego de soluções compositivas endoprocessuais. A conciliação

embora ainda estivesse no primeiro ano de sua instalação, não havia perspectiva de incremento no uso, já que o avanço em outros canais, como as audiências remotas nos CEJUSCs, obscureceu as vantagens da integração.

Outrossim, entrevista semiestruturada revelou que a jurisprudência dominante na corte é contrária ao filtro de interesse processual, o que foi igualmente identificado por Bianca Figueiredo, em relação aos projetos iniciados no TJRS e TJSC.

No tocante ao TJMA, o incentivo ao tratamento extrajudicial da conciliação emergiu no bojo de planejamento detalhado para expansão dos métodos autocompositivos, que também previa a implantação futura do "Consumidor.gov.br" integrado ao processo eletrônico. Essa implementação, contudo, não se ultimou no curso da pesquisa.

Quanto à normatização interna do fluxo de trabalho pela Resolução TJMA nº 43/2017, a sinalização inicial de receptividade junto ao CNJ não impediu que a própria corte local recuasse e revogasse o ato, sob a motivação explícita de que a extinção sem resolução do mérito, com amparo no não uso das vias extrajudiciais, estaria em desacordo com o entendimento daquele tribunal. Destarte, perdeu-se a robustez de iniciativa institucional e esvaziou-se a possibilidade, até então iminente, de ratificação da prática por deliberação do Conselho Nacional de Justiça.

A integração específica do "Consumidor.gov.br" aos sistemas eletrônicos, como objeto de estudo, perdeu relevância nesse contexto de implantação ainda incipiente perante o TJDFT. Em outro vértice, o arcabouço institucional da suspensão do processo, para uso da plataforma, deixou de existir no TJMA e sofreu reveses similares em outros tribunais (nomeadamente, no Tribunal de Justiça de Minas Gerais - TJMG, onde foi suspensa por ato do próprio Conselho Nacional de Justiça).

O fato de ambas as iniciativas (interoperabilidade com o PJe e incentivo ao uso prévio da plataforma, com consequências endoprocessuais) terem falhado em alcançar seu pleno potencial, é preocupante e traz à tona a questão dos motivos desse insucesso. Algumas hipóteses serão averiguadas no capítulo 5.1, a partir da percepção dos operadores do direito.

---

por canais extrajudiciais e pré-processuais, de cunho preventivo, foi considerada mais eficaz do que a conciliação ulterior, voltada à redução de estoque de processos já aforados. *In:* CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas:** mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 46.

Há outros projetos em desenvolvimento, com desenhos próprios e características que podem revelar-se promissoras (a exemplo do sistema de negociação virtual no TJBA e da substituição das audiências conciliatórias, pelo TJPR). Outros, porém, já estudados em pesquisas anteriores, apresentaram resultados infrutíferos (v.g., o eConciliar em Juazeiro do Norte - CE), por questões ligadas a pontos frágeis das ODRs em geral (sobretudo, a vulnerabilidade à falta de engajamento voluntário dos litigantes). Veja-se o exemplo do Tribunal de Justiça da Bahia, em que a adesão à negociação virtual permaneceu aquém das expectativas iniciais, ensejando que se tornasse compulsória a participação das empresas cadastradas para comunicações processuais eletrônicas.

As entrevistas realizadas, conjugadas a estudos anteriores empreendidos em outros Tribunais, sugerem o descompasso entre o discurso institucional, voltado ao estímulo intransigente dos meios extrajudiciais, e a postura efetiva das cortes, ainda resistentes a aplicação de medidas sancionatórias mais severas, tais como a extinção por falta de interesse processual. Também aludem à possível resistência dos operadores externos[340], à cultura preponderante da judicialização[341] e à ausência de incentivos adequados ao emprego dos canais alternativos à jurisdição.

Essas ilações estão em harmonia com os *insights* oriundos da percepção dos operadores do direito, examinada a seguir, e refletem-se nos dados quantitativos sobre o perfil das demandas no TJES, os quais demonstram a presença maciça da advocacia, mesmo nos processos dos Juizados Especiais Cíveis, nos quais sua atuação é facultativa.

Pesquisa empírica do CNJ sobre conciliações e mediações analisou a influência dos advogados na autocomposição, salientando que, entre os

---

[340] Sobre a aparente relutância da advocacia em absorver novas tecnologias no mercado jurídico, sobretudo as disruptivas nos meios de resolução de contendas (ODRs), leia-se: BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda Fátima da Fonseca Pereira Guimarães. O impacto da incorporação de novas tecnologias no mercado da advocacia e o crescimento das plataformas online de solução de conflitos. *In:* LOURENÇO, Haroldo (Org.); SILVA, Larissa Pochmann da. **Solução de conflitos e instituições jurídicas**. Rio de Janeiro: Ágora21, 2018, p. 511-528.

[341] Daniel Lima refere, dentre as possíveis motivações dessa persistente tendência ao litígio em juízo, o modo de ser do ensino jurídico no país (focado preponderantemente no litígio e no processo), as métricas de produtividade do judiciário (que exaltam o número de sentenças prolatadas, notadamente de mérito, independentemente da eficácia da prestação jurisdicional), o preconceito em relação aos métodos alternativos e adequados de resolução de conflitos (e o desconhecimento de sua existência e virtudes), além da crença no Estado como detentor único da capacidade de resolver as contendas. (LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 42-45).

entrevistados, todos concordavam sobre a proeminência do papel desses atores, avaliando-os positivamente ou não. Os pesquisadores concluíram, no entanto, ser "urgente que a OAB (...) seja instada a divulgar, entre os advogados, as informações sobre a importância da conciliação". Incluindo-se nessa divulgação a possibilidade de ganhos financeiros com o exercício de atividades autocompositivas.[342]

Existe, ao que parece, a dependência informacional dos jurisdicionados em relação aos operadores do direito, de modo que a postura recalcitrante destes reflete agudamente na pouca utilização das vias alternativas. Como bem realça Daniel Lima:[343]

> Os jurisdicionados, por suas vezes, ficam reféns dos operadores do direito, pois ou não sabem da existência ou não confiam no uso de outros meios adequados de resolução de controvérsias. Não conhecem uma alternativa ao Judiciário, não têm ciência acerca dos mecanismos que têm à sua disposição e não sabem das vantagens dos métodos adequados e autocompositivos.

A política pública judiciária de tratamento adequado dos conflitos não prescinde da participação essencial dos advogados.[344] Mesmo porque, como atores influentes na transição do litígio percebido em demanda judicializada, cabe a esses o relevante papel de avaliar e orientar o consumidor sobre a conveniência da busca de canais alternativos à jurisdição, aconselhando sobre as vantagens e desvantagens frente ao caso concreto.[345] As resistências, legítimas e razoáveis, em geral focadas no temor da perda de mercado de trabalho e, por consequência, de renda dos profissionais[346], precisam ser superadas de forma dialógica, respeitando os interesses e prerrogativas da instituição e exaltando os princípios éticos que concitam

---

[342] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação e conciliação avaliadas empiricamente:** Relatório analítico propositivo. Brasília: CNJ, 2019. (Justiça Pesquisa). p. 170 e 183.

[343] LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 90.

[344] Nesse diapasão, o art. 5º e o art. 6º, VI, da Resolução CNJ nº 125/2010.

[345] FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios online (ODR) e a sua relação com o direito fundamental de acesso à Justiça. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, p. 568-598, jan./abr. 2021. Disponível em: www.redp.uerj.br. Acesso em: 22 mar. 2021. 580-581.

[346] AQUINO, Maria da Glória Costa Gonçalves de Sousa; CARVALHO, Cristiane Caldas. Política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses: uma análise sobre os sujeitos envolvidos na política de solução e prevenção de litígios no Brasil. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 195-216, jan./jun. 2016.

a advocacia a prestigiar a prevenção dos litígios (art. 2º, parágrafo único, inciso VI, do CEOAB).[347]

Difundir a informação sobre as ADRs/ODRs, contudo, é fundamental, para que a assimetria de informações entre operadores do direito e consumidores em geral não desfavoreça a liberdade de escolha consciente do cidadão sobre os meios adequados de solução de suas contendas.[348]

Pesquisa realizada por Iara Corrêa em Santa Catarina identificou a população bastante propensa a buscar a solução dos seus litígios consumeristas fora do Judiciário. No entanto, o mesmo grupo majoritariamente desconhecia a existência da mediação, como mecanismo alternativo de pacificação dos conflitos.[349] O que denota o potencial ainda pouco explorado da educação[350] e da informação sobre os meios alternativos, como "*nudges"* para prevenir demandas.

Em outro giro, a pesquisa de Daniel Lima junto à Comarca de Araquari alude a risco na compulsoriedade do uso das plataformas extrajudiciais. Qual seja, o de que o acesso aos canais de autocomposição ocorra de forma simulada, visando apenas atender ao requisito formal impingido ao autor.[351] Fato similar foi recentemente descrito em pesquisa empírica que resultou na elaboração de nota técnica pelo Centro de Inteligência do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul. Reportando indícios de

---

[347] CONSELHO FEDERAL DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Código de ética e disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil**, de 17 de outubro de 2015. Disponível em: https://www.oab.org.br/arquivos/resolucao-n-022015-ced-2030601765.pdf. Acesso em: 29 mai. 2022.

[348] Sempre convém recordar que "O Estado tem a obrigação legal de dispor de meios necessários para garantir o acesso em condições igualitárias à informação pública. O direito à informação constitui uma ferramenta imprescindível para fazer efetivo o controle do cidadão das políticas públicas, ao tempo que contribui com a vigilância estatal do grau de efetividade dessas políticas a eventual afetação de direitos dos cidadãos" (BOCHENEK, Antônio César. **A interação entre tribunais e democracia por meio do acesso aos direitos e à justiça**: análise de experiências dos juizados especiais federais cíveis brasileiros. Brasília: CJF, 2013. p. 203).

[349] A pesquisadora constatou que 88% dos entrevistados preferiria solucionar um problema com aparelho eletrônico defeituoso diretamente com o fornecedor. No entanto, 61,7% ignoravam o que era mediação e que pouco conheciam sobre as suas características. (CORRÊA, Iara Cristina. **O contraponto da "cultura da sentença versus cultura do consenso":** uma análise a partir da ótica do jurisdicionado sobre a preponderância da resolução dos conflitos jurídicos cíveis por meio da sentença judicial na comarca de Bom Retiro/SC Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018).

[350] KURSCHEIDT, Henrique; NUNES, Luciana Gonçalves. **Como minimizar a sobreutilização da atividade jurisdicional e a morosidade do Poder Judiciário?:** A "tragédia dos comuns" e as soluções propostas por Garret Hardin. Conjur. 2020. Disponível em: https://www.conjur.com.br/dl/kurscheidt-nunes-minimizar-morosidade.pdf. Acesso em: 29 mai. 2022.

[351] LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 148.

judicialização abusiva em matéria de empréstimos consignados, os pesquisadores registram:[352]

> As instituições mencionam que a plataforma consumidor.gov tem sido utilizada de modo abusivo previamente ao ajuizamento das referidas demandas, com cadastro do telefone da parte como sendo do escritório do advogado. Dizem que as reclamações administrativas pedem apenas cópia do contrato. Antes de responderem à reclamação, os bancos ligam ao telefone cadastrado do advogado, mas este não atende, ao passo que que tentam falar diretamente com o reclamante, ora não conseguindo, ora identificando que a parte sequer teria conhecimento da reclamação. Nesse contexto, entendem que a plataforma tem sido usada de forma predatória, somente para forjar pretensão resistida.

Embora não seja o objeto precípuo da investigação, circunstância que salta aos olhos é a pouca visibilidade dos *links* nas páginas dos tribunais, no tocante aos sistemas de negociação, integrados ou não ao "Consumidor.gov.br". É bastante frequente que três ou quatro "cliques" sejam necessários, até que se descortine a página adequada.

No site do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, por exemplo, havia um *banner* rotativo no topo da página em que a quinta imagem apresentada era a do "Projeto de soluções virtuais de demandas de consumo". Esse *banner* redirecionava para a página da Coordenadoria dos Juizados Especiais, que por sua vez exibia a logomarca do "Consumidor.gov.br". Clicando nele, o usuário era encaminhado para o site da plataforma. Atualmente a *homepage* foi atualizada e não divulga mais o projeto de soluções virtuais. O que significa que cabe ao usuário descobrir, primeiro, que o *link* da coordenadoria remete ao projeto e, segundo, onde está o *link* (no canto inferior esquerdo da página, fora da visualização principal, em outro banner exclusivo das coordenadorias).

É patente a necessidade de simplificação e de melhor comunicação visual.[353]

---

[352] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO DO SUL. Centro de Inteligência. **Nota Técnica 01/2022.** Disponível em: https://www.tjms.jus.br/storage/cms-arquivos/62a318e6cbe7019b873fa0a4d8d58599.pdf. Acesso em: 30 abr. 2022. p. 25.

[353] Nesse diapasão, o Enunciado nº 145, da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios do CJF: "Recomenda-se aos tribunais a divulgação, em destaque, com linguagem simples, na página inicial de seu sítio eletrônico na internet, do sistema multiportas de resolução de conflitos adotado no âmbito de sua jurisdição, com direcionamento à explicação sobre espécies e temas em que são mais empregados, além das localidades em que estão disponíveis e das formas de acessá-las". In: CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. II Jornada de prevenção e solução extrajudicial de litígios. **Enunciados aprovados.** Brasília: Centro de Estudos Judiciários, 2021. Disponível em:

Outra fragilidade constatada em relação aos projetos foi a falta de acompanhamento e mensuração dos resultados em parte significativa deles. Isso foi percebido em um terço das entrevistas semiestruturadas e precariza o ciclo de planejamento, desenvolvimento, checagem de resultados e ajustes (PDCA), necessário ao aprimoramento contínuo da gestão.[354]

Observa-se, ainda, das experiências descritas que os tribunais e o Conselho Nacional de Justiça têm emitido mensagens ambíguas.[355] Há projetos de incentivo ao uso das plataformas extrajudiciais, mas a jurisprudência e decisões administrativas hesitam em aplicar sanções pelo não uso das vias alternativas, sobretudo no que implica falta de interesse processual. Essa constatação emerge dos diálogos com todos os entrevistados e igualmente da pesquisa de Bianca Fernandes Figueiredo, com os projetos de "Solução Direta-Consumidor" (TJRS) e de utilização do "Consumidor.gov.br" pelo TJSC.

Conforme propõem Felstiner e outros em seu conhecido trabalho sobre a emergência e transformação das disputas, apenas pequena fração dos litígios chega a juízo ou a outros foros de resolução. Grande parte das experiências lesivas a direitos não são sequer percebidas como tais (*naming*), imputadas a um suposto causador (*blaming*), menos ainda reclamadas, externadas frente a quem se reputa culpado (*claiming*). A lide, que só surge após a resistência expressa ou tácita a esse clamor, representaria, nessa perspectiva, parcela mínima dessas vivências nocivas. O advogado é um dos muitos sujeitos que intervém nessa trajetória de transformação, desde a percepção do dano até a formulação de um pleito, podendo inibi-la ou instigá-la. Mas as cortes judiciais também podem coadunar como incentivadores do litígio.

---

https://ajufe.org.br/images/2021/pdf/Enunciados_Justificativas_aprovados-VF.pdf. Acesso em: 30 abr. 2022. p. 28.

[354] HADDAD, Carlos Henrique Borlido; PEDROSA, Luís Antônio Capanema. **Manual de administração judicial:** enfoque conceitual. Florianópolis: Tribo da Ilha, v. 1, 2017. p. 199-200.

[355] Falta "coerência" nas ações, o que é vital para a boa governança: "A incoerência das ações consiste tradicionalmente em elemento essencial do declínio de confiança dos cidadãos no setor público. [...] O grande desafio do CNJ e de todo o sistema judicial brasileiro, em termos de coerência, é realizar a unificação administrativa e organizacional do sistema judicial (justiça eleitoral, militar, do trabalho, federal e estadual) e promover harmonicamente a inserção das demais formas de resolução de conflitos, sem descurar da convivência harmônica com os meios alternativos de resolução de conflitos". (BOCHENEK, Antonio César; DALAZOANA, Vinícius; RISSETTI, Vinícius Rafael. Good governance e o Conselho Nacional de Justiça. **Revista Direito GV**, DEZ. 2013. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S1808-24322013000200007. Acesso em: 4 jan. 2022. p.546).

Por exemplo, ao priorizarem a reparação pecuniária individual dos lesados, em detrimento de soluções coletivas.[356]

A instabilidade da jurisprudência incentiva à litigância frívola, porque proporciona a diversidade de percepções sobre as reais chances de êxito da pretensão, afetando a avaliação dos agentes responsáveis por escolher entre a judicialização e a busca de alternativas autocompositivas.[357] A imprevisibilidade, nesse caso, exacerba o viés de excesso de otimismo ou, quando nada, suscita a perspectiva "lotérica" de sucesso, onde precedentes estáveis poderiam desaconselhar a judicialização. Por isso, opera como fator de dissuasão do acordo.[358]

Desse modo, orientações conflitantes concorrem para o esvaziamento da eficácia das estratégias de desjudicialização[359] e estimulam o uso das alternativas endoprocessuais, que se têm revelado pouco eficazes. Vale lembrar que a implantação dos CEJUSCs e das audiências compulsórias de conciliação e de mediação pelo novo Código de Processo Civil era vista com otimismo.[360] No entanto, o resultado quase nulo dessas iniciativas contrariou as expectativas.[361]

---

[356] FELSTINER, William L.F; ABEL, Richard L; SARAT, Austin. The emergence and transformation of disputes: naming, blaming, claiming. **Law & Society Review**, v. 15, n. 3/4, p. 631-654, 1980-1981. Special Issue on Dispute Processing and Civil Litigation. Disponível em: http://www.jstor.org/stable/3053505. Acesso em: 2 jun. 2022.

[357] DA COSTA SILVA, Jorge Luis. Fatores determinantes e instrumentos de dissuasão da litigância frívola. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 165-191, jan.-abr 2020. Ano 14..

[358] GOULART, Bianca Bez. **Análise econômica da litigância:** entre o modelo da escolha racional e a economia comportamental Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. p. 159/164.

[359] A ausência de uniformidade de tratamento na jurisprudência foi destacada como fator de incentivo à judicialização pela pesquisa GV sobre as causas de aumento das demandas cíveis: "Da mesma forma como os fornecedores podem gerar o aumento de demandas em razão de suas práticas, o Judiciário também pode alimentar a multiplicação de demandas a partir de suas decisões", estimulando a interposição de recursos e formulação de novas teses jurídicas (GABBAY, Daniela Monteiro (Coord.); CUNHA, Luciana Gross (Coord.). **Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça**. São Paulo: Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo - Direito GV, 2010. p. 128-129).

[360] SADEK, Maria Tereza Aina. Direitos e sua concretização: judicialização e meios extrajudiciais. **Cadernos FGV Projetos - Solução de conflitos**, n. 30, abr./mai 2017. Disponível em: https://fgvprojetos.fgv.br/publicacao/cadernos-fgv-projetos-no-30-solucao-de-conflitos. Acesso em: 31 mai. 2022. p. 47-48.

[361] Os dados do relatório Justiça em Números 2021 informam que o número de CEJUSCs instalados cresceu de 362, em 2014, para 1.382 em 2020. Isso, todavia, não impediu o decréscimo do número de sentenças homologatórias de acordos, após o aumento inicial consignado em 2016. Em quatro anos, a queda foi de 18,8%. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 191-192).

O ponto de equilíbrio pode consistir em reconhecer o âmbito dos precedentes do Supremo Tribunal Federal como peremptório (no tocante à falta de interesse processual), promovendo segurança jurídica no espaço dos tribunais, mas concomitantemente desenhar projetos que invistam nas demais virtudes da integração, para além da extinção do processo, já que esta se resume a parcela menor dos casos em estudo. Aqui se inserem as possibilidades latentes de abreviação do rito, com dispensa de audiências, e a modulação dos danos morais, observando o comportamento cooperativo das partes. Sempre com a perspectiva de interação democrática com os demais atores processuais e com a visão focada no usuário do sistema.

A percepção dos operadores do direito sobre essas questões, com ênfase no recorte espacial do Estado do Espírito Santo, será investigada a seguir, no capítulo 5.1.

5 AS DEMANDAS CONSUMERISTAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E AS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS

Foram estabelecidos nos capítulos anteriores os contornos teóricos e jurisprudenciais do relacionamento entre as plataformas extrajudiciais, interesse processual e incentivos à desjudicialização. Na sequência, foram exploradas iniciativas concretas de tribunais e juízos singulares que tiveram por eixos principais a utilização de sistemas informatizados ou a adoção de estratégias procedimentais para estímulo do uso das plataformas extrajudiciais de negociação.

Neste capítulo, serão examinadas as percepções dos operadores do direito acerca das questões levantadas nos tópicos antecedentes, notadamente quanto aos impactos das vias extrajudiciais sobre o processo em juízo. A ênfase recairá no Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, como recorte espacial e institucional prioritários da pesquisa e na qualidade de potencial replicador das experiências estudadas.

Nas passagens subsequentes, será descrito o perfil das demandas nos respectivos juizados especiais cíveis, seus maiores litigantes, assuntos mais frequentes e resultados das demandas, entre outros aspectos quantitativos. Esses dados serão confrontados com a participação dos maiores litigantes nas principais plataformas extrajudiciais, mencionadas na pesquisa subjetiva de percepções, buscando aquilatar a viabilidade do uso desses canais como instrumentos de desjudicialização.

Por derradeiro, à luz das informações recolhidas no enfoque qualitativo e quantitativo, e dos aspectos institucionais peculiares ao TJES, mormente o seu precário estágio atual de desenvolvimento tecnológico, serão avaliadas as estratégias mais adequadas e factíveis para mitigação da litigiosidade consumerista, perante a realidade local.

5.1 Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: a percepção dos operadores do direito

O escopo deste segmento da pesquisa consiste em investigar a perspectiva dos operadores do direito sobre os potenciais, limitações e impactos do uso de

plataformas extrajudiciais de resolução de litígios em cotejo com o processo judicial. Pretende-se mensurar aspectos como acessibilidade, imparcialidade, rapidez, custo, dentre outros, que não são aferíveis apenas pelas movimentações processuais nos sistemas de informática. [362]

Conforme aludido no capítulo 3, a par do filtro relacionado ao interesse processual, pesquisas anteriores reportam-se a outros possíveis mecanismos incentivadores da autocomposição extrajudicial. Com esse condão, foram mencionados a quantificação das indenizações, mormente por danos morais, a dispensa de audiência conciliatória, quando já percorrida a via extrajudicial sem êxito, e o sopesamento da boa-fé das partes envolvidas, dentre outras repercussões.[363] [364]

O tema do percurso compulsório das vias extrajudiciais, como visto, suscita grande polêmica. A despeito dos resultados positivos obtidos pelas ODRs[365], em geral, Isadora Werneck assinala que a compulsoriedade da autocomposição pode produzir efeitos nocivos, pois a voluntariedade está no seu cerne. E, conquanto a plataforma pública "Consumidor.gov.br" seja defendida por muitos como o canal de excelência para tal finalidade, a autora adverte que a garantia de escolha adequada, dentre os meios disponíveis, é essencial e isso não se coaduna com a imposição de canal específico ao consumidor. Particularmente no tocante à pretensão resistida, destaca que essa pode ser evidenciada por modos variados e que o direcionamento a plataforma específica está em desacordo com a *ratio decidendi* dos precedentes do Supremo Tribunal Federal.[366] [367]

Observar as percepções dos operadores do direito sobre essas e outras vertentes das interações entre as vias judiciais e extrajudiciais de composição dos

---

[362] O conteúdo deste capítulo, após a defesa da dissertação, foi parcialmente publicado em: ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 129-160.

[363] GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à Justiça á luz do CPC/15. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, v. 21, n. 2, p. 99-114, maio a agosto de 2020. Disponível em: www.redp.uerj.br. Acesso em: 12 out. 2020.

[364] ELESBON, op.cit., p.132.

[365] Do inglês "online dispute resolution", refere-se aos canais informatizados de resolução de conflitos.

[366] WERNECK, Isadora. Online Dispute Resolution (ODR) e a (des)necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do interesse de agir. *In:* NUNES, Dierle (Org.); LUCON, Paulo Henrique dos Santos (Org.); WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência artificial e direito processual:** os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2. ed. Salvador: Juspodivum, 2021. cap. 7, p. 171-209, passim.

[367] ELESBON, op.cit., p.132.

conflitos consumeristas, seus predicados e a aceitação dos mecanismos de incentivo à desjudicialização, é o objeto central desta quadra de pesquisa.[368]

Especificamente, questiona-se: Quais impactos são considerados toleráveis ou recomendáveis pelo uso ou não uso desses meios extrajudiciais, notadamente sobre o interesse processual, a abreviação do rito e as pretensões indenizatórias por danos imateriais? A concepção acerca das potencialidades e falhas de tais sistemas difere entre aqueles que já se utilizaram das plataformas extrajudiciais e aqueles que apenas detém conhecimento teórico sobre elas? Essas percepções são distintas entre os operadores internos (juízes e servidores do Poder Judiciário) e externos (advogados, defensores públicos, membros do Ministério Público)? [369]

Como hipóteses relacionadas ao contexto específico deste capítulo, elencam-se: (I) que a utilização de plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos consumeristas, embora facultativa, seja bastante disseminada entre os operadores do direito, por se cuidar de recorte da população em geral que detém melhor conhecimento sobre a existência dos aludidos canais e das eventuais vantagens que apresentam diante do processo judicial; (II) que a percepção dos diferentes operadores do direito, nomeadamente os internos (magistrados e servidores) e externos (advogados, defensores públicos e membros do ministério público) quanto às vantagens, desvantagens e potencialidades das vias de composição extrajudiciais seja assimétrica; (III) que há maior propensão dos operadores internos a admitir repercussões do uso ou não uso das plataformas extrajudiciais sobre a admissibilidade e sobre o mérito de demandas consumeristas. E, por derradeiro, (IV) que os resultados concretos do uso dos canais extrajudiciais tendem a ser percebidos como positivos, em termos de atendimento às postulações dos consumidores e, por isso, que os respondentes que declarem terem utilizado esses canais sejam mais favoráveis às assertivas que impliquem restrições ao acesso ao processo judicial. [370]

A pesquisa consistiu em *survey* autoaplicável submetida via formulário *on-line*, conforme descrição do capítulo 2.

---

[368] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 133.
[369] Ibidem, p.133.
[370] Ibidem, p.133-134.

Ao todo, foram obtidas 470 respostas ao formulário aplicado, entre os dias 02/05/2021 e 24/06/2021. Com relação às categorias ouvidas, 174 respondentes identificaram-se com a magistratura (37%), 146 como servidores ou servidoras do Poder Judiciário (31,1%) e 114 com a advocacia (24,3%). Apenas 6 respondentes declararam integrar a Defensoria Pública (1,3%) e 4 o Ministério Público (0,9%). O percentual de 5,5% dos respondentes (26 pessoas) identificou-se com outras atividades. [371]

Quanto ao recorte espacial, a predominância do Estado do Espírito Santo foi clara, com 71,1% das respostas (334). Os dois outros entes da federação para os quais houve direcionamento direto, Maranhão e Distrito Federal, vieram em seguida, com 33 e 20 respondentes (7% e 4,3%), respectivamente. De Minas Gerais surgiram 16 respostas, o que equivale a 3,4% dos respondentes. As contribuições dos Estados restantes foram comparativamente menores, com no máximo dez respostas cada.[372] [373]

A perceptível tendência observada no perfil dos respondentes, que eminentemente se identificaram como atuantes no Espírito Santo e concentrados nos profissionais da magistratura, advocacia e serviço público judiciário, possibilita-nos inferir com maior fidelidade a linha de pensamento desses segmentos. Por isso foram colocados em destaque, consolidando-se os demais, identificados no Ministério Público, Defensoria Pública e sem indicação de categoria profissional, no agrupador "outros". [374]

Particularmente, no tocante à magistratura estadual do Espírito Santo, houve adesão superior à expectativa inicial, com 109 respondentes que se identificaram como magistrados ou magistradas. Para fins comparativos, o Edital nº

---

[371] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 135.

[372] O questionário foi difundido entre profissionais de outras unidades da federação, embora formalmente aplicado a apenas três entes. Isso se deve ao fato de que o instrumento foi submetido primeiro ao grupo de pesquisa e estudantes do Mestrado Profissional da Enfam. E também, possivelmente, à circunstância de que sua aplicação via internet e seu formato não limitavam as respostas aos três entes inicialmente considerados. As respostas por Estado foram distribuídas assim: Amapá (AP) - 9; Bahia (BA) - 3; Ceará (CE) - 2; Distrito Federal (DF) - 20; Espírito Santo (ES) - 334; Goiás (GO) - 3; Maranhão (MA) - 33; Mato Grosso (MT) - 6; Mato Grosso do Sul (MS) - 4; Minas Gerais (MG) - 16; Pará (PA) - 1; Paraíba (PB) - 6; Paraná (PR) - 8; Pernambuco (PE) - 8; Rio de Janeiro (RJ) - 1; Rio Grande do Sul (RS) - 1; Rondônia (RO) - 3; Roraima (RR) - 5; Santa Catarina (SC) - 4; São Paulo (SP) - 2; Sergipe (SE) - 1. (Ibidem, p.136).

[373] Ibidem, p. 135-136.

[374] Ibidem, p. 136.

008/2021, do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, informa que havia 27 desembargadores e 294 juízes ativos na data de 31/12/2020.[375] Desse modo, para esse recorte específico, a amostra representa a população com intervalo de confiança de 90% e margem de erro de 6,39%.[376] [377]

Nos subtópicos a seguir, os resultados serão apresentados em conformidade com os respectivos grupos temáticos, seguindo a organização das assertivas no instrumento da pesquisa. A ênfase recairá nos recortes das contribuições fornecidas pelos respondentes do Estado do Espírito Santo.

5.1.1 Utilização das plataformas extrajudiciais pelos operadores do direito

A primeira seção do formulário de pesquisa foi encabeçada pelo questionamento: “Você já fez uso de plataformas extrajudiciais de atendimento das reclamações do consumidor? Quais?”. As alternativas disponíveis eram, nessa ordem: I) PROCON; II) Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do próprio fornecedor; III) “Consumidor.gov.br”; IV) Reclame Aqui; V) Portais das agências reguladoras (ANATEL, ANEEL, ANS etc.); VI) Nunca fiz uso de plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos do consumidor; VII) Outros (especificar abaixo). [378]

Ao todo, 467 participantes preencheram o formulário de múltipla escolha e 59 apresentaram respostas no campo opcional, de comentários abertos. No Espírito Santo, 331 participantes preencheram o formulário de múltipla escolha e 39 apresentaram respostas no campo opcional, de comentários abertos. [379]

---

[375] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. Presidência. Edital n° 008/2021, de 06 de abril de 2021. **Diário da Justiça**, 8 abr. 2021. Disponível em: https://sistemas.tjes.jus.br/ediario/index.php?option=com_ediario&view=contents&layout=fulltext&data=20210408&idorgao=767. Acesso em: 21 ago. 2021.

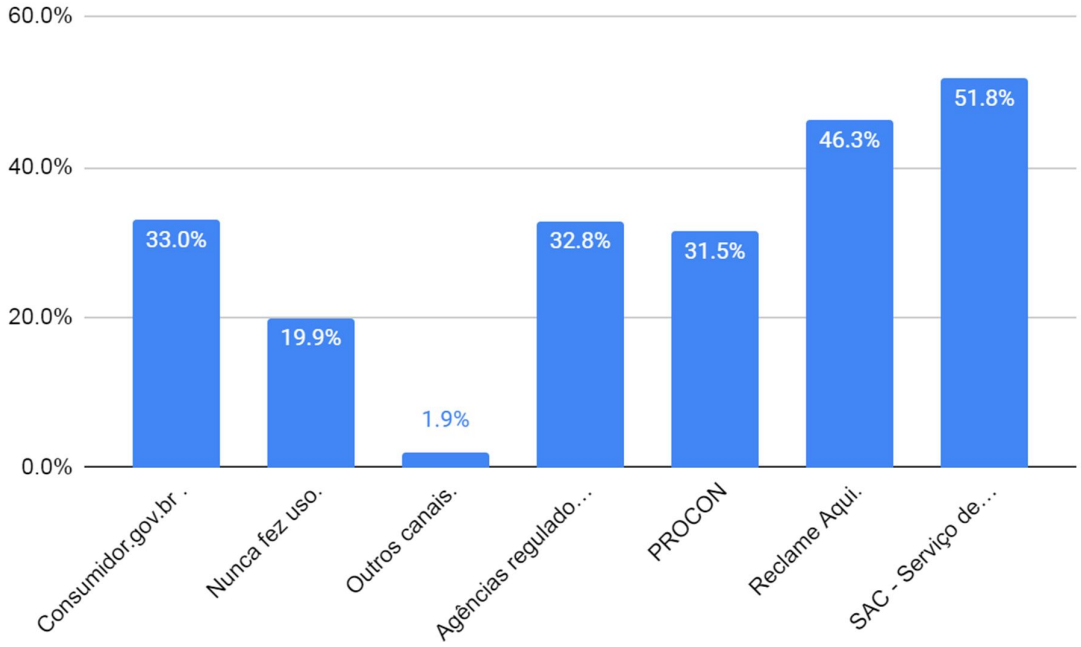
[376] Para a população de 321 magistrados, com amostra de 109 respondentes e nível de confiança de 90% (https://comentto.com/calculadora-amostral/).

[377] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 136.

[378] Ibidem, p. 137.

[379] Ibidem, p. 137.

Figura 7. Uso das plataformas extrajudiciais



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Cerca de 80% de todos os respondentes declararam ter interagido com pelo menos uma das vias de atendimento elencadas. Isso era esperado não apenas por se tratar de público provido de formação jurídica, ou em contato próximo com os serviços da área jurídica, mas pela própria natureza do objeto pesquisado. Ainda assim, 93 dos respondentes da amostra geral nacional declararam nunca ter utilizado qualquer delas, o que representa 19,9% do total de participantes. [380]

Dentre as vias utilizadas, a predominância dos SACs, com 51,8% dos respondentes merece destaque. [381]

A segunda alternativa mais escolhida foi o site “Reclame Aqui”, com a qual 46,3% declararam já ter interagido. Essa plataforma não havia sido considerada no formulário protótipo, mas foi mencionada em resposta aberta e acrescida à formatação final do instrumento. Considerada a amostra geral, aparenta tratar-se de mecanismo bastante difundido, significativamente mais utilizado do que a plataforma pública

[380] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 137.
[381] Ibidem, p.138.

"Consumidor.gov.br" (33%), portais das agências reguladoras (32,8%) e PROCON (31,5%), cujos índices foram bastante assemelhados entre si.[382]

O resultado revela que políticas de incentivo aos meios de resolução extrajudicial não podem ignorar as alternativas privadas em seu leque de opções, vinculadas ou não aos respectivos fornecedores, já que as duas alternativas preponderantes guardam essa natureza (SACs e "Reclame Aqui").[383] Tal ilação será corroborada pela análise dos sistemas judiciais e plataformas, desenvolvida no capítulo 5.3 desta dissertação.

De modo geral, os testemunhos apresentados no campo de respostas abertas oscilam entre experiências positivas e frustrantes, sugerindo grande carga de subjetividade e casuística.

Houve relatos de que as plataformas privadas, embora comumente acessadas, não apresentam resolutividade. No tocante ao uso de *startups*, mencionou-se a baixa adesão das empresas. Quanto às agências reguladoras, os depoimentos são antagônicos, ora apontando eficácia, ora total ineficácia.[384]

Em que pese seja o canal mais utilizado, houve menção à ineficiência dos SACs nos comentários abertos:[385]

> "A menos eficiente é o SAC, pois são raros os fornecedores que se empenham em resolver as divergências através desse canal. Ao passo através do consumidor.gov.br e do PROCON os fornecedores se mostram mais dispostos ao diálogo, talvez por envolver o Estado que tem o poder de punir aqueles que não cumprem com as obrigações legais".

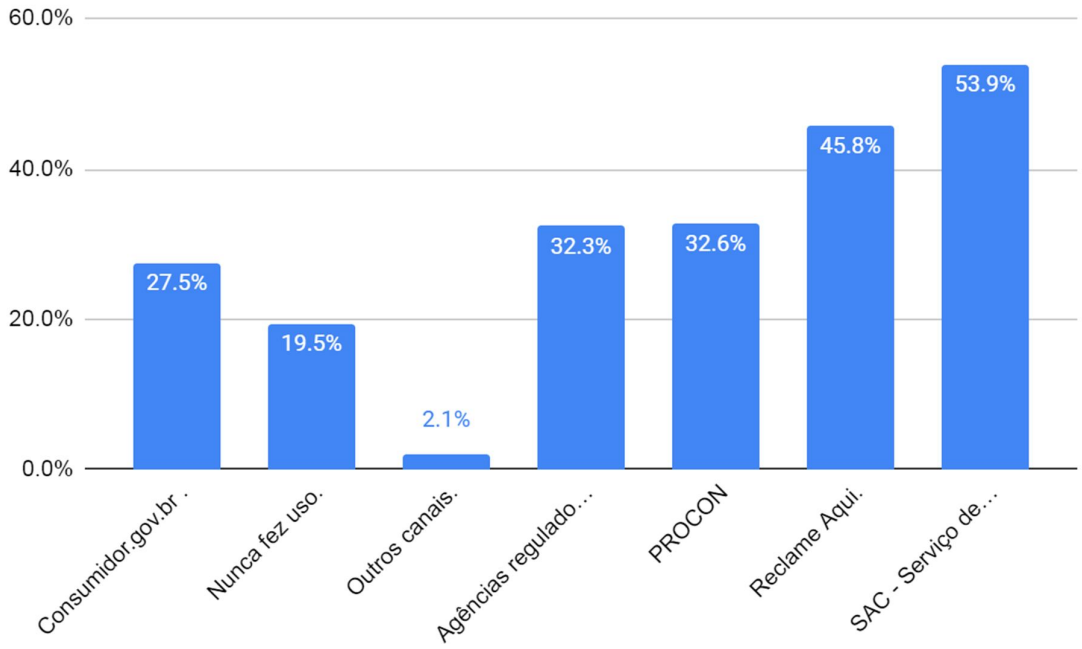
O "Consumidor.gov.br" é o que surge com maior número de menções positivas nas respostas abertas.

Focadas as respostas no Estado do Espírito Santo, o perfil da utilização mostrou-se bastante assemelhado. Os "SACs" e o "Reclame Aqui" ainda despontam. Há variação a menor, porém, no tocante ao "consumidor.gov.br", com pouco mais de 5% aquém da média geral.

---

[382] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 138.
[383] Ibidem, p. 138.
[384] Ibidem, p. 138.
[385] Ibidem, p. 138.

Figura 8. Uso das plataformas extrajudiciais no Espírito Santo



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Nas respostas abertas, houve menção a outros canais não explicitados, a saber: “startups” terceirizadas; Mediação Digital do CNJ; plataforma da Justiça Federal; canais de composição direta com instituições financeiras; ouvidorias; plataforma do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo; “Quero Conciliar”/CBMAE.[386]

Mesmo em se tratando do primeiro questionamento apresentado e com referência tão somente ao acesso às plataformas, as respostas abertas, no campo seguinte, já denotaram preocupação com os impactos sobre as ações judiciais. Alusões tais como: que “não deveria ser um empecilho para iniciar um processo judicial”; que “Indenizações irrisórias comuns no judiciário, contribuem para que as empresas continuem a desrespeitar o consumidor. É mais barato indenizar que contratar funcionários para suprir a demanda”; e, por fim, que:[387]

> Muitas vezes os fornecedores de produtos e serviços temem mais uma exposição negativa da mídia e desses sites do que uma punição

[386] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 139.

[387] Ibidem, p. 139.

> advinda de processo judicial, normalmente moroso e com indenizações baixíssimas (quando fixadas). Muita coisa sendo considerada mero dissabor, sem fixação de qualquer indenização.

O dano moral surgiu nos comentários livres nessa primeira indagação e demonstrou ser tema recorrente, como se perceberá nas respostas às seções subsequentes. [388]

5.1.2 Vantagens em comparação ao processo judicial

A segunda informação pesquisada dizia respeito a potenciais vantagens das plataformas extrajudiciais, quando comparadas ao processo judicial. Os fatores considerados foram: qualidade das informações; facilidade de acesso; rapidez na obtenção de resultados; resultados mais completos e satisfatórios; custo; burocracia e imparcialidade.[389] Foi apresentada a opção expressa pela resposta negativa ("Não apresenta vantagens") e a abertura para outras considerações, a serem especificadas no campo de respostas abertas.[390]

Houve 461 respostas nos campos de múltipla escolha e 60 respostas livres. Houve 327 respostas nos campos de múltipla escolha e 39 respostas livres no recorte do Espírito Santo.[391]

---

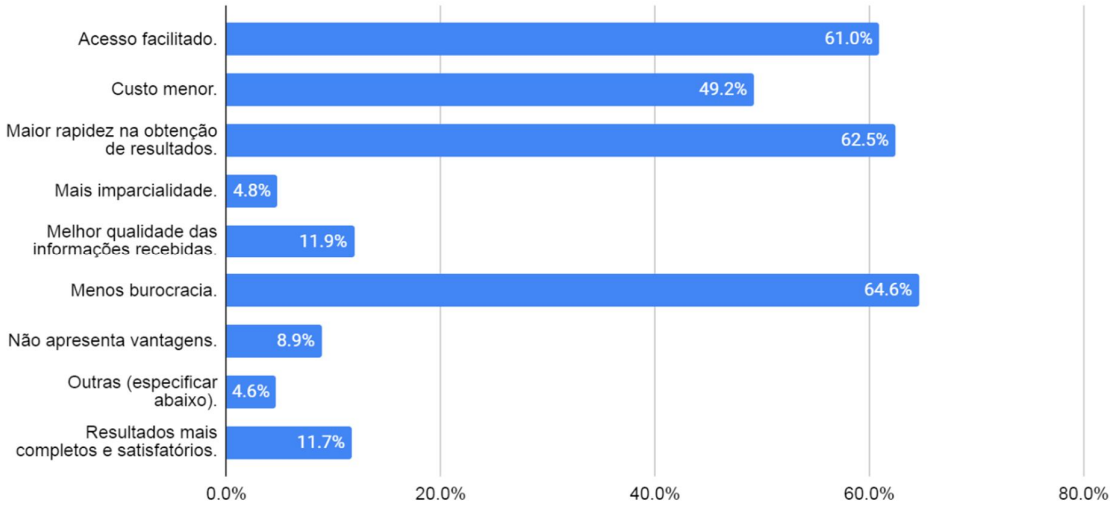
[388] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 139.

[389] Para análise abrangente das vantagens das ODRs em relação aos juizados especiais: MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, v. 5, n. 5, out./dez. 2019. p.8.

[390] ELESBON, op.cit., p. 139.

[391] Ibidem, p. 139.

Figura 9. Vantagens percebidas em relação ao processo judicial



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

O gráfico retrata o conjunto total dos dados. Dele se obtém a percepção de menor burocracia, maior rapidez e maior facilidade de acesso como as maiores vantagens das vias extrajudiciais, todas com mais de 60% de adesão dos respondentes. O menor custo surge logo em seguida, mencionado por 49.2%.[392]

É preciso tecer observação sobre o parâmetro custo. A formulação desse quesito não mencionava explicitamente o custo econômico, embora se acredite que a maioria dos respondentes tenha considerado implicitamente essa acepção. No entanto, não é possível descartar que outras compreensões acerca do aspecto custo possam ter influenciado o resultado obtido. A hipótese era de que essa opção guardaria equivalência com as mais selecionadas, já que, a princípio, as vias alternativas mencionadas na questão inicial eram gratuitas. O resultado final em torno de metade (49.2% na amostra geral e 43.7% no Espírito Santo) é indicativo de que

[392] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 139.

outros fatores estão sendo percebidos pelos usuários como “custos” desse acesso.[393] [394]

Não obstante a celeridade na obtenção de resultados tenha sido proeminente na percepção dos respondentes, a qualidade desses resultados não segue a mesma tendência. Somente 11.7% consideraram que a via extrajudicial proporcionaria resultados mais completos e satisfatórios.[395]

Essa percepção não é isolada.

A pesquisa nacional sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), realizada em parceria pelo IBRC - Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente e o IPSConsumo - Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo, ouviu 7906 consumidores entre março e abril de 2021. Dentre seus achados, revelou que metade dos ouvidos contactou um *call center* pelo menos cinco vezes nos dois anos anteriores. Em 55% dos casos, o objetivo era reclamar. O meio mais utilizado, em 66% dos casos, é o telefone. E, mais importante, o índice de satisfação, ficou consolidado em 28%, considerado baixíssimo pelos pesquisadores. O motivo mais comum para insatisfação: a **baixa resolutividade.**[396]

As respostas abertas indicam que as reparações por danos morais seriam raras nas vias extrajudiciais, o que pesaria na percepção dos respondentes sobre a baixa resolutividade. Há várias respostas espontâneas que indicam essa tendência, por exemplo:[397]

> “A desvantagem é que a oferta patrimonial extrajudicialmente, em regra, é menor do que quando é reconhecido o ilícito em juízo”.
>
> “Quando as ações judiciais geravam indenizações maiores, no passado, havia mais facilidade de resolver as questões administrativamente, pois desmotivava as empresas de correr riscos desnecessário de terem ações judiciais movidas contra si. Quando o quantum das indenizações reduziu, muitas empresas passaram a tratar determinadas reclamações com certo descaso, pois o número

---

[393] A interpretação polissêmica do termo “custo” evidencia fragilidade do instrumento de pesquisa. Se, por um lado, o questionário autoaplicado possibilita atingir grande número de pessoas, vencendo a barreira da distância, por outro, é vulnerável em termos de objetividade, pois as indagações podem ter significados diferentes para cada respondente. (GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 122).

[394] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 139-140.

[395] Ibidem, p. 140.

[396] **Projeto MovimentaSAC:** Pesquisa Nacional o SAC no Brasil Consumidores & Executivos. IBRC - IPSConsumo. Disponível em: http://www.ibrc-ips.com.br .

[397] ELESBON, op.cit., p. 140-141.

> de reclamações judiciais é muito pouco se comparado ao número de consumidores prejudicados no dia-a-dia de determinados prestadores de serviços".
>
> "Para reparação de dano extrapatrimonial nenhuma delas é eficaz".
>
> "Não contempla indenização para inibir a repetição da conduta".

Houve alusão ao fato de que "respostas" não significam necessariamente "soluções".[398] Esse aspecto ficará mais evidente na análise quantitativa dos resultados das plataformas, no capítulo 5.3. Como se verá, a dissociação entre o percentual de respostas à plataforma e a avaliação negativa dos consumidores é bastante acentuada para alguns fornecedores.

A qualidade das informações e a imparcialidade também são percebidas negativamente nas respostas, correspondendo a 11.9% e 4.8% da amostra geral respectivamente. Dos restantes, 8.9% declararam não haver vantagens e 4,6% formularam outras respostas. [399]

O índice praticamente nulo de percepção de imparcialidade desse sistema extrajudicial é particularmente preocupante e merece aprofundamento em investigações ulteriores.[400]

A parcialidade atribuída aos mecanismos extrajudiciais é melhor explicitada em comentário aberto à questão subsequente:

> "Pontuando a alternativa: 'O empenho na solução extrajudicial do conflito do consumidor exprime boa-fé dos envolvidos.' Em nenhum momento consigo visualizar essa afirmativa, uma vez que, conforme o comentário supracitado na resposta anterior, os órgãos administrativos são inertes às demandas, e deixam de forma 'discricionária' para resolução ou não da empresa, agindo com semelhança ao próprio SAC da empresa. E dessa forma, efetiva muitas vezes a nítida violação ao Direito do consumidor. É de bom alvitre frisar que, os próprios mediadores do conflito enviam e instruem os consumidores lesados para as vias litigiosas. Evidenciando ainda mais a ineficácia das soluções extrajudiciais".

---

[398] Por exemplo: "Algumas empresas respeitam as agências reguladoras e, pelo menos, **respondem** as demandas... **Nem sempre solucionam... mas respondem**". (grifo nosso) *In:* ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 141.

[399] Ibidem, p. 141.

[400] Ibidem, p. 141.

A resposta destacada conecta a noção de parcialidade à ausência de terceiro neutro, que atue para o reequilíbrio das posições dos interessados. A via é considerada parcial porque reproduz a disparidade de forças preexistente.

Em primeira análise, os resultados sugerem que os aspectos “exteriores”, do procedimento, tendem a obter percepções mais favoráveis, quando comparados à via judicial. Afinal, os respondentes descrevem esse sistema extrajudicial como de fácil acesso, rápido e desburocratizado. Mas a qualidade desse atendimento extrajudicial é questionável, sob a ótica dos ouvidos, já que imparcialidade, informações e resultados foram avaliados de forma claramente negativa.[401]

Nas respostas abertas, houve indicação de outras vantagens não consideradas, a exemplo da **documentação** das tratativas prévias para subsidiar processos futuros[402] e da possibilidade de negociação com **prepostos mais qualificados** do que os incumbidos de participar de audiências presenciais em juízo. Textualmente: (I) “As possibilidades de conciliação são maiores pois o diálogo ocorre com representantes da empresa com maior capacidade de deliberação do que em audiências presenciais”; (II) “O diferencial do consumidor.gov é que o fornecedor destaca um preposto para tratar diretamente da reclamação e os contatos são feitos sempre com a mesma pessoa”.[403]

Em entrevista semiestruturada, foi também referido esse fenômeno, alcunhado pelo entrevistado como “quarteirização”. Os escritórios de advocacia das grandes empresas terceirizam a participação de correspondentes nas audiências conciliatórias e estes, por sua vez, “quarteirizam” a designação de preposto, que pouco ou nada sabe do tema debatido e raramente dispõe de poderes amplos para conciliar. Isso torna a audiência conciliatória, a princípio mandatória nos procedimentos da Lei nº 9.099/95 e do novo Código de Processo Civil (art. 334), ato

---

[401] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 141.

[402] O que pode ostentar viés positivo, de registrar a trajetória e as razões do litígio, contextualizando a resistência e proporcionando melhores subsídios à decisão judicial. Nesse sentido: FRANÇA, Giselle de Amaro e. A obrigatoriedade do prévio requerimento administrativo nas ações judiciais envolvendo os direitos fundamentais sociais. *In:* MORAES, Vânila Cardoso André de (Coord.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes**: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro. Brasília: Enfam, 2016, p. 11-20.

[403] ELESBON, op.cit., p. 141.

vazio e meramente protocolar.[404] Destarte a percepção dos respondentes da *survey*, de que por vezes a via extrajudicial possibilita o contato com agentes mais próximos do problema a ser solucionado.

Em particular, o emprego dos canais extrajudiciais para documentação da resistência à pretensão é perceptível em respostas livres, tais como:

> "A vantagem que eu vejo, com a atuação na advocacia do consumidor, é o registro das informações e produção de princípios de prova, além de dar a oportunidade de a empresa solucionar o conflito extrajudicialmente. Considero **uma parte preparatória processual**, haja vista a atual postura não cooperativa das grandes empresas no Brasil".
>
> "Apesar das referidas vantagens, e segundo minhas experiências (pessoal e profissional), o grande problema não está nas plataformas, mas sim nos próprios serviços de concessão (água, luz, telefonia, internet e afins) e suas respectivas regulamentações, que em sua grande maioria apresenta resposta ao cliente, mas sempre sem uma efetiva solução, o que, no final, **serve tão somente de prova documental para uma eventual solução judicial**".
>
> "[...] acho válido a tentativa de tentar resolver o problema extra judicialmente, **até para mostrar em uma futura ação que foram feitos esforços para tentar resolver o problema antes de demandar** o judiciário. [...]" (grifos nossos)

De um lado, o comportamento delineado nessas afirmações está em harmonia com as propostas legislativas de exigência de demonstração do interesse processual por documentação dos contatos prévios entre os litigantes. No entanto, trata-se de indício de que esses canais possam ser desvirtuados, para simplesmente cumprirem etapa burocrática, visando resultados ulteriores em juízo, sem intenção conciliatória real.

O relatório do CNJ sobre conciliações e mediações destacou esse risco na institucionalização dos métodos alternativos: o de que as ADRs sejam banalizadas e as partes não se esforcem para obter conclusões satisfatórias. Isso tornaria o procedimento mais custoso e demorado, sem ganhos efetivos.[405] Como ressalta Fernanda Tartuce: "Não há como impor a vontade de conversar e negociar: o engajamento em conversações precisa ser genuíno para que a negociação possa

[404] A pesquisa do Conselho Nacional de Justiça sobre mediação e conciliação também registra essa constatação, no que toca aos maiores litigantes. Veja-se: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação e conciliação avaliadas empiricamente:** relatório analítico propositivo. Brasília: CNJ, 2019. (Justiça Pesquisa). p. 147.

[405] Ibidem, p. 26-27.

avançar de forma proveitosa".[406] O que aponta a preocupação quanto à eventual captura das plataformas extrajudiciais, com uso meramente *pro forma*, caso seja positivada a obrigatoriedade de documentar a pretensão resistida.[407]

Um dos respondentes foi taxativo: "Não funcionam, uso para juntar o demonstrativo de que tentei esgotar as vias administrativas". E na mesma tônica: "Infelizmente SAC, Agências controladoras e o próprio Reclame Aqui não servem de nada, principalmente o PROCON. Parecem mais obstáculos a serem percorridos para ingressar com as Ações. Na realidade, eu costumo fazer algum tipo de Reclamação e etc., só para comprovar que tentei resolver administrativamente e tentar majorar o Dano Moral".

Em outra vertente, foi mencionada como vantagem a **visibilidade das queixas**, como alerta aos demais consumidores e como fator de coerção dos fornecedores a adotarem melhorias.[408]

A oferta de atendimento presencial, em local próprio e com assistência de facilitador, foi apontada como positiva, conectando-se à preocupação com o fenômeno da exclusão digital[409], referida nos comentários livres. [410] Sobre o ponto, destaco:

> "Em cidades pequenas com muita área rural e pouca infraestrutura de internet e conhecimento das pessoas, as plataformas digitais são de pouco proveito. Além disso, mesmo nas causas mais repetitivas, com os principais litigantes (banco, concessionária de energia e poder público), somente em número muito pequeno há propostas e

---

[406] TARTUCE, Fernanda. Mediação de Conflitos: proposta de emenda constitucional e tentativas consensuais prévias à jurisdição. **Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil**, v. 82, p. 5-21, jan./fev. 2018. Disponível em: http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2021/04/Mediacao-CF-e-tentativas-previas-jurisdicao-Fernanda-Tartuce.pdf. Acesso em: 23 mai. 2022. p. 19.

[407] Daniel Lima, em pesquisa realizada na comarca de Araquari - SC, identificou estratégias dos consumidores que denotam o intuito de prolongar o litígio, em detrimento da solução da contenda, a despeito do uso formal da plataforma extrajudicial. Tais como: "(a) não atender ao telefone diversas vezes para dialogar com o fornecedor, (b) não interagir com este na plataforma, (c) não aceitar acordo oferecido pelos fornecedores, ainda que nos exatos termos do que foi pleiteado na plataforma ODR, e (d) pleitear pela alteração do rito de seu processo [...], apenas para fugir da exigência"(LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 148).

[408] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 141.

[409] Sobre a exclusão digital e as desigualdades no acesso aos recursos tecnológicos como desafios à expansão das ODRs no Brasil, consulte-se: FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios online (ODR) e a sua relação com o direito fundamental de acesso à Justiça. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, jan./abr. 2021. Disponível em: www.redp.uerj.br. Acesso em: 22 mar. 2021. p. 587-589.

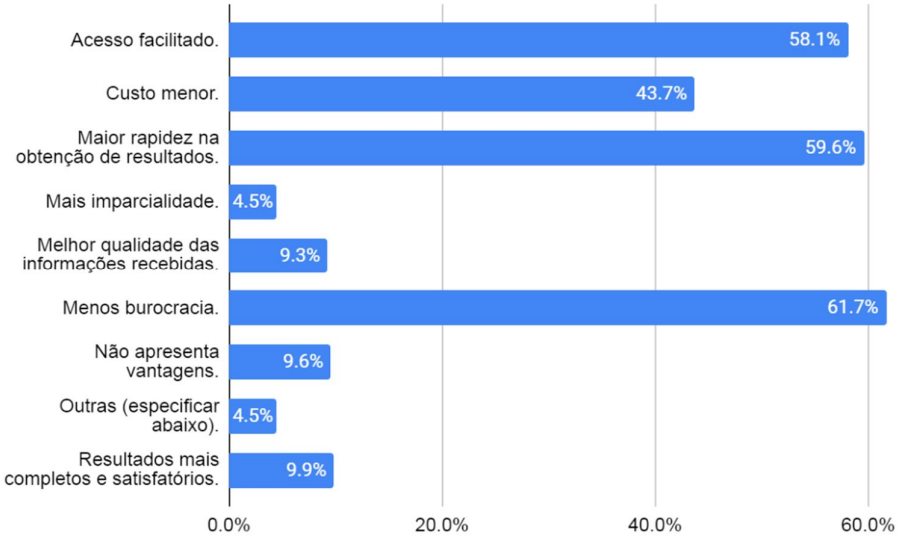
[410] ELESBON, op.cit., p. 142.

> possibilidade de acordo. Um local físico (CEJUSC) com um conciliador/mediador, aumenta as probabilidades de acordo".

Sobre o aspecto da facilidade de acesso, houve menção à desnecessidade de deslocamento, fator que tende a ser mitigado por outras iniciativas judiciais, como o "Juízo 100% Digital" e o "Balcão Virtual". Apenas brevemente foi referenciada a redução do número de demandas como vantagem do sistema extrajudicial.[411]

Os dados correspondentes ao Espírito Santo podem ser sumariados no seguinte quadro:

Figura 10. Percepções sobre vantagens das vias extrajudiciais no Espírito Santo



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

A partir dessa amostra do Estado do Espírito Santo foram feitos recortes adicionais, para observar se a percepção dessas vantagens variava entre aqueles que não utilizaram as plataformas extrajudiciais ou que fizeram uso de canais específicos e se eram distintas entre as categorias de respondentes.[412] A tabela a seguir organiza as respostas, correlacionando os canais já utilizados e o percentual de respostas afirmativas em cada item apresentado.

---

411 ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 142.

412 Ibidem, p. 142.

Tabela 1. Vantagens percebidas em correlação às plataformas já utilizadas (ES)

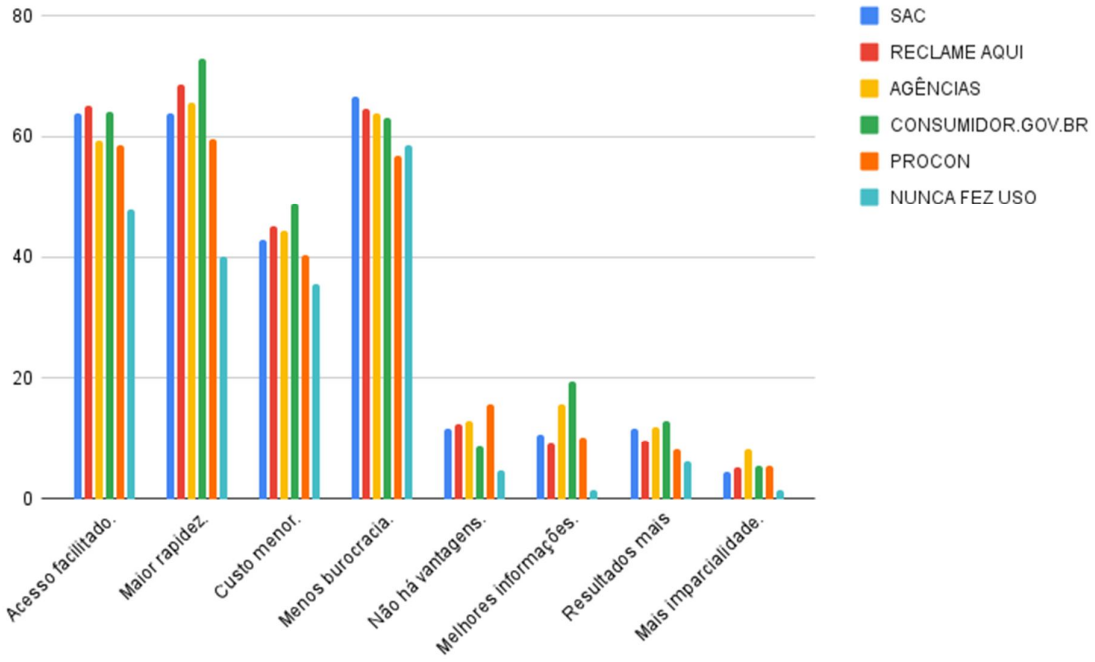
VANTAGEM PERCEBIDA	SAC	RECLAME AQUI	AGÊNCIAS	CONSUMIDOR. GOV.BR	PROCON	NUNCA FEZ USO
Acesso facilitado.	63.9	65.1	59.3	64.1	58.7	47.7
Maior rapidez na obtenção de resultados.	63.9	68.6	65.7	72.8	59.6	40
Custo menor.	42.8	45.1	44.4	48.9	40.4	35.4
Menos burocracia.	66.7	64.7	63.9	63	56.9	58.5
Não apresenta vantagens.	11.7	12.4	13	8.7	15.6	4.6
Melhor qualidade das informações recebidas.	10.6	9.2	15.7	19.6	10.1	1.5
Resultados mais completos e satisfatórios.	11.7	9.8	12	13	8.3	6.2
Mais imparcialidade.	4.4	5.2	8.3	5.4	5.5	1.5

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

A percepção sobre as vantagens tende a ser maior de modo geral entre os que já fizeram uso das plataformas e canais extrajudiciais, em comparação com os que dele têm conhecimento apenas teórico. Interpretação possível é a de que exista viés negativo contra essas alternativas, parcialmente superado pelo contato efetivo com elas. [413]

[413] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 142.

Figura 11. Vantagens percebidas em correlação às plataformas já utilizadas (ES)



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Mesmo entre os que afirmaram jamais terem utilizado a via extrajudicial, a pontuação é maior nos aspectos facilidade de acesso, rapidez, custo e burocracia e muito mais baixa em relação a qualidade de informações, satisfação com resultados e imparcialidade. Relembrando que os índices nessas três últimas categorias foram negativos tanto para os que não tinham experiência com métodos extrajudiciais, quanto para todas as plataformas mencionadas pelos respondentes. Há diferenças de intensidade, mas as tendências são similares.[414]

No tocante às categorias de respondentes[415], foram identificadas variações pontuais, conforme se observa abaixo.[416]

Tabela 2. Vantagens percebidas por categoria

	JUÍZES	ADVOGADOS	SERVIDORES	OUTROS
Acesso facilitado.	60.6	50	63.2	60.7

[414] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 143.

[415] Defensores Públicos e Membros do Ministério Público foram agregados em “outros” porque o número de respostas individuais nessas categorias foi muito baixo em proporção aos demais.

[416] ELESBON, op.cit., p. 143.

	JUÍZES	ADVOGADOS	SERVIDORES	OUTROS
Maior rapidez na obtenção de resultados.	59.6	50	67.4	67.9
Custo menor.	56	29.4	43.2	50
Menos burocracia.	71.6	42.2	71.6	60.7
Não apresenta vantagens.	3.7	22.5	2.1	10.7
Melhor qualidade das informações recebidas.	7.3	10.8	7.4	17.9
Resultados mais completos e satisfatórios.	12.8	7.8	7.4	14.3
Mais imparcialidade.	5.5	5.9	1.1	7.1

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

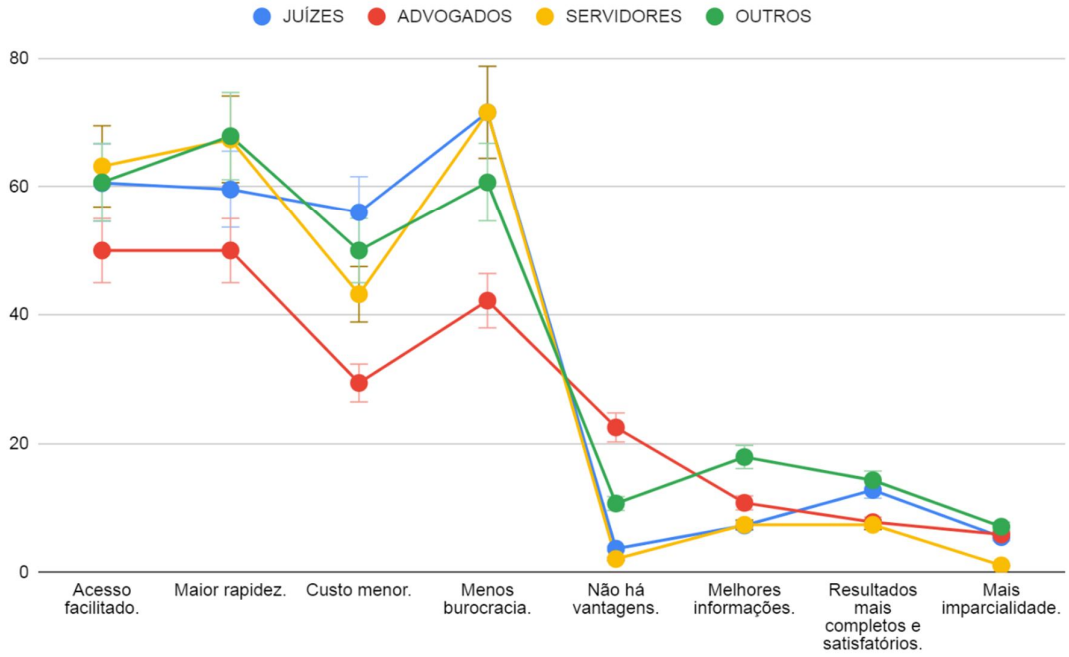
Chama a atenção o fato de que os advogados tendem a perceber mais negativamente os aspectos ligados ao acesso, celeridade, custo e burocracia. Foram eles que tiveram a pior percepção sobre o custo da via extrajudicial, com apenas 29.4% dos respondentes apontando como vantagem sobre o processo judicial.[417]

A maioria dos advogados também considerou a via extrajudicial mais burocrática, o que é paradoxal à primeira vista. Pode-se aventar a hipótese de que a burocracia judicial, embora intrincada, já faça parte do cotidiano da classe jurídica, ao passo que as demais vias necessitam de fase de aclimatação com o desconhecido. Porém, esse não parece ser o caso, já que as demais categorias jurídicas ouvidas, com 71.6% de juízes e servidores e 60.7% das manifestações restantes agregadas, consideraram a burocracia menor na esfera extrajudicial. [418]

[417] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 143.

[418] Ibidem, p. 143.

Figura 12. Vantagens percebidas por categoria



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Pouco mais de um quinto dos respondentes na categoria dos advogados (22,5%) afirmou não perceber **nenhuma vantagem** nas vias extrajudiciais. O que está bem acima da média geral encontrada no ES, que foi de 9.6%. Excluída do cômputo a categoria dos advogados, a média é de 3.9%, quanto à resposta “não apresenta vantagens”, o que sugere que boa parte da percepção negativa, nesse quesito, advém de um único segmento (3,7% dos magistrados, 2,1% dos servidores e 10,7% das outras categorias assinalaram essa alternativa).[419]

5.1.3 Oferta de canais de negociação

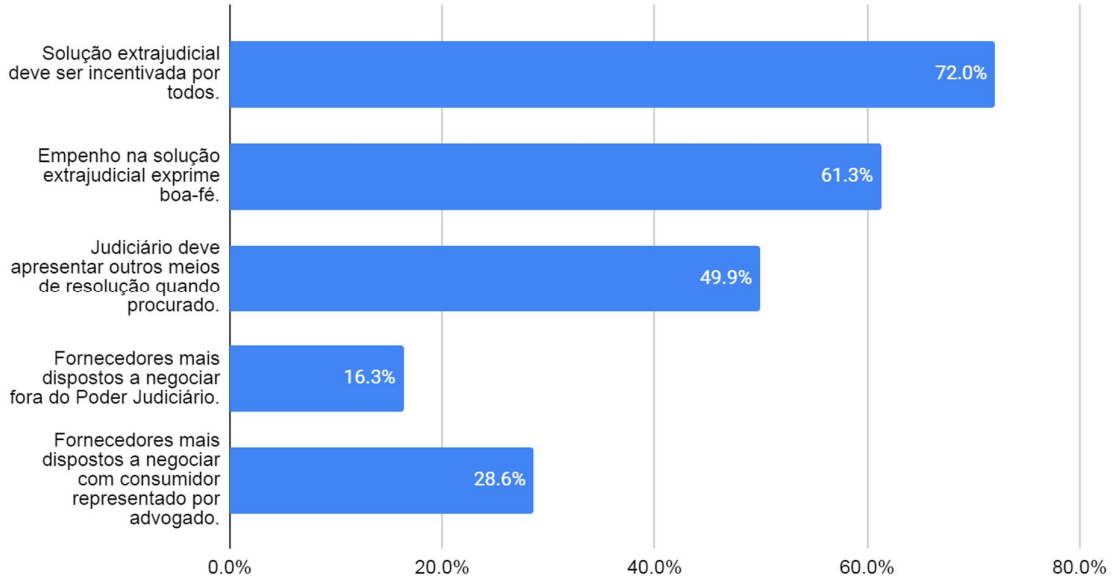
O item seguinte investigava a percepção dos usuários sobre questões associadas à busca dos canais extrajudiciais, ao comportamento de fornecedores, consumidores e o papel do Poder Judiciário nessa aproximação. Em particular, indagou-se a percepção dos respondentes sobre os seguintes tópicos: I) se há maior

[419] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 144.

disposição dos fornecedores em negociar fora do Judiciário; II) se o fato de o consumidor estar representado por advogado afeta essa disposição; III) se todos, inclusive advogados e juízes, deveriam incentivar a solução extrajudicial dos conflitos dos consumidores; IV) se o empenho nessa solução exprime boa-fé dos envolvidos; V) por fim, se deveria o Poder Judiciário ofertar meios alternativos ao processo contencioso, quando procurado diretamente pelo consumidor. Houve 45 comentários abertos à questão.[420]

O gráfico da amostra geral, traçado a partir das manifestações de 465 respondentes, ficou delineado da seguinte maneira:

Figura 13. Percepções sobre a oferta de canais de negociação extrajudiciais



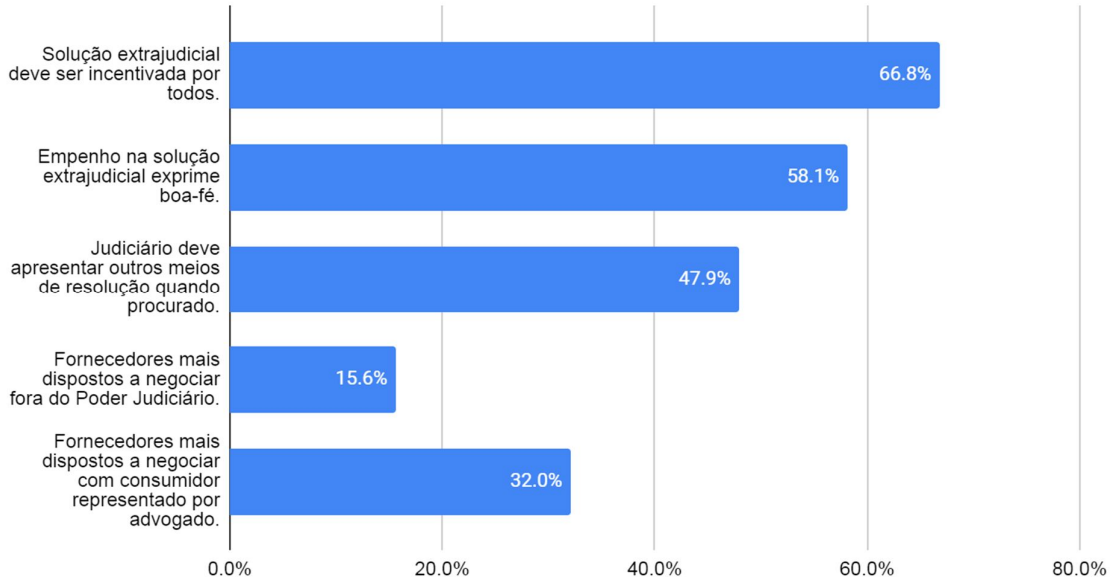
Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Por sua vez, houve 32 comentários abertos, do total de 330 respondentes no Espírito Santo. O recorte das respostas locais consta do gráfico a seguir. [421]

[420] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 144.

[421] Ibidem, p. 144.

Figura 14. Percepções sobre a oferta de canais de negociação extrajudiciais (ES)



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

A assertiva de que “A tentativa de solução do conflito do consumidor fora do Judiciário deveria ser incentivada por todos, inclusive advogados e juízes” contou com ampla adesão, com 72% de escolha na amostra geral e 66,8% no Espírito Santo.[422]

Nesse ponto, a manifestação da maioria alinha-se com as disposições do Código de Processo Civil, que preconiza textualmente o dever de juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público de estimular a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos (art. 3º, §3º). Tal determinação consta do dispositivo que assegura a inafastabilidade da jurisdição, simbolizando a visão do legislador de que o acesso à Justiça não é incompatível, ao contrário, associa-se à autodeterminação dos envolvidos no conflito, na busca de sua resolução harmônica.[423]

---

[422] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 145.

[423] Ibidem, p. 145.

A maioria também respondeu afirmativamente à proposição de que “O empenho na solução extrajudicial do conflito do consumidor exprime boa-fé dos envolvidos”. Foram 61,3% na amostra maior e 58,1% no recorte do Espírito Santo.[424]

A menção “aos envolvidos” foi deliberada, para alcançar tanto o consumidor, que demonstraria boa-fé ao aproximar-se do fornecedor para a solução cooperativa, quanto deste último em esforçar-se para proporcionar resposta satisfatória ao primeiro. Envolve a prevenção de demandas frívolas ou predatórias, quando falta ao consumidor esse intento cooperativo por enxergar no processo a oportunidade de obter ganhos. Mas também evoca o combate ao abuso do direito de defesa, de fornecedores que oferecem resistência indevida a súplicas manifestamente fundadas do consumidor.[425]

Houve praticamente consenso em negar validade à afirmação de que “os fornecedores estão mais dispostos a negociar fora do Poder Judiciário”. Conjugada com as respostas anteriores, isso parece apontar para contradição nos discursos, pois de um lado prepondera a compreensão de que as vias extrajudiciais devem ser incentivadas, mas há descrença na eficácia, pois os fornecedores seriam mais refratários à negociação nesses canais. A tônica é similar à verificada na percepção das vantagens, em que a facilidade de acesso e a celeridade tiveram a sua contrapartida na percepção de resultados insatisfatórios e tendenciosos.[426]

Em nota mais positiva, houve alusão a que os índices de acordo variam com o perfil dos fornecedores: “À exceção dos serviços concessionários, acredito que os fornecedores, em sua grande maioria, estão dispostos a solucionar os problemas extrajudicialmente”. Essa percepção é confirmada em parte pelos dados dos sistemas analisados no capítulo seguinte.

Existe divisão quase paritária nas respostas sobre a iniciativa do Poder Judiciário em ofertar vias alternativas ao processo contencioso, com 49,9% da amostra geral e 47,9% do Espírito Santo respondendo afirmativamente.[427]

---

[424] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 145.
[425] Ibidem, p. 145.
[426] Ibidem, p. 145.
[427] Ibidem, p. 145.

Observa-se que 72% dos respondentes consideram que “todos” devem incentivar a solução extrajudicial, mas cerca de 50% repudiam a oferta de canais alternativos, quando o Poder Judiciário for procurado pelo consumidor.[428]

O paradoxo acentua-se quando feito o recorte específico das perguntas. Os que responderam positivamente ao dever geral de incentivo foram contrários a essa oferta pelo Poder Judiciário, quando o consumidor bate às suas portas, em 43,9% das respostas. Em oposição, os que defenderam que o Judiciário deve ofertar alternativas, mesmo quando diretamente procurado, foram favoráveis ao dever geral de juízes, advogados etc. estimularem os meios autocompositivos em 81% dos casos, na amostra geral e 78,1% na local.[429]

Dedução possível é a de que a resposta dada ao dever geral de incentivo, para muitos, é “pro forma”, é a resposta “correta” à luz do direito positivo, mas não se coaduna com a percepção íntima de como o Judiciário deve comportar-se, já que para dois quintos deles, o processo contencioso, nesse caso, não deveria ser evitado ou desestimulado. Essa antinomia fica ainda mais clara diante das respostas coletadas ao tópico subsequente, que tratou dos impactos sobre o processo.[430]

Por fim, somente 28,6% dos respondentes afirmaram que a representação do consumidor por advogado torna os fornecedores mais dispostos a negociar, resposta que se repetiu com pouco mais de intensidade, em 32% das manifestações classificadas como do Estado do Espírito Santo. A ampla maioria parece crer, portanto, que a presença da autoridade estatal estimula a disposição dos fornecedores em negociar[431], mas não creem que a representação da parte por advogado influencie essa disposição.[432]

Os resultados apontam para a recalcitrância dos fornecedores em negociar, intransigência que seria ainda maior fora do cenário da Justiça estatal. Indicam a percepção de resistência dos fornecedores contumazes, que não estaria sendo

---

[428] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 145.

[429] Ibidem, p. 146.

[430] Ibidem, p. 146.

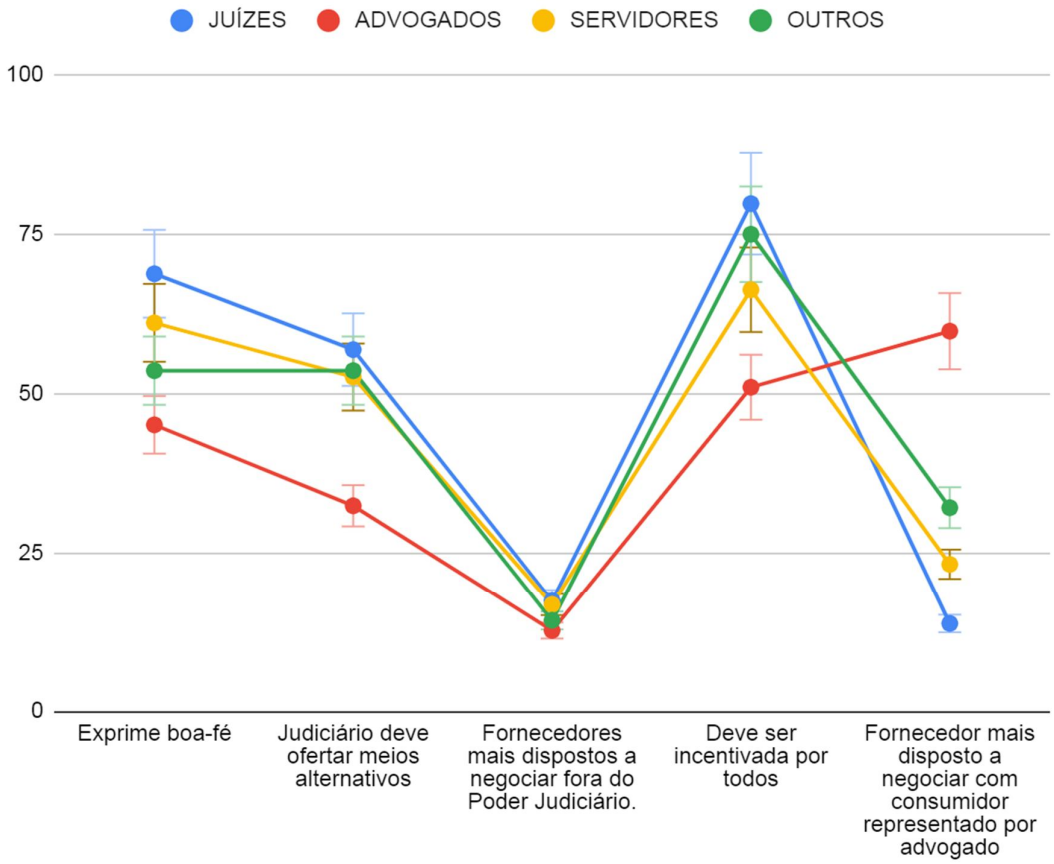
[431] Ao responderem negativamente à pergunta sobre as vias extrajudiciais, ou seja, propugnando que os fornecedores estariam mais dispostos a negociar em juízo. (Ibidem, p. 147).

[432] Ibidem, p. 146-147.

superada, mesmo quando a parte está assistida pela defesa técnica.[433] A interpretação, em certa medida, está em harmonia com o levantamento quantitativo que será discutido no capítulo 5.2 e 5.3.

Considerado o recorte no Estado do Espírito Santo, mais uma vez verifica-se divergência nas tendências observadas em cada categoria de operadores do direito, tendo como único ponto claro de consenso a afirmação de que os fornecedores não estão mais dispostos a negociar fora do Poder Judiciário. Há distanciamento entre as percepções das categorias nas demais assertivas e, especialmente, entre a magistratura e advocacia, como ilustra o próximo gráfico. [434]

Figura 15. Oferta de canais de negociação: percepções por categoria (ES)



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

[433] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 147.

[434] Ibidem, p. 147.

Nas respostas abertas, surge a preocupação de que a negativa ou o embaraço do acesso dos consumidores diretamente ao Judiciário os torne mais vulneráveis a ataques aos seus direitos.[435] Há manifestações similares de todos os segmentos ouvidos: [436]

> "Os fornecedores estão mais propensos a negociar dentro do judiciário e também, quando há margens para penalização, neste caso extrajudicial, não falo das notas consumeristas, mas de punições e represálias por parte do governo pecuniária e afins".
>
> "Quando há intervenção do judiciário, há maior respeito e os acordos fluem".
>
> "Infelizmente na grande maioria das vezes só somos procurados depois de ingressarmos com uma ação judicial".
>
> "O Judiciário quando procurado deve atender ao jurisdicionado procurando resolver sua lide através dos meios existentes dentro do judiciário e não encaminhar para outros meios de solução de conflito!!"

O tema do dano moral avulta novamente nesse conjunto de assertivas, associado à necessidade de judicialização e assistência pela defesa técnica. Examinando-se a profissão declarada pelos comentadores, constata-se que não se trata de ponto de vista exclusivo dos usuários externos.[437] Nessa tônica:

> "As tentativas são muitas de negociação, seja extrajudicial ou Judicial, seja nos sac's e plataformas ou nos CEJUSC's ou nos Juizados e ainda só se mobilizam quando há um Advogado que além da reparação do produto ou serviço pede reparação de danos morais".
>
> "As multas e indenizações deveriam ser maiores para imprimir caráter pedagógico e evitar o descaso com o consumidor".

Outros aspectos relevantes foram abordados pelos comentários abertos, a saber: a necessidade de maior difusão dos meios autocompositivos; o caráter subsidiário da jurisdição; o fator morosidade[438]; a recomendação de monitoramento

---

[435] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 147.

[436] Ibidem, p. 147.

[437] Ibidem, p. 147.

[438] "Entendo que o Judiciário pode e deve propiciar meios extrajudiciais para resolução de conflitos desde que solucionados em curto prazo". "Os fornecedores se apoiam na morosidade da justiça para desmotivar o consumidor, não efetuando propostas de resolução da contenda". (Manifestações extraídas das respostas abertas ao questionário).

da atividade das plataformas extrajudiciais; o desinteresse de fornecedores em negociar soluções efetivas.[439]

Quanto à disseminação do sistema multiportas, foi sugerido:

> "O PJ deve colaborar para que os consumidores tenham ciência de um sistema multiportas".
>
> "Na minha opinião, o Judiciário poderia se empenhar em divulgar os canais de negociação (os principais, que servem para todos os fornecedores, bem como os canais daqueles possuem um maior número de demandas judiciais)".
>
> "Seria válido a adoção de campanhas publicitárias, por meio de vários veículos de comunicação de grande alcance, para conscientizar a sociedade das vantagens da utilização dos meios extrajudiciais de solução de conflito disponíveis".

Significativamente, todas as contribuições espontâneas relacionadas ao Poder Judiciário como instância de "*ultima ratio*" partiram de usuários internos, exemplificativamente:

> "O Judiciário deveria ser (sempre) a última instância, e não ser acionado como tem ocorrido no Brasil, isto é, sem que o interessado procure primeiro resolver o litígio pelos meios alternativos extrajudiciais, inclusive buscando dialogar com a outra parte em busca de uma composição amigável. É preciso que nos atentemos para o fato da importância de vivermos numa "sociedade justacoexistencial" (Cappelletti)".
>
> "O acesso ao Judiciário continua sendo um dever do Estado a todos, mas é preciso racionalizar. O consumidor, no mínimo, tem que apresentar uma pretensão resistida".

Com referência à postura estratégica dos fornecedores, em sopesar a oportunidade da abordagem conciliatória, uma manifestação destacou-se por sua assertividade:

> "Vou lhe dar um exemplo prático que vivenciei sendo gerente em um banco público por 10 anos. Uma vez em uma reunião de gerentes médios na capital do meu estado um superintendente disse a seguinte frase: 'É muito melhor para o resultado final do banco que respondamos a ações judiciais por demora de atendimento do que contratarmos novos funcionários e pagar todos o direitos trabalhistas, então não se preocupem com o tempo de demora no atendimento aos clientes, isso está dentro do planejado'".

---

[439] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 147-148.

Não se trata, no entanto, de narrativa inédita. Pesquisa patrocinada pelo Conselho Nacional de Justiça sobre as causas de aumento das demandas cíveis constatou, ao entrevistar profissionais ligados ao setor bancário, que a modificação de condutas nocivas ao consumidor dependia do resultado global das demandas ajuizadas. De tal sorte que "se as demandas judiciais não gerarem um impacto econômico muito significativo para o banco, não há razão para que este modifique a sua postura no sentido de reduzir demandas judiciais".[440] Postura nefasta e abusiva segundo a qual "sai mais barato fazer acordos com os relativamente poucos que vão a juízo ou pagar os valores decorrentes das sentenças do que investir na melhoria da qualidade do atendimento ou do produto".[441]

5.1.4 Impactos da tentativa prévia de resolução extrajudicial

Esse grupo de assertivas aborda de modo mais específico as relações entre as vias extrajudiciais e o interesse processual e tangencia outros incentivos (*nudges*) para a utilização prévia daquelas. Os participantes foram indagados sobre "Quais impactos a tentativa prévia de resolução extrajudicial do conflito do consumidor deveria ter sobre os processos". Foram considerados reflexos sobre a admissibilidade da demanda (condição da ação / interesse de agir), sobre os danos morais (verificação da existência desses e quantificação do respectivo valor) e abreviação do procedimento (dispensa de realização de audiência conciliatória, quando frustradas as tratativas pré-processuais). Constou do conjunto de alternativas a negativa de impactos (a tentativa prévia não deve ser considerada nos processos judiciais) e a possibilidade de formulação de respostas abertas (outros). Foram recolhidas 463 respostas aos itens de múltipla escolha e formulados 49 comentários livres. O quadro geral das respostas ficou organizado conforme o gráfico abaixo: [442]

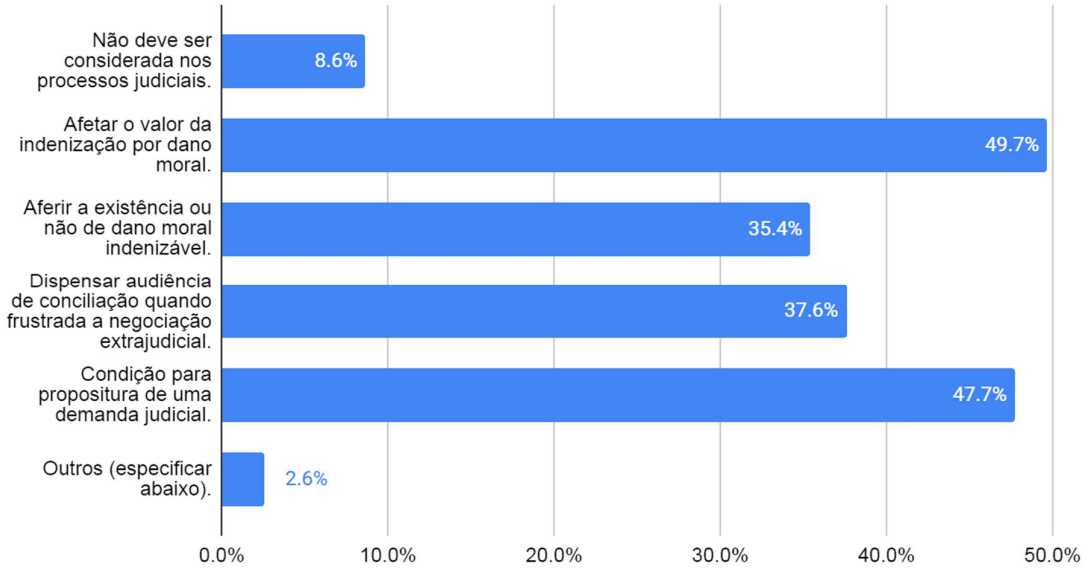
---

[440] GABBAY, Daniela Monteiro (Coord.); CUNHA, Luciana Gross (Coord.). **Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça**. São Paulo: Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo - Direito GV, 2010. (Edital de Seleção nº 01/2009 do CNJ). p. 121.

[441] TENENBLAT, Fábio. Limitar o acesso ao Poder Judiciário para ampliar o acesso à Justiça. **Revista CEJ**, Brasília, n. 52, p. 23-25, jan./mar. 2011. p. 31.

[442] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 148.

Figura 16. Impactos da tentativa de resolução extrajudicial sobre os processos



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Desperta a atenção, no confronto com os dois subitens anteriores (vantagens e oferta de canais), que nenhuma das assertivas propostas obteve adesão superior a 50% na amostra geral. Apenas se aproximaram desses índices as afirmações de que as tentativas pré-processuais devem ser avaliadas como condição da ação (47,7%) e sopesadas na estipulação do valor da indenização por dano moral (49,7%). Com tendência desfavorável à análise para dispensa de audiências conciliatórias (37,6%) e para o diagnóstico do dano moral *extra rem* (35,4%).[443]

Em que pese somente 8,6% tenham respondido categoricamente pela recusa de qualquer repercussão de uma etapa sobre a outra, cada uma das possibilidades de impacto cogitadas apresentou individualmente na melhor das hipóteses divisão equilibrada entre favoráveis e desfavoráveis, sendo em geral negativas as respostas. [444]

Isso parece indicar, como já mencionado de passagem em tópico anterior, que o discurso largamente majoritário pelo incentivo aos meios extrajudiciais de

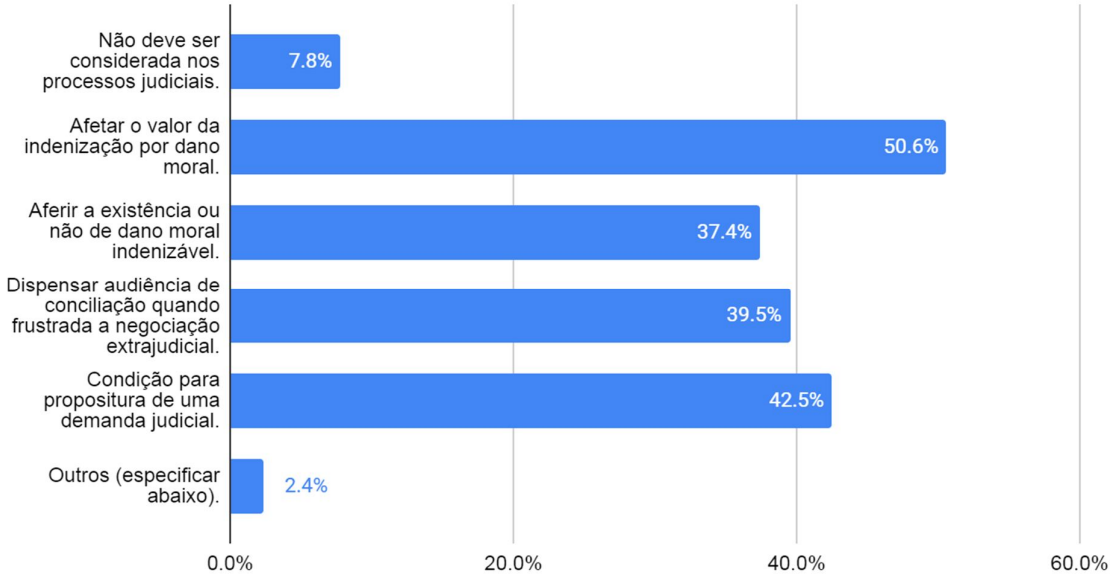
[443] Essa afirmação visava aferir a permeabilidade às ideias de condenações por perda do tempo útil e desvio produtivo do consumidor. A maioria dos participantes, como se percebe, aparenta guardar posicionamento contrário. (ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 149).

[444] Ibidem, p. 149.

resolução de conflitos consumeristas não é facilmente conciliável com a prática dos operadores do direito inquiridos, havendo resistência a reconhecer aplicações concretas, como consectários do percurso ou desvio daquele trajeto pré-processual.[445]

O recorte dos participantes do Estado do Espírito Santo difere pouco dos percentuais gerais, sendo inferior, porém, em cinco pontos percentuais, no que toca à aceitação como condição da ação. Houve 330 respostas aos itens de múltipla escolha e 37 comentários livres, assim representadas graficamente:

Figura 17. Impactos da tentativa de resolução extrajudicial sobre os processos (ES)



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

A amostra local mais uma vez registra divergências entre as categorias de operadores do direito, notadamente nos aspectos processuais (condições da ação e dispensa da audiência conciliatória). [446]

Sobre o tema das condições da ação, em particular, a posição externada pelos magistrados e magistradas distancia-se significativamente de todas as demais categorias ouvidas, sendo a magistratura a única que se manifesta de forma inequívoca em favor do filtro relacionado ao interesse de agir (62.4% em prol da

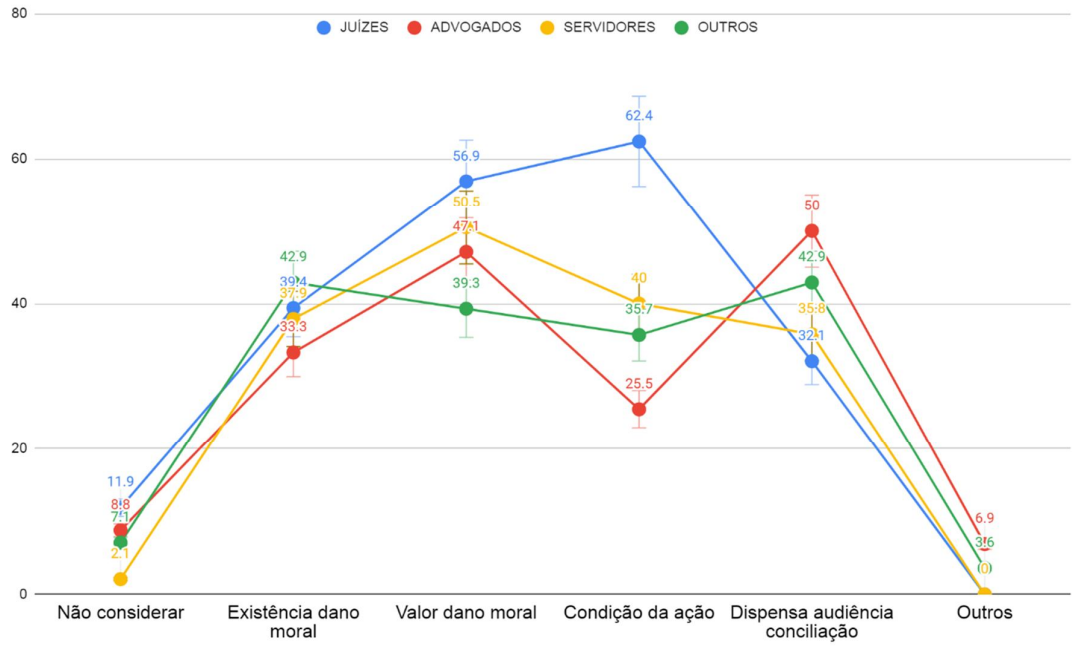
[445] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 149.

[446] Ibidem, p. 149.

tentativa prévia de resolução como condição da ação). A maior divergência se instala com a advocacia, já que somente 25.5% dos advogados concordaram com a assertiva.[447]

Inversamente, quando indagados sobre a dispensa de audiência conciliatória, a advocacia e os outros operadores externos manifestaram-se mais inclinados do que magistrados e servidores a aceitar a abreviação do rito. [448]

Figura 18. Impactos distribuídos por categoria profissional



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

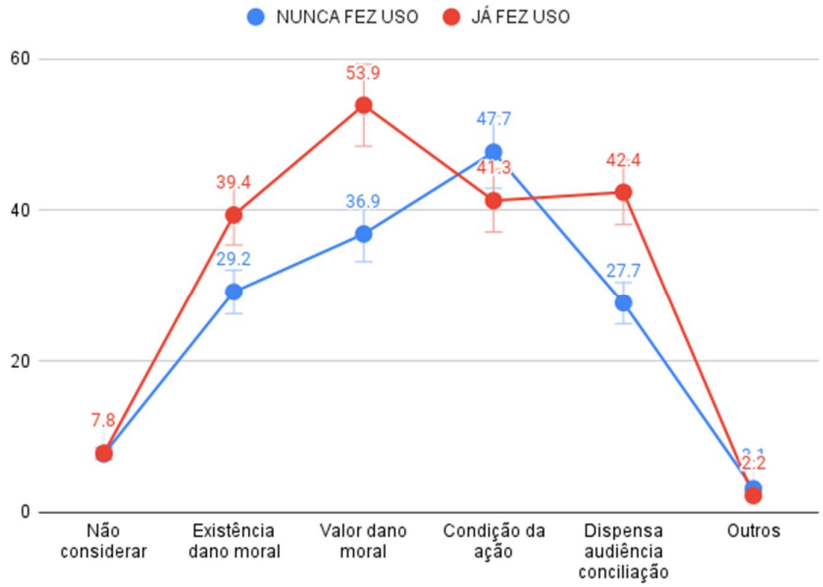
Cingindo a amostra ao Estado do Espírito Santo e separados os participantes entre os que declararam já terem acessado pelo menos uma das plataformas elencadas e os que nunca utilizaram nenhuma delas, há diferenças nas respostas dos dois grupos. Os que já utilizaram os canais extrajudiciais de composição responderam de modo mais receptivo à aceitação de reflexos sobre a existência e valor do dano moral e dispensa de audiência de conciliação. Mas foram

[447] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 150.

[448] Ibidem, p. 150.

menos propensos a aceitarem o tratamento desse percurso como condição da ação.[449]

Figura 19. Impactos distribuídos pela experiência anterior com as plataformas extrajudiciais



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

As respostas abertas emprestaram nuances a essas observações. Sugestão relevante e não considerada no questionário foi a de que a busca da via extrajudicial "deve ser utilizada para auxiliar no deferimento das liminares". Está conectada à alusão de vários respondentes no sentido de que essas tratativas anteriores possibilitam melhor documentação do litígio, portanto, emprestando verossimilhança à narrativa dos consumidores demandantes.[450]

Também foram sugeridos o desmembramento da tentativa de conciliação para a fase pré-processual, a possibilidade de suspensão do processo para a busca dessas alternativas e a integração ao sistema PJe (processo judicial eletrônico do Conselho Nacional de Justiça).[451]

---

[449] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 150.

[450] Ibidem, p. 151.

[451] Ibidem, p. 151.

A inafastabilidade da jurisdição e a necessidade de regulamentação das hipóteses de falta de interesse processual foi sublinhada nas observações espontâneas, por representantes de todas as categorias ouvidas: [452]

> "Tudo depende de legislação regulamentando essa questão da exigência ou não de obrigatoriedade de interposição de negociação extrajudicial anterior à interposição de uma ação judicial, pois caso contrário essa obrigatoriedade de interpor negociação extrajudicial antes da interposicão de qualquer tipo de ação judicial conflita com a legislação vigente e até com a CF".

> "Todo empenho para resolver a questão e desafogar o judiciário, principalmente os juizados, são bem vindas. Contudo, não devem ser meros achismos ou interpretações. Deveriam constar efetivamente na lei".

> "Deveria ser exigida como condição para propositura de uma demanda judicial através de alteração legislativa e não por decisão judicial [...]".

Houve manifestações de apoio à abordagem do tema como condição da ação. Em contrapartida, há notas de pessimismo quanto ao tratamento dispensado pelo Judiciário às partes mais vulneráveis: [453]

> "É impossível se falar em mediar partes completamente diferentes. Consumidor é hipossuficiente. Não haveria paridade de armas. Até mesmo a prestação da Justiça não tem sido a mesma como era há anos atrás, tenho visto consumidores 'desassistidos' até mesmo em algumas ações judiciais. Lamentável".

> "As grandes empresas, principalmente as de telecomunicações fazem o que querem com o consumidor pois as indenizações oferecidas pelo Judiciário são ridículas. Parabéns ao Judiciário, por contribuir para os abusos diários cometidos aos consumidores. Uma vergonha um Advogado ter que dizer ao consumidor que não compensa ir à justiça".

O aspecto punitivo dos danos morais[454] ocupou posição de destaque nos comentários livres, a despeito da adesão relativamente baixa dos participantes,

---

[452] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo. *In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 152.

[453] Ibidem, p. 152.

[454] O objetivo dessa indenização, em última análise, é interferir no padrão de comportamento, dissuadir a reincidência do fornecedor infrator e incentivar a prevenção de danos no mercado de consumo. Incorporam-se aos danos morais os "custos de prevenção, como desestímulo à reincidência específica do infrator". Entretanto, a fixação de indenizações com caráter eminentemente punitivo, no plano individual, é controvertida nos tribunais brasileiros, notadamente em face da interpretação restritiva do art. 944, do Código Civil. (SÁ, Carla Teresa Bonfadini de. Da precificação da dor: critérios e metodologia do arbitramento da indenização por danos morais sob a ótica da Análise Econômica do Direito (AED). *In:* PINHEIRO, Armando Castelar et al. **Reflexões sobre direito e economia**. Rio de Janeiro: FGV Direito Rio, 2020. cap. 1, p. 21-44).

quando indagados sobre os impactos propostos especificamente no quadro de múltiplas escolhas. Desse jaez: [455]

> “Se o requerido, por inviabilizar a resolução extrajudicial, forçou o requerente a propor a ação judicial, deverá sofrer uma majoração na indenização cabível”.
>
> “O tempo que se leva para obter uma resposta, deveria ser considerado para valorar o dano que a pessoa foi vítima”.
>
> “A tentativa de resolução de conflitos anteriormente à propositura de ação judicial deve ser considerada tanto no momento da verificação da existência de dano moral quanto na hora de estipular o valor da indenização. Pois se a empresa desprezou a tentativa do consumidor de composição amigável, deve sim pagar por isso”.
>
> “Considero absolutamente temerária e ainda mais fragilizante da posição do vulnerável na relação a exigência de tentativa de solução extrajudicial como condição de propositura de ação. Tal expediente reforça a sujeição do consumidor à força do fornecedor de produtos ou prestador de serviço, na medida em que se aquele fecha as portas ou cria óbices para o recebimento extrajudicial da demanda, a um só tempo também evita a judicialização da pretensão consumerista. O Poder Judiciário deve incentivar a resolução pela via extrajudicial adotando práticas que deixem claro ao fornecedor de produtos ou prestador de serviços que a não resolução extrajudicial, através de canais efetivos e eficientes de atendimento ao consumidor, será levado em conta em caso de condenação para majorar sua responsabilidade na relação”.

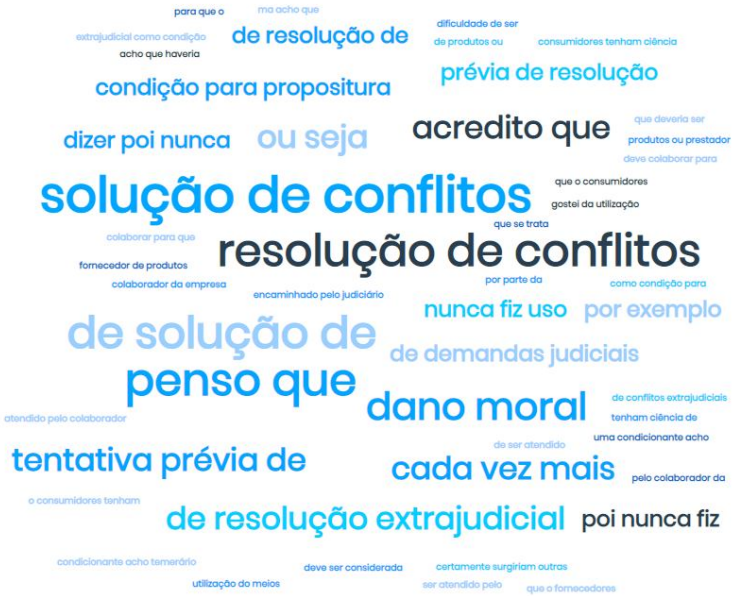
A representação gráfica das respostas abertas a todas as indagações, feita em nuvem de palavras[456], põe em realce a locução “dano moral”, que só está em posição inferior a expressões mais genéricas e contidas nas próprias assertivas, tais como “solução de conflitos” e “resolução de conflitos”.

---

[455] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 151.

[456] *Corpus* gerado a partir da compilação das respostas abertas e analisado pela ferramenta “*Wordcloud Generator*” disponível em: https://monkeylearn.com/word-cloud/result .

Figura 20. Respostas abertas organizadas em nuvem de palavras



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

E veja-se que, nesse caso, é considerada apenas a expressão literal, ao passo que outras menções equivalentes estão disseminadas nas respostas, tais como “oferta patrimonial”, “indenizações”, “indenização para inibir a repetição da conduta”, “dano extrapatrimonial” etc. Caso fossem englobadas, o destaque seria ainda mais intenso.

Esse foco na obtenção de vantagem econômica, eclipsando as vias extrajudiciais, está em linha com a pesquisa de Teixeira Júnior, que ouviu os autores de demandas nos Juizados Especiais Cíveis de Vitória - ES. Não obstante 86,2% dos entrevistados informassem conhecer outros órgãos incumbidos da resolução de conflitos, como o Procon e as agências reguladoras, 69,9% disseram não procurar essas alternativas, por razões diversas. Significativamente, 32,7% disseram que “não valeria o esforço para não receber nada em retorno”.[457]

Sobre as motivações declaradas para a judicialização, Teixeira Júnior apurou que 68,9% dos entrevistados declaravam “ter tido um direito violado” como sua principal motivação e somente 9,9% externavam “a possibilidade de receber algum valor (em dinheiro)” como determinante do ajuizamento. No entanto, quando

[457] TEIXEIRA JÚNIOR, José Borges. **A gratuidade de acesso nos juizados especiais cíveis de Vitória/ES e sua influência sobre o acesso à justiça:** uma análise econômica do Direito. Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019. p. 159-161.

indagados na sequência sobre a expectativa de ganhos econômicos, 72,4% dos autores demonstraram ter essa perspectiva, em alguma faixa de valor. O autor dessume disso a desconexão entre as intenções manifestas e aquelas internalizadas pelos demandantes, muito mais focados no ganho financeiro do que faziam crer em suas respostas iniciais.[458]

De modo geral, as tendências das respostas confirmam as hipóteses lançadas inicialmente. A adesão dos operadores do direito às vias extrajudiciais é relativamente alta e suas qualidades sobressaem ao processo nos quesitos facilidade de acesso, desburocratização e rapidez. Todavia, a percepção da qualidade desses canais é negativa, no que se conecta aos resultados apresentados.

Os fornecedores são vistos como refratários à composição, sobretudo fora do Poder Judiciário. Anda de mãos dadas com essa percepção o uso potencialmente desvirtuado dos canais autocompositivos, com o fito único de documentar a lide, sem o intuito genuíno de solucionar a controvérsia.

Nos pontos de contato sugeridos com o processo, as percepções diferem, com a preponderância da desassociação entre a via extrajudicial e impactos concretos em juízo. Os que negam a possibilidade de reflexos sobre o interesse de agir, diagnóstico do dano moral e dispensa de audiência conciliatória ainda são maioria.

No Estado do Espírito Santo, em particular, os operadores do Direito estão divididos, mas a tendência predominante é ligeiramente adversa a exigir a tentativa de conciliação prévia como condição da ação. A magistratura está isolada nesse particular, com visão eminentemente favorável. [459]

O dano moral insinua-se em todas as questões formuladas, sugerindo tratar-se de uma das principais motivações para o ingresso em juízo[460] (e um dos

---

[458] TEIXEIRA JÚNIOR, José Borges. **A gratuidade de acesso nos juizados especiais cíveis de Vitória/ES e sua influência sobre o acesso à justiça:** uma análise econômica do Direito. Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019. p. 152-155, passim.

[459] ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 153.

[460] O contencioso de massa, em matéria consumerista, trazendo ímpeto à formulação de pedidos de danos morais, já era apontado como fator de incremento das demandas em estudo da FGV, de 2010. (in GABBAY, Daniela Monteiro (Coord.); CUNHA, Luciana Gross (Coord.). **Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça**. São Paulo: Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo - Direito GV, 2010. (Edital de Seleção nº 01/2009 do CNJ), p. 127).

aspectos de maior frustração com a conduta do Poder Judiciário).[461] Ao lado do filtro do interesse processual, ressai como um dos pontos de alavancagem mais promissores para intervir no ciclo de subutilização dos canais pré-processuais.[462]

O sucesso desses elementos na construção de "*nudges*" pressupõe, no entanto, a harmonização da jurisprudência que, como visto no capítulo anterior, nem sempre se alinha com os objetivos de contenção da litigiosidade.

5.2 Perfil das demandas nos Juizados Especiais Cíveis (JECs) do Espírito Santo

Foram fixadas nos capítulos iniciais desta dissertação as premissas básicas, à luz a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, de que o filtro de interesse processual, atrelado à prévia tentativa de resolução do conflito, não é aplicável a toda e qualquer pretensão e, quando cabível, pressupõe agilidade e capacidade adequada de atendimento na esfera extrajudicial. Isso porque o jurisdicionado, no caso específico, o consumidor, não pode ser submetido à peregrinação estéril, perante o fornecedor renitente, quando se observa, por exemplo, pelo histórico de demandas, que não há recepção aos pleitos formulados na via administrativa.

Nessa linha, Gajardoni destaca que a eficiência do sistema extrajudicial de atendimento ao jurisdicionado é requisito necessário para a releitura proposta, no tocante ao interesse processual:[463]

> [...] só faz sentido condicionar o acesso ao Judiciário mediante demonstração de que houve prévia tentativa de se solucionar extrajudicialmente a questão se – e somente se –, o sistema extrajudicial de recepção e solução dos conflitos tenha capacidade de

---

[461] A presença marcante dos assuntos ligados a danos morais foi identificada na pesquisa do CNJ sobre o perfil da litigância consumerista e é corroborada, no tocante ao Tribunal de Justiça do Espírito Santo, pelos levantamentos quantitativos minudenciados adiante. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas:** mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 122).

[462] Pontos de alavancagem, na definição de Meadows, são locais, dentro de um sistema complexo, nos quais a mudança pequena de uma das partes pode acarretar alterações subsequentes significativas no todo. "Folks who do systems analysis have a great belief in 'leverage points'. These are places within a complex system (a corporation, an economy, a living body, a city, an ecosystem) where a small shift in one thing can produce big changes in everything". (MEADOWS, Donella. **Leverage points: places to intervene in a system.** The Sustainability Institute, Hartland VT, 1999. Disponível em: http://drbalcom.pbworks.com/w/file/fetch/35173014/Leverage_Points.pdf. p. 1).

[463] GAJARDONI, Fernando. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/15. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, [s. l.], v. 21, n. 9, 2020. p. 106.

> processar a reclamação e atendê-la em tempo razoável, com respostas aos reclamantes que, além de breves, possam, no mais das vezes, atendê-los de maneira satisfatória (algo que deve ser constantemente auditado pelas autoridades públicas, inclusive Judiciárias). Em sendo o sistema extrajudicial de solução do conflito lento, burocrático, de difícil acesso/manejo, ou incapaz de dar respostas em tempo razoável ou acolher o reclamo dos jurisdicionados nos casos em que ele efetivamente tenha razão, aí sim a exigência da prévia tentativa extrajudicial de solução do conflito seria óbice inconstitucional ao acesso à Justiça, não sendo minimamente razoável submeter a parte a cumprir essa etapa vazia do procedimento só para demandar perante o Poder Judiciário.

À vista disso, e traçado o recorte dos litígios nos Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo, interessa apurar o perfil dessas lides e, verificados os maiores demandados, investigar o seu comportamento em juízo e nas plataformas pré-processuais, a fim de perquirir se, perante eles, a exigência em questão se afigura legítima ou se consistiria em mera postergação inútil da proteção endereçada ao consumidor vulnerável.

Ressalta-se que as premissas decisórias fixadas pelo Supremo Tribunal Federal, no que respeita ao interesse de agir, aplicam-se a todos os litigantes, não apenas aos habituais. Contudo, frente à impossibilidade prática de examinar o comportamento de miríades de demandados ocasionais, o recorte será feito para aqueles mais frequentes. Mesmo porque, em termos percentuais, poucas dezenas de fornecedores participam da maioria dos processos distribuídos nos juizados[464] e, como se demonstrará a seguir, estão presentes nas plataformas extrajudiciais, que são o foco primordial da pesquisa.

Neste tópico, a partir dos dados objetivos extraídos dos sistemas de tramitação processual e das informações publicadas pelo “Consumidor.gov.br”, “Reclame Aqui” e pelo “SINDEC” (Senacon/Procons), serão identificados os maiores litigantes no polo passivo dos juizados, os índices de conciliação alcançados em juízo e o percentual de sucesso das demandas, cotejando esses índices com a avaliação

---

[464] A constatação não é nova. Pesquisa sobre “o uso da Justiça e o litígio no Brasil” realizada pela Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) com dados de 11 tribunais de justiça, entre os anos de 2010 a 2013, constatou a alta concentração de demandas em número reduzido de atores, notadamente o poder público, bancos e instituições de crédito, prestadoras de serviços de telefonia e de telecomunicações. (ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS (AMB). **O uso da Justiça e o litígio no Brasil**. Brasília - DF, 2015. Disponível em: https://cpj.amb.com.br/wp-content/uploads/2021/05/2015-O-uso-da-justica-e-do-litigio-no-Brasil.pdf. Acesso em: 18 abr. 2022. p. 9-11).

feita pelos consumidores e os resultados obtidos nas mencionadas plataformas.[465] Serão também analisados fatores que, em juízo, porventura afetem os índices de êxito e de conciliação, notadamente o valor da causa, os assuntos mais frequentes e a assistência por advogado.

Para mensurar o êxito das pretensões dos consumidores em juízo e fora dele, serão utilizados como indicadores a celeridade e a efetividade. A celeridade será cotejada pelo tempo de resposta nas plataformas em comparação com a duração média dos processos. A efetividade, restrita à obtenção de "resposta favorável" será medida pelo grau de satisfação do usuário na via extrajudicial *versus* o número de respostas positivas (procedência total ou parcial) em juízo. Em ambos os casos, a solução conciliatória será considerada resposta efetiva à demanda do consumidor.

Uma vez que o tratamento dessas questões difere entre as plataformas consultadas, os dados serão explicitados com os devidos recortes. A título de exemplo, o SINDEC divulga o percentual de solicitações que não geraram ao fim procedimento administrativo, mas não elabora nota particularizada para os fornecedores, a partir de avaliações lançadas pelos consumidores solicitantes, tampouco anuncia o tempo de resposta. O "Consumidor.gov.br" fornece o número de reclamações resolvidas, mas como se anotará adiante, tal classificação também ocorre por mero decurso de prazo, de modo que nem todas são avaliadas pelos consumidores.

5.2.1 Identificação dos maiores litigantes

O primeiro passo para as análises mencionadas consistiu em extrair a listagem dos maiores litigantes no polo passivo das ações dos juizados especiais cíveis, o que foi feito a partir dos dados dos três sistemas de tramitação processual em uso no Tribunal de Justiça do Espírito Santo, nos anos de 2019 e 2020 (E-jud, Projudi e PJe).

---

[465] Traçar esse perfil não é esforço fútil. Como admoesta Paulo Eduardo Alves da Silva "Embora pareça uma relação óbvia, raramente as políticas de promoção do acesso à justiça partem de informações minimamente precisas sobre o seu público e a sua matéria de trabalho". O diagnóstico é, por isso, relevante ao desenho e à validação de estratégias futuras de enfrentamento da judicialização excessiva. (SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Por um acesso qualitativo à justiça: o perfil da litigância nos juizados especiais cíveis. **Rev. Fac. Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 75, p. 443-466, jul./dez. 2019. p. 451).

O recorte foi feito na classe “Procedimento do Juizado Especial Cível” (436), que inclui apenas a fase de conhecimento. Após análise exploratória no sistema PJe, confirmou-se a suposição de que as ações oriundas de relações de consumo raramente estão lastreadas em título executivo extrajudicial previamente constituído em prol do demandante consumidor. Por conseguinte, a consulta dos processos da classe “execução de título extrajudicial” (12154) demandaria ingente esforço de depuração, com resultados de pouco relevo para a pesquisa, que está focada unicamente nas ações consumeristas.[466]

Não obstante a restrição à classe “Procedimento do Juizado Especial Cível”, foram descobertos na listagem analisada processos contra o Estado do Espírito Santo e outros entes públicos. Essa anomalia é explicada pelo fato de que os Juizados Especiais da Fazenda Pública, quando passaram a integrar os sistemas, utilizavam a mesma classe processual (436), o que apenas recentemente foi corrigido, com a inclusão da classe 14695 (Procedimento do Juizado Especial da Fazenda Pública). Esse fato ocorreu de forma indistinta nas planilhas do E-jud e do PJe. Os entes em questão, no entanto, foram excluídos da contagem dos 35 maiores litigantes, já que não correspondem aos critérios estipulados, mormente pela competência diversa.

As planilhas foram inicialmente tratadas para homogeneizar a apresentação dos dados (por exemplo, uniformizar o formato de data do ajuizamento e do primeiro movimento de sentença, que diferiam nos três sistemas) e classificar os intervalos (para o ano de ajuizamento, valor da causa[467] e acompanhamento ou não por advogado). Feito isso, os dados das planilhas de Projudi e PJe foram agrupados em tabela única, que serviu de base às análises posteriores.[468]

---

[466] Segundo o relatório Justiça em Números 2021, nos Juizados Especiais Estaduais, a classe “Processo de Execução/Execução de Título Extrajudicial” responde por somente 4,86% dos processos ajuizados (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 287).

[467] Os valores da causa foram organizados por faixas, no ano de 2019 e 2020, tomando por base o salário mínimo vigente em cada ano (em 2020, para fins de simplificação, foi utilizado o valor de R$ 1.045,00, em vigor a contar de 01/02/2020).

[468] A planilha consolidada, contendo ao final 110.877 linhas, foi organizada consoante os seguintes dados: número do processo, ano de distribuição, data de distribuição, unidade judiciária, faixas de valor da causa, valor da causa, advogado no polo ativo, requerido(s) / CPF - CNPJ, assunto principal, assunto principal e secundários, primeiro movimento de julgamento, data do primeiro julgamento, tempo decorrido até a sentença. Para fins de simplificação das consultas, foram incluídas as colunas “ano” (2019/2020), “valor faixas” (ATÉ 10 S.M, ENTRE 10 E 20 S.M, ENTRE 20 E 30 S.M, ENTRE 30 E 40 S.M, MAIS DE 40 S.M). A identificação dos advogados no polo ativo

Além da dificuldade inerente à análise de três planilhas distintas, cada qual com sua própria apresentação dos dados, verificou-se desafio adicional, relacionado à nomenclatura e identificação dos réus, pessoas jurídicas. Como já havia sido alertado durante as entrevistas realizadas com os supervisores e coordenadores de outros Tribunais, não há critério uniforme para inserção dessas informações.[469] No sistema Projudi, por exemplo, a qualificação dos réus era introduzida de forma livre pelo autor, suscitando enormes variações nominais. No PJe, embora o cadastro ocorresse a princípio com base no CPF ou CNPJ dos réus, era muitíssimo comum o cadastro simultâneo ou alternativo de vários CNPJs diversos para a mesma pessoa jurídica demandada. Como essa numeração não era separada em célula própria, mas constava em sequência ao nome da parte requerida, as buscas por correspondências exatas frequentemente eram comprometidas.

Para minimizar o impacto das múltiplas variações nominais, os dados dos réus nas planilhas de Projudi e Pje, foram agrupados em coluna única, que serviu de base a planilha dinâmica, na qual foram computados o número de ocorrências para cada denominação. Dessa listagem, organizada em ordem decrescente, foram selecionadas inicialmente as 150 denominações com maiores números de ocorrências, já pressupondo a existência de redundâncias nessa lista. Os nomes foram então colocados em destaque e a listagem organizada alfabeticamente, de modo a aproximar entre si as possíveis denominações alternativas com números menores de ocorrências, que não integrariam o topo da lista.[470] Com isso, verificada a existência de mais de uma denominação da mesma parte, foram somados os números correspondentes, aproximando-se assim da listagem dos maiores demandados, com grau satisfatório de confiança.[471]

---

foi suprimida, mantendo-se apenas a indicação “COM ADVOGADO/SEM ADVOGADO”. As colunas contendo os assuntos principais e secundários foram combinadas.

[469] O mesmo desafio foi descrito no relatório dos maiores litigantes consumeristas elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça: “O segundo problema relativo ao levantamento de maiores litigantes é a necessidade de lidar com vários nomes de empresas que se referem à mesma empresa. As diferenças nos nomes podem aparecer por: i) erros de escrita; ou ii) incorporações de empresas. Por exemplo, a empresa Telefônica hoje deve ser considerada como Vivo ou Brasil Telecom, que é a atual Oi”. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas:** mapeamento e proposições. Brasília: CNJ, 2018. (Justiça Pesquisa). Disponível em: https://abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 39).

[470] Havia registros extremamente vagos, que permitiam, no máximo, identificar se as empresas pertenciam ao mesmo grupo, mas impossibilitavam, por exemplo, separar entre duas pessoas jurídicas de denominação assemelhada, porém de objetos sociais diversos.

[471] Embora imprecisões remanescentes fossem possíveis, sobretudo no sistema Projudi, devido à liberdade da parte autora em redigir arbitrariamente os dados dos réus, a probabilidade de que a lista final tenha omitido demandados de maior expressão é mínima. Isso porque, como dito, a

Essa dificuldade, como já destacado, foi de menor grau no PJe, já que nesse sistema o réu, pessoa jurídica, é normalmente selecionado a partir do seu CNPJ, em base de dados conjugada com a Receita Federal. Por conseguinte, sem o livre preenchimento verificado no Projudi, o agrupamento das denominações foi mais preciso. O PJe, porém, também apresenta margem de erro nesse levantamento por força da multiplicidade de CNPJs selecionados pelos autores, de matrizes e filiais do mesmo réu, por exemplo.

Problema encontrado especificamente com a planilha do PJe foi a replicação dos dados da mesma parte no polo passivo. Por exemplo, no processo 5001871-90.2020.8.08.0030, a identificação do réu 99 TAXIS DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA. (18.033.552/0001-61) constou três vezes na mesma célula. Não se sabia ao certo se isso era devido a erro no próprio banco de dados do PJe ou a inconsistência na extração dos dados. Consultado o processo via sistema, não se verificou qualquer anomalia aparente, concluindo-se que, a princípio, a falha ocorreu no momento da criação da planilha pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

Em outros casos, o que se observou era que o polo passivo continha diversas réplicas da mesma parte, porém alterando apenas o CNPJ. Por vezes, com dezenas de “clones”, como se de mais de um litisconsorte se tratasse. Nesse caso, o equívoco mais provável é de alimentação do sistema pelo próprio autor peticionante. Isso poderia gerar a impressão errônea de participação maior nas demandas e implicou a tarefa de agrupá-las e excluir as versões excedentes.[472]

O que assegura maior confiabilidade no resultado final é que, após esse agrupamento, foi realizado o controle por amostragem, com o emprego da ferramenta “Awesome Table”. Com ela, ao selecionar dado nome/CNPJ, eram apresentados o número de múltiplas ocorrências nas colunas (que poderiam incluir variações do mesmo nome/CNPJ por processo), mas igualmente o número de registros (linhas) em que era localizado. Como cada registro corresponde a processo único, isso permitia a

---

listagem já partiu daqueles com representatividade mais destacada, e essa abordagem inicial foi sucedida pelo agrupamento alfabético, com o que foram identificadas outras denominações similares, mas com número inferior de ocorrências.

[472] Separar os CNPJs em coluna própria minimizou, mas não eliminou o problema, ainda perceptível em casos de sutis diferenças nominais como entre “BANCO BRADESCO S.A.” e “BANCO BRADESCO AS”. Em etapa posterior, a fim de limitar essas ocorrências, foram agrupados os maiores litigantes com ordem alfabética e pesquisadas as palavras-chave das denominações sociais.

visualização rápida da quantidade real de processos em que determinado réu figurava, a partir daquele nome/CNPJ, minimizando o impacto das duplicações.

Por fim, foi feita nova pesquisa na tabela dinâmica, por nome, para ajustar eventuais distorções que impactassem a listagem final, da qual seriam examinados em detalhes apenas os 35 maiores demandados. O agrupamento por ordem alfabética permitiu identificar litigantes habituais cuja dispersão entre inúmeros CNPJs não possibilitaria que nenhum deles se destacasse em número de processos (caso de LOJAS SIMONETTI LTDA, com 196 processos no PJe). A tabela final foi construída a partir das denominações mais frequentes, excluindo-se os CNPJs múltiplos.[473]

Os resultados obtidos ao cabo foram os seguintes:

Tabela 3. Maiores litigantes, movimentos de mérito e resultados favoráveis ao consumidor

RÉU	Nº PROCESSOS IDENTIFICADOS	AMOSTRA TOTAL	PROCEDENTE (%)	PROCEDENTE EM PARTE (%)	IMPROCEDENTE (%)	TRANSAÇÃO (%)	RESULTADOS FAVORÁVEIS (%)
TOTAL (REFERÊNCIA)	110876	110876	10	19,9	10	20,2	50,1
TELEFONICA BRASIL S.A	5995	3848	5,9	26,4	11,3	32,9	65,2
EDP - ESCELSA - ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS S/A	5805	4413	15,3	27,3	13,3	4,9	47,5
TAM LINHAS AEREAS S.A	2162	1782	9,3	29,9	6	32	71,2
OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	2138	1103	8,9	33,7	11,1	21,9	64,5
BANCO BMG SA	1961	1832	10,3	31,8	13,4	6,2	48,3
GOL LINHAS AEREAS S/A	1907	1577	14,7	35,2	12,2	13,6	63,5
CLARO	1727	1189	3,4	26,7	8,9	35,8	65,9
AZUL	1697	1469	12,1	27,2	7,5	30,2	69,5
BANCO BRADESCO SA	1495	1156	10,9	27,8	15,3	9	47,7
BANCO DO BRASIL S/A	1475	756	7,3	18,5	16,2	24,5	50,3
SAMARCO MINERACAO S.A.	1243	1193	27,1	32	5,4	13,1	72,2
BANCO SANTANDER	1214	916	11,5	30	15,4	13,6	55,1
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	1118	929	7,7	18	15,7	14,8	40,5
VIA VAREJO S/A	1012	651	12	29	7,9	27,2	68,2
BANCO PAN S.A.	966	902	10,7	22,2	14,4	8,7	41,6
BANCO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO	958	721	6,9	19,6	28,6	10	36,5
BANCO ITAU S/A	906	651	8,5	24,1	14,2	18,9	51,5

[473] Outras inconsistências no cadastro das partes eram abundantes e aleatórias, como o emprego de colchetes ou a inclusão de números e caracteres não imprimíveis. Como o Projudi abrangeu as maiores comarcas do Estado durante parte do biênio considerado, a sua contribuição foi relevante na obtenção dos demandados mais frequentes. O conjunto dessas falhas resulta em que, apesar de todo o esforço em sanear as tabelas, os resultados oferecem aproximação aceitável, mas os números possivelmente não são exatos. A diferença, todavia, aparenta ser mínima em termos percentuais, não afetando a ordenação dos maiores litigantes.

RÉU	Nº PROCESSOS IDENTIFICADOS	AMOSTRA TOTAL	PROCEDENTE (%)	PROCEDENTE EM PARTE (%)	IMPROCEDENTE (%)	TRANSAÇÃO (%)	RESULTADOS FAVORÁVEIS (%)
UNIMED VITORIA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	838	764	13,7	25,2	11	13,7	52,6
B2W COMPANHIA DIGITAL	744	616	13,3	33,5	15,6	14,5	61,3
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	693	528	5,4	23,2	6	52,4	81
DACASA FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CREDITO FINANCIAME	689	634	9,8	25,2	20,9	5,7	40,7
TIM CELULAR S.A.	668	506	8,3	30	7,2	32,7	71
BANCO ITAU CONSIGNADO S.A.	620	575	10,4	16,7	11	9,9	37
SEGURADORA LIDER DO CONSORCIO DO SEGURO DPVAT SA	579	546	21	30,3	7,9	0,5	51,8
BV FINANCEIRA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	578	502	4,5	24,5	15	13,1	42,1
DECOLAR.COM	578	518	7,2	30,5	5,9	37,2	74,9
LOJAS SIPOLATTI COMERCIO E SERVICOS LTDA	572	305	7,6	27,3	14,9	23,3	58,2
OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A (AVIANCA)	544	410	14,1	27,6	3,4	11,5	53,2
BANCO BRADESCARD S.A.	510	439	11	26,9	14,7	14,2	52,1
MERCADO PAGO	506	460	8,3	31,5	16,2	6,7	46,5
BANCO SAFRA S A	455	414	7,3	17	14,9	23,1	47,4
BANCO ITAUCARD S.A.	431	420	6,6	27,2	14,8	22,4	56,2
CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A.	426	369	16,6	27,9	4,9	26,7	71,2
SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	397	376	7,8	18,8	13,9	25,2	51,8
CIELO S.A.	368	344	10,6	39,6	14	2,7	52,9

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

A relação acima contém os trinta e cinco maiores demandados nos Juizados Especiais Cíveis do Espírito, nos anos de 2019/2020, sistemas Projudi e PJe, selecionados com a metodologia anteriormente descrita.

Destaque para a presença, nessa lista, de 13 empresas do setor bancário, 5 de telecomunicações, 4 de comércio eletrônico e 4 de transporte aéreo. Essa concentração nos setores bancário e de telecomunicações replica os achados obtidos na pesquisa nacional de maiores litigantes consumeristas.[474]

Observa-se que os 35 maiores litigantes identificados na tabela acima respondem por pelo menos 40% de todos os processos distribuídos no período. Isso, sem considerar a possibilidade, já pormenorizadamente descrita, de que participem

[474] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília: CNJ, 2018. (Justiça Pesquisa). Disponível em: https://abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 122.

de número ainda maior de litígios, porém, com denominações diversas e incorretas que tenham prejudicado a sua detecção.

5.2.2 Resultados em juízo: movimentos de julgamento

Utilizando a ferramenta “Awesome Table”, foram apurados os movimentos de julgamento de mérito relativos a cada um dos grandes demandados, separando-se percentualmente os resultados de procedência total, parcial, improcedência e homologação de transação.

As colunas registram os percentuais dos movimentos de julgamento de mérito, calculados a partir de amostra parcial dos respectivos réus. A primeira linha contém os mesmos percentuais, para referência, calculados sobre todos os processos que continham movimentos de julgamento. A última coluna consolida os resultados favoráveis ao consumidor, neles abrangidos os julgamentos de procedência total e parcial e as transações celebradas.

No tocante ao peso desses movimentos no conjunto da amostra, é preciso ressalvas sobre o Projudi e Pje. A tabela foi organizada conforme os dados consolidados de ambos. No entanto, o Projudi permite o lançamento de movimentos mais genéricos, em ramos intermediários da respectiva Tabela Processual Unificada (TPU)[475], encontrando-se referências vagas às classificações “385 - Com Resolução do Mérito” e “218 - Sem Resolução de Mérito”, que não são permitidas no PJe. Isso implica a perda de informações exatas sobre a natureza do ato praticado, pois a extinção “com resolução do mérito” pode variar desde o acolhimento integral dos pedidos até a rejeição total dos pleitos iniciais. Outrossim, o movimento “12187 - Homologação de Decisão de Juiz Leigo”, identificado no PJe, pouco informa, não se sabendo ao certo se houve julgamento de mérito ou não.

Observando a totalidade dos processos, o movimento “385 - Com Resolução do Mérito” representava 8,9% dos casos. O movimento “218 - Sem Resolução de Mérito”, 5,4% e o movimento “12187 - Homologação de Decisão de Juiz Leigo”, 0,9% do total. Os percentuais, como se observa, não foram desprezíveis.

---

[475] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Sistema de gestão de tabelas processuais unificadas.** Disponível em: https://www.cnj.jus.br/sgt/consulta_publica_movimentos.php. Acesso em: 23 out. 2021.

A relevância da explicitação dos percentuais de referência está em mitigar essas perdas ocasionadas por registros imprecisos dos movimentos de julgamento no sistema Projudi e PJe, como já antes salientado. Como essas classificações mais gerais ficam desprovidas de conteúdo claro, podendo, portanto, mascarar índices maiores de procedência ou de improcedência, assumiu-se como mais apropriado comparar os percentuais individuais com a amostra geral, e não simplesmente assumir que são absolutos, tendo como cotejo o percentual de 100%.

Em suma, a tabela permite a comparação dos fornecedores entre si e com a amostra geral. Permite ainda a confrontação dos percentuais relativos de resultados positivos e negativos, em cada fornecedor, tendo por base os movimentos explícitos. Mas não deve ser considerada o retrato exato de todos os julgamentos, por estarem embutidas na análise as falhas cometidas pelos usuários na classificação e registro dos atos.[476]

Os 15 movimentos mais comuns, que responderam por cerca de 95% das sentenças proferidas, foram:

Tabela 4. Percentual de ocorrências por movimento de julgamento

1º MOV. JULGAMENTO	OCORRÊNCIAS	%
466 - Homologação de Transação	17745	20,2
221 - Procedência em Parte	17431	19,9
219 - Procedência	8812	10,0
220 - Improcedência	8785	10,0
385 - Com Resolução do Mérito	7785	8,9
463 - Desistência	7646	8,7
218 - Sem Resolução de Mérito	4764	5,4
458 - Abandono da causa	2946	3,4
459 - Ausência de pressupostos processuais	2174	2,5
11377 - Inadmissibilidade do procedimento sumaríssimo	1570	1,8
11376 - Ausência do autor à audiência	1448	1,6
461 - Ausência das condições da ação	1350	1,5
456 - Extinção	917	1,0
12187 - Homologação de Decisão de Juiz Leigo	755	0,9
11378 - Incompetência territorial	501	0,6

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

[476] Alternativa para estimar essa “cifra oculta” seria calcular a proporção dos movimentos genéricos a partir daqueles que foram explicitamente registrados, pressupondo que se mantenham equivalentes. Essa metodologia foi descrita e empregada no relatório de maiores litigantes consumeristas do CNJ, porém, com ressalvas. (in CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília: CNJ, 2018. (Justiça Pesquisa). Disponível em: https://abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 33-38). Para dirimir tais ambiguidades, sugere-se a mineração de dados com ferramentas de inteligência artificial, a partir do conteúdo integral dos processos ou, pelo menos, dos atos judiciais, de modo a minimizar falhas imputáveis aos usuários.

Além dos movimentos já destacados, houve 0.4% de julgamentos com movimento “196 - Extinção da execução ou do cumprimento da sentença”. Isso é sugestivo de erro na identificação do ato processual, já que nossa amostra era constituída unicamente de processos de conhecimento e esse seria o primeiro movimento de julgamento no processo. Logo, não se cogitaria de cumprimento de sentença.

Observa-se da relação de litigantes que os percentuais de conciliação e, de modo geral, os índices de sucesso dos pleitos dos consumidores, variam enormemente entre os demandados e, como se aventará adiante, isso espelha o comportamento dos fornecedores nas vias extrajudiciais. Além disso, conjugando-se esses dados às oscilações dos resultados positivos e das conciliações em função dos assuntos, é possível identificar situações em que a probabilidade de êxito de qualquer tratativa conciliatória é mínima. Em contrapartida, pode-se sopesar, desses mesmos dados, se o volume de demandas contra determinado fornecedor é denotativo de litigância majoritariamente frívola ou predatória ou se, ao reverso, o acolhimento frequente dos pleitos dos consumidores evidencia que as demandas são fundadas.

Para efeito comparativo, o relatório Justiça em Números 2021, o índice de conciliação médio na Justiça Estadual foi de 9% em 2020[477], sendo de 4,7% na fase de execução e de 15,8%, na de conhecimento. O relatório consigna que o índice nos juizados especiais, na fase de conhecimento, foi de 17,7%, contra 12,5% na justiça comum estadual.[478]

Em 2019, a média de conciliação na Justiça Estadual foi de 11,3%, sendo de 23% na fase de conhecimento dos juizados especiais.[479] Após o crescimento experimentado no ano de 2016, os relatórios têm registrado quedas sucessivas no referido valor.[480]

---

[477] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 52.

[478] Ibidem, p. 193.

[479] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020:** ano-base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 10 jan. 2021. p. 173-174.

[480] “Há de se destacar que mesmo com o novo Código de Processo Civil (CPC), que entrou em vigor em março de 2016, tornando obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em quatro anos o número de sentenças homologatórias de acordo diminuiu 18,8%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 2.426.027 em 2020. Em relação ao ano anterior, houve diminuição de 1.431.065 sentenças homologatórias de acordo (-37,1%), provavelmente em decorrência da pandemia da covid-19, que pode ter dificultado a realização de procedimento de conciliação e mediação presenciais ou das técnicas usuais de

5.2.3 Assuntos mais frequentes

Dos 15 assuntos mais frequentes nos Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo, 9 explicitamente estão contidos no ramo do direito do consumidor, na tabela unificada do Conselho Nacional de Justiça.

Foram analisados os assuntos principais e secundários cadastrados nos autos. Entretanto, assuntos secundários foram utilizados em pouco menos de 47% dos processos analisados. De modo que em mais da metade dos processos, um único assunto foi indicado pelo usuário e, em geral, de categoria mais genérica.

Há variações nos índices de conciliação conforme os assuntos selecionados. Dentre os 15, os dois diretamente relacionados ao transporte aéreo apresentaram os percentuais mais elevados de conciliação. O assunto “4830 - Cancelamento de voo”, com 28,3% e o assunto “4829 - Atraso de voo”, com 35,5% de transações homologadas.

Em contrapartida, os assuntos “7752 - Contratos de consumo – bancários”, com 8,2% de transações e “7760 -Contratos de consumo – fornecimento de energia elétrica”, com apenas 3,8% de transações homologadas, foram os que apresentaram os menores índices.

Tabela 5. Assuntos mais frequentes organizados por percentual de transação

CÓDIGO	RAMO	DESCRIÇÃO	TRANSAÇÃO (%)
4829	Direito do consumidor	Atraso de voo	35,5
4830	Direito do consumidor	Cancelamento de voo	28,3
10441	Direito civil	Acidente de trânsito	26,5
7691	Direito civil	Inadimplemento	24,6
10671	Direito processual civil e do trabalho	Obrigação de fazer / não fazer	22,3
10467	Direito civil	Despesas condominiais	21,7
7779	Direito do consumidor	Indenização por Dano moral	19,4
10439	Direito civil	Indenização por Dano material	17,4
7768	Direito do consumidor	Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	16,1
7780	Direito do consumidor	Indenização por Dano material	15,8
10433	Direito civil	Indenização por Dano moral	15,5
6226	Direito do consumidor	Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes	13

construção de confiança e espírito de cooperação entre as partes processuais empregadas em audiências presenciais”. *In:* CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 192.

CÓDIGO	RAMO	DESCRIÇÃO	TRANSAÇÃO (%)
6233	Direito do consumidor	Contratos de consumo – planos de saúde	12,9
7752	Direito do consumidor	Contratos de consumo – bancários	8,2
7760	Direito do consumidor	Contratos de consumo – fornecimento de energia elétrica	3,8

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Os cinco assuntos mais frequentes nos Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo foram, nessa ordem: "**Direito do consumidor - Indenização por Dano moral**"; "Direito civil - Acidente de trânsito"; "Direito civil - Despesas condominiais"; "Direito processual civil e do trabalho - Obrigação de fazer / não fazer"; e "Direito do consumidor - **Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes**".

Por seu turno, de acordo com o relatório Justiça em Números 2021, os assuntos mais demandados nos Juizados Especiais Estaduais, no âmbito nacional, foram: "Direito do Consumidor - **Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral**"; "Direito Ambiental − **Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral**"; "Direito Civil−Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito"; "Direito do Consumidor − **Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material**" e "Direito Civil − Obrigações/Espécies de Contratos".[481]

Os assuntos do ramo "direito do consumidor" mais frequentes em 2020 foram, nessa ordem: **responsabilidade do fornecedor**, contratos de consumo, cláusulas abusivas, práticas abusivas. O primeiro assunto, no entanto, foi mais de três vezes mais comum do que o segundo (1.122.474 casos novos somente em 2020). Esse mesmo padrão, quanto ao primeiro e segundo assuntos mais demandados, repetiu-se na série histórica desde o ano de 2014.[482]

Em suma: direito de consumidor e juizados especiais estaduais estão fortemente associados.[483] E, no plano do direito do consumidor, sobressaem as

[481] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 276.

[482] Consulta realizada no "Painel Justiça em Números", na aba "Demandas por classe e assunto". Filtros utilizados na consulta: Tribunal – Tipo Justiça: Estadual; Assunto Casos Novos – Instância: Juizado Especial; Assunto – Nome1: DIREITO DO CONSUMIDOR; JN – Ano CA: sucessivamente 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel Justiça em Números**. Disponível em: https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT. Acesso em: 12 nov. 2021.

[483] A conjugação do levantamento dos maiores litigantes com os assuntos mais comuns alinha-se com a constatação de Alves da Silva de que, nos juizados especiais, são predominantes as lides de

discussões sobre a responsabilidade do fornecedor, o que atrai o conceito amplo de perdas e danos.[484]

Esse indicador apresenta forte argumento contra a eficácia do filtro do interesse processual nos juizados estaduais, já que, sob a ótica dos precedentes do STF analisados no capítulo 3, raramente seriam impedidas por esse crivo as ações cuja causa de pedir versassem lesões concretas ou potenciais a direito.

Os assuntos conectados a vícios do produto (v.g. 11860 e 11867 – Produto Impróprio) e a contratos de seguro (7621 e 9597 na TPU), aos quais seria mais facilmente aplicável a tese, foram pouco detectados na análise das planilhas do Projudi e Pje, o que muito provavelmente se deve à tendência de vincular apenas um único assunto ao processo, mais genérico, dando-se pouca atenção ao detalhamento proporcionado pelos assuntos secundários. Isso produz uma "cifra oculta" difícil de estimar.[485] Não é possível dimensionar de forma mais precisa a extensão da aplicabilidade da *ratio decidendi* dos precedentes do Supremo Tribunal Federal, embora a presença de fornecedores desses segmentos (fornecimento de produtos duráveis no varejo e de serviços securitários) na lista dos maiores litigantes seja sugestiva de sua relevância.

5.2.4 Duração média dos processos

Do total de 110.876 processos inseridos na planilha combinada de Projudi e PJe, 23.067, portanto, 20% deles, não tinham registro de movimento de julgamento na data da coleta dos dados. Por isso, foram desconsiderados nas análises relativas ao tempo decorrido até o primeiro julgamento.[486]

---

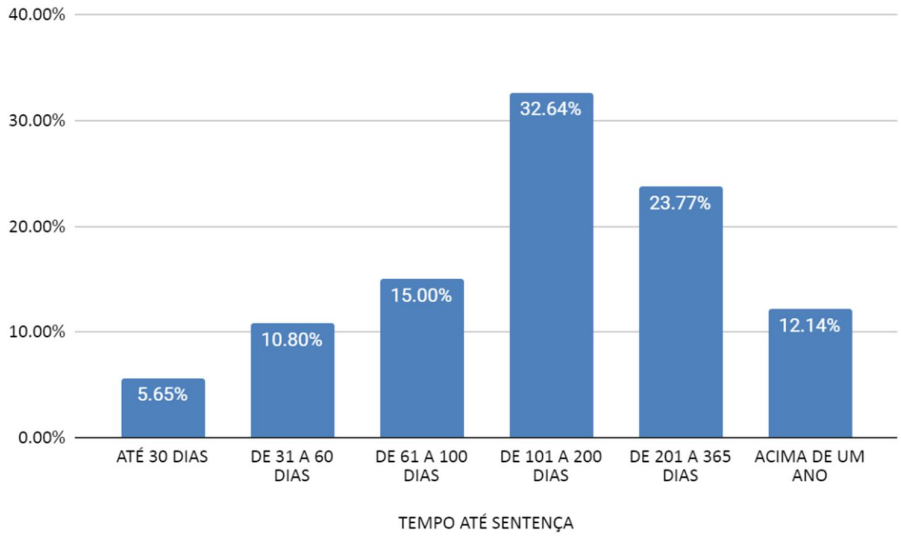
pessoas físicas contra pessoas jurídicas, sendo essas majoritariamente demandadas por questões ligadas ao consumo de massa. (SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Por um acesso qualitativo à justiça: o perfil da litigância nos juizados especiais cíveis. **Rev. Fac. Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 75, p. 443-466, jul./dez. 2019. p. 452).

[484] A predominância, sobretudo, do dano moral entre os assuntos mais frequentes, já havia sido detectada pela pesquisa nacional da litigância consumerista. (in CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília: CNJ, 2018. (Justiça Pesquisa). Disponível em: https://abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 122).

[485] FELIZ, Ricardo et al. **O problema da cifra oculta nos tribunais brasileiros**. Associação Brasileira de Jurimetria. 2020. Disponível em: https://lab.abj.org.br/posts/2020-12-07-cifra-oculta/. Acesso em: 9 mai. 2022.

[486] Seria equivocado, por exemplo, computar o lapso transcorrido desde o ajuizamento até a data da coleta dos dados, porque o ajuizamento poderia ser recente e a sentença tardar a ser proferida, o que enviesaria os resultados. Por isso, optou-se por computar apenas os processos em que

Figura 21. Tempo decorrido até o primeiro julgamento



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Os processos com movimentos de julgamento totalizaram 87.809 na conjugação de Projudi e Pje. Foram sentenciados em até 100 dias 31,4% deles. Dos restantes 68,6% julgados após 100 dias, somente 12,1% demoraram mais de um ano para terem julgamentos proferidos.

A duração dos processos, até o primeiro movimento de julgamento, foi de 187 dias, em média.[487] A mediana do tempo de julgamento foi de 153 dias.[488] Considerando apenas os processos em que fora lançada sentença homologatória de transação (movimento “466 - Homologação de Transação” da TPU/CNJ), a média foi de 142 dias, com mediana de 104 dias.

Foram constatadas variações entre os processos em que o autor estava assistido por advogado e aqueles em que exerceu a capacidade postulatória na forma do art. 9º, da Lei nº 9.099/95. Naqueles em que o advogado estava presente, a média foi de 189 dias e a mediana, de 156. Sem advogado pela parte autora, a duração até

realmente houvesse o registro de movimento de julgamento conforme as tabelas processuais unificadas do CNJ.

[487] Foram identificados processos em que o tempo até a sentença foi de “zero” dias. Analisando os movimentos correspondentes, identificou-se como casos de homologação de transações e de extinção sem resolução do mérito, denotando que não se tratava de equívoco. Por isso, não foram excluídos do cálculo da média geral

[488] A “moda” foi de 34 dias. No entanto, observou-se que essa informação abrangia 521 ocorrências no total de 87.809 julgamentos, logo, sem grande significação. Por tal motivo, referiu-se aqui apenas à média e a mediana.

o primeiro julgamento reduziu-se para 179 dias em média, com a mediana de 138 dias.

Observando o valor da causa dos processos, aqueles de até 20 salários mínimos, limite para o exercício da capacidade postulatória própria, tiveram duração média de 183 dias e os demais, de 206 dias.

No ano de 2019, a duração média dos processos, até o primeiro julgamento, foi de 194 dias, com mediana de 149 dias. Em 2020, a média caiu para 173 dias, porém, com mediana superior, de 158 dias.

A nível nacional, segundo o relatório Justiça em Números 2021, o tempo médio até a sentença nos Juizados Especiais Estaduais foi de 11 meses, na fase de conhecimento.[489]

Não resta dúvida de que, sob a perspectiva da celeridade, os resultados alcançados nas plataformas extrajudiciais são mais positivos. Quando muito, se poderia cogitar de tutela provisória em prazo análogo ao de resposta no "Consumidor.gov.br", mas não é razoável crer que a sentença de mérito, ou mesmo a homologação de acordo em juízo, ocorra em menos de dez dias, em média.

5.2.5 Participação e influência dos advogados nos resultados

Em 28.403 processos, as partes autoras estavam desassistidas por advogado, o que representa 25,6% do total. Nos demais 82.473 (74,4%) o autor constituiu advogado ou estava assistido por dativo ou defensor público.[490]

Frente aos maiores litigantes, contudo, houve alteração nesse percentual. Feito o recorte de 14.338 processos ajuizados contra os 20 maiores litigantes no polo passivo, observou-se que apenas 15,3% dos autores litigaram sem advogado, ao passo que 84,7% das ações apresentavam advogado no polo ativo.

Lícito concluir que as demandas nos JECs em geral e, em particular, contra os grandes fornecedores, são eminentemente "profissionais", distantes da imagem da

---

[489] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021.** Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 202.

[490] O resultado assemelha-se ao constatado por Teixeira Júnior, na pesquisa que realizou junto aos Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo, abrangendo o período de 2015 a 2017, que foi de 76%. (TEIXEIRA JÚNIOR, José Borges. **A gratuidade de acesso nos juizados especiais cíveis de Vitória/ES e sua influência sobre o acesso à justiça:** uma análise econômica do Direito Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019. p. 138).

capacidade postulatória exercida diretamente pelo cidadão sem auxílio de intermediários. Esse fenômeno já havia sido descrito pela pesquisa do perfil de acesso à justiça nos Juizados Especiais, patrocinada pelo Conselho Nacional de Justiça:[491]

> Chamou a atenção a revelação de que, a despeito do facultativo uso de advogados nos juizados especiais cíveis em primeira instância nas demandas de até 20 salários mínimos, a maciça maioria dos litigantes está acompanhada de advogados particulares [...]
> Compartimentalizando o dado pela natureza da parte (física ou jurídica, autor ou réu), os dados indicam que os autores pessoa física geralmente estão acompanhados de advogados quando acionam pessoas jurídicas, e parecem se valer mais da prerrogativa legal de não usar o advogado em demanda contra pessoas físicas.

O percentual de demandas com autores representados por advogado aumentou entre 2019 e 2020, o que talvez seja explicado pelas restrições de acesso aos fóruns durante a pandemia e à expansão concomitante do processo eletrônico. Em 2019, o percentual era de 69,7% e em 2020, de 81,2%.

Também há distinção entre os sistemas. O percentual no PJe era de 79,2% dos autores assistidos por advogados e no Projudi de 68,9%, considerando a totalidade da amostra. Em 2019, os percentuais foram de 74% e 66,7% respectivamente. E em 2020, de 83,6%, no Pje e de 75,4% no Projudi.

Na pesquisa de percepção dos operadores do direito sobre as interações entre o processo judicial e as plataformas extrajudiciais, foi observada baixa adesão à assertiva de que a representação do consumidor por advogado influenciaria a disposição do fornecedor em conciliar-se na seara extrajudicial. Recorde-se que no Espírito Santo, somente 32,04% disseram concordar com essa afirmação e que esse percentual foi fortemente influenciado pela percepção dos próprios advogados, que consideraram a resposta positiva em 59,8% dos casos.[492]

Pois bem, os dados dos sistemas permitem observar esse fenômeno na esfera judicial e, contrariando ambos os extremos, a assistência por advogado aparenta ser, na amostra considerada, desinfluente sobre os índices de conciliação em juízo. A rigor, o percentual de transações é menor quando a parte autora está acompanhada de advogado, mas o percentual não difere muito da média.

---

[491] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Perfil de acesso à justiça nos juizados especiais cíveis**. Brasília: CNJ, 2015. (Justiça Pesquisa). p. 42-43.

[492] Os percentuais foram de 13.8% entre juízes, 59.8%, entre advogados, 23.2%, entre servidores e 32.1, entre os demais respondentes do Espírito Santo. Na amostra mais ampla, pouco mais de 28% responderam afirmativamente.

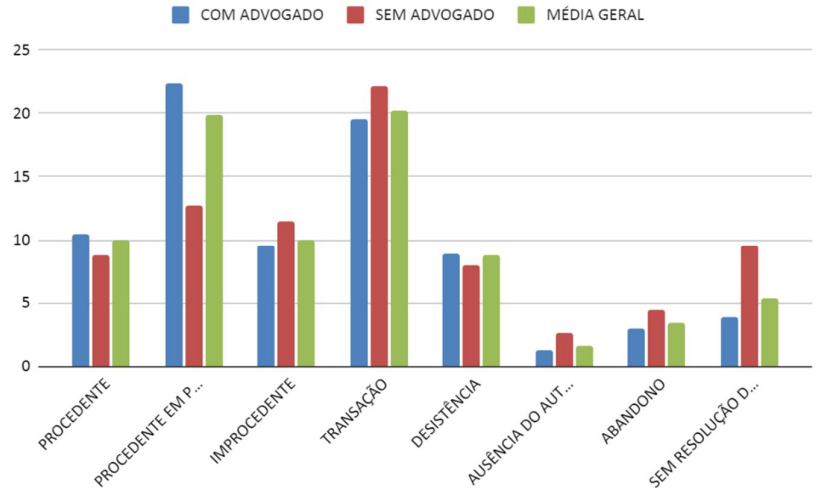
Tabela 6. Resultados no primeiro julgamento, com e sem advogado

GERAL	COM ADVOGADO	SEM ADVOGADO	MÉDIA
Procedente	10,5	8,7	10
Procedente em parte	22,4	12,7	19,9
Improcedente	9,5	11,5	10
Transação	19,5	22,2	20,2
Desistência	8,9	8	8,7
Ausência do autor	1,3	2,6	1,6
Abandono	3	4,4	3,4
Sem resolução de mérito	3,9	9,6	5,4

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Não importa dizer que o auxílio técnico seja inócuo, pois os índices de sucesso do autor são maiores, quando há essa assistência profissional. Os movimentos de procedência total e parcial ou de transação constaram de 52,4% dos processos com advogado no polo ativo e de 43,6% dos processos sem advogado. A diferença aflora mais perceptível nas hipóteses de extinção anômala do processo, sem resolução do mérito, que são mais frequentes para os demandantes que exerceram a capacidade postulatória própria.

Figura 22. Resultados no primeiro julgamento, com e sem advogado



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Feito o recorte dos quinze maiores litigantes, percebe-se a queda no número de transações, com e sem advogado.[493] Mas o índice combinado de sucesso

[493] O modo como a assistência por advogado influencia o comportamento da parte, perante os juizados especiais, foi mencionado pela pesquisa do CNJ: "Advogados aparentemente também influenciam o perfil da litigância nos juizados: partes acompanhadas de advogados pedem quantia maior de indenização por dano moral, apresentam peças mais extensas, utilizam recursos com mais

aumenta em ambos os segmentos, com 64,3% de procedências totais, parciais ou transações para os autores assistidos por advogado e 49,4% para os desassistidos.

Tabela 7. Resultados no primeiro julgamento entre os 15 maiores demandados

MAIORES LITIGANTES	COM ADVOGADO	SEM ADVOGADO	MÉDIA GERAL
PROCEDENTE	14,5	12,5	14,3
PROCEDENTE EM PARTE	32,3	18,1	30,4
IMPROCEDENTE	11	17,2	11,8
TRANSAÇÃO	17,5	18,8	17,7
DESISTÊNCIA	5,2	6,7	5,4
AUSÊNCIA DO AUTOR	2,3	7	2,9
ABANDONO	0,8	1,3	0,9
SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO*	0	0	0

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

Somente 1,2% dos processos da amostra contra os 15 maiores litigantes foram extintos com indicação do movimento “461 - ausência de condições da ação”.

Na amostra mais ampla, do total de 64.671 processos julgados com advogados no polo ativo, 1.023 tiveram o movimento “461 - Ausência das condições da ação”, o que representa 1,58% dos julgamentos. Sem advogado, de 23.138 processos julgados, 327 receberam o mesmo movimento, ou seja, 1,41%. Dos processos sem advogado no polo ativo, 2.212 processos tiveram o movimento “218 - Sem Resolução de Mérito”, o que perfaz 9,56% do total. Com advogado, 2552 processos, ou seja, 3,95%.

5.2.6 Valor da causa

Nesse campo também foram detectadas impropriedades nas tabelas consultadas. De um lado, 1.911 processos registraram valor “zero”, o que possivelmente decorre do não preenchimento do montante respectivo no cadastramento da demanda. Outros valores, em contrapartida, eram extremamente elevados, muito superiores à alçada dos juizados, demonstrando, igualmente, provável falha de preenchimento.[494]

frequência e suas demandas resultam em acordo com menor frequência”. In: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Perfil de acesso à justiça nos juizados especiais cíveis.** Brasília: CNJ, 2015. (Justiça Pesquisa). p. 85.

[494] Exemplo desse fato é o processo 5000201-62.2020.8.08.0015, com valor da causa indicado em R$1110194141,01 na tabela do PJe. Consultando os autos via sistema, constatou-se que o valor correto, constante da peça inicial, era de R$ 11.101,94.

Postas essas ressalvas, o valor da causa era inferior a vinte salários mínimos em 82,5% dos processos, sendo de até dez salários mínimos em 51,5% dos casos. Entre vinte e trinta salários mínimos, encontravam-se 8,3% dos processos. Entre trinta e quarenta, 8,8% e acima de quarenta salários mínimos, 0,4% do total.

A frequência das sentenças homologatórias de transação diminui, conforme o aumento do valor da causa. Os percentuais, como já sublinhado, são menores entre os quinze maiores litigantes, exceto na faixa de dez a vinte salários mínimos.

Tabela 8. Movimentos de transação em proporção ao valor da causa

TRANSAÇÃO	ATÉ 10 S.M.	ENTRE 10 E 20 S.M.	ENTRE 20 E 30 S.M.	ENTRE 30 E 40 S.M.	MAIS DE 40 S.M.
MAIORES LITIGANTES	19,8	18,7	13,5	11,3	5,3
GERAL	23,1	18,6	15,8	13,9	10,2

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

5.3 Os maiores litigantes dos JECs no TJES e sua participação nas plataformas extrajudiciais

O alcance das plataformas consumeristas, exposto nesta pesquisa, abrange serviços prestados presencialmente e digitalmente, estendendo-se, portanto, aos sistemas digitais de resolução de conflitos (ODR - online dispute resolution).

O campo da resolução alternativa de disputas (ADR)[495] envolve os "processos de negociação, de mediação e de arbitragem fora do âmbito do sistema oficial de resolução de disputas que são os tribunais". Os meios adequados de solução de conflitos, a que se referem a sigla ADR, podem ou não envolver a participação de terceiro neutro, como igualmente desenrolar-se de modo consensual (negociação, mediação e conciliação) ou adversarial (arbitragem).[496] A qualidade de "alternativas

[495] Alternative Dispute Resolution, em inglês.

[496] Nesse sentido, a lição de Bacellar: "Mais de quarenta formas de ADR se apresentam com variadas características e possíveis modos de aliciação em uma variada gama de situações. Para cada disputa, em particular, existem um método mais apropriado e que atende ás necessidade e especificidades do caso (SERPA, 1999). Integram essas tantas técnicas, a negociação, a mediação, conciliação, avaliação técnica (neutra por terceiro), o aconselhamento, ombudsman, a arbitragem e med-arb (combinação de mediação e arbitragem). Há padrões e algumas características que se repetem nesses métodos: a confidencialidade, a livre manifestação de vontade das partes, a informalidade, a autonomia e a necessidade de cooperação". (BACELLAR, Roberto Portugal. As lições da ADR para aumentar os índices de acordo e a ressurreição da conciliação. *In:* LAGRASTA, Valéria Ferioli (Org.); ÁVILA, Henrique de Almeida (Org.). **Política Judiciária Nacional de**

ao sistema oficial" advém exatamente da circunstância de que surgiram para serem aplicadas idealmente fora dos juízos, considerados estes em seu sentido amplo.[497]

Daniel Lima relaciona as vantagens das ADRs em geral:[498]

> São, em regra, (1) mais céleres e informais, (2) mais baratos, (3) efetivos para resolução dos litígios e para a pacificação social, (4) oportunos nos conflitos internacionais, bem como (5) têm potencial para empoderar as partes, prevenir litigiosidade e, enfim, (6) proporcionar a efetiva cidadania e acesso à justiça. Ainda, podem ser consideradas (7) peças-chave para a superação da cultura do litígio".

Katsh e Rule conceituam a *Online Dispute Resolution* (ODR) como "a aplicação da tecnologia da informação e da comunicação na prevenção, no gerenciamento e na resolução de disputas".[499] A origem desses instrumentos está historicamente associada à ascensão do comércio eletrônico e à necessidade de proporcionar respostas rápidas às querelas surgidas no bojo das milhões de transações comerciais concretizadas via internet.[500]

Becker e Feigelson[501] relatam que as ODRs foram inicialmente desenhadas de modo a mimetizar no ambiente *online* as características das ADRs[502], remontando

---

tratamento adequado dos conflitos de interesses: 10 anos da Resolução CNJ n. 125/2010. São Paulo: IPAM, 2020, p. 206).

497 Todas as citações do parágrafo são de: BACELLAR, Roberto Portugal. As lições da ADR para aumentar os índices de acordo e a ressurreição da conciliação. *In:* LAGRASTA, Valéria Ferioli (Org.); ÁVILA, Henrique de Almeida (Org.). **Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses:** 10 anos da Resolução CNJ n. 125/2010. São Paulo: IPAM, 2020, p. 205.

498 LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 81.

499 KATSH, Ethan; RULE, Colin. What we know and need to know about online dispute resolution. **South Carolina Law Review**, v. 67, n. 2, 2016. Disponível em: https://scholarcommons.sc.edu/sclr/vol67/iss2/10. Acesso em: 29 dez. 2021. p. 329.

500 Como relatam Katsh e Rule: "ODR originally emerged in the mid-1990s as a response to disputes arising from the expansion of eCommerce. During that time the web was extending into commercial uses, becoming an active, creative, growing, and, at times, lucrative space. Such an environment, with significant numbers of transactions and interactions (where relationships are easily formed and easily broken) seemed likely to generate disputes. At the same time, it was also clear that disagreements emerging from online activities could not be resolved through traditional offline channels. With parties likely to be at a distance from each other and incapable of meeting face-to-face, these new disputes could only be resolved online. This meant that new tools and resources that exploited the capabilities of digital communication and information processing by computers had to be developed" (Ibidem, p. 329).

501 BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) na mitigação da crise de justiça no Brasil. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (e-book).

502 Katsh e Rule anotam esse liame embrionário e a inevitável transição para fenômeno autônomo: "Early experiments in resolving disputes online were often labeled 'Online ADR' or 'E-ADR.' In the first significant ODR pilot project, with eBay in the late 1990s, an experienced human mediator used email to interact with the disputants using the same strategies with which he engaged disputants

suas origens aos trabalhos seminais de Ethan Katsh e Janet Rifkin, durante a década de 1990. No entanto, a noção de ODR não se cinge mais a reproduzir no ambiente informatizado as técnicas usuais de resolução alternativa de disputas.[503]

Os avanços tecnológicos permitiram transcender os limites das ADRs preexistentes e isso já tem impactado sobre os princípios que tradicionalmente as norteiam.

Ponto notável de divergência entre os modelos tradicionais de ADR e as modernas ODRs diz respeito à confidencialidade.[504] Embora o teor preciso de cada negociação possa ficar restrito ao domínio dos negociantes, fato é que os dados das ODRs tendem cada vez mais a serem coletados, consolidados e examinados, produzindo-se estatísticas e modelos preditivos capazes de orientar o comportamento dos envolvidos em negociações ulteriores. A tal ponto que, mais recentemente, a inteligência artificial e outros mecanismos de tratamento de dados em massa, vem assomando como alternativa à própria participação dos terceiros neutros.[505]

A tecnologia, nesse novo cenário, passa a atuar como "quarta parte", auxiliando ou substituindo o terceiro humano.[506] Trata-se, talvez, de uma de suas maiores potencialidades.

---

offline (e.g., assisted storytelling and joint problem solving). This was a reasonable mindset at the time and consistent with a theme that was often found in other contexts, namely that '[w]hen a new online technology is created for any process, the initial impulse is to create online mirror images of the 'live' or offline process'." (KATSH, Ethan; RULE, Colin. What we know and need to know about online dispute resolution. **South Carolina Law Review**, v. 67, n. 2, 2016. Disponível em: https://scholarcommons.sc.edu/sclr/vol67/iss2/10. Acesso em: 29 dez. 2021. p. 329-330).

503 "Ela abrange, também, pequenas técnicas e ferramentas derivadas da tecnologia da informação, como uma simples videoconferência ou uma intimação por Whatsapp. E ela pode abranger um conjunto de técnicas inéditas, destinadas à resolução de um conflito determinado e específico, e que podem se assemelhar pouco ou quase nada com a dinâmica de um procedimento de mediação ou conciliação tradicional" (VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César A. M. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (e-book) pos. 16041).

504 A confidencialidade, como princípio da mediação e conciliação, é definida pelo art. 166, §1º, do Código de Processo Civil e art. 1º, I, do Anexo III, da Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça. Ela impede que as informações obtidas no procedimento sejam utilizadas para fins diversos dos autorizados pelos participantes.

505 VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César A. M. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (e-book).

506 "As ODR has grown in use, the ADR model in which a human mediator alone manages the flow of information between the parties has gradually been supplanted by a model in which technology is looked at as a 'Fourth Party', something that can be of value in both online and offline disputes. The Fourth Party may, in less complex disputes (such as many eCommerce disputes), replace the human third party by helping the parties identify common interests and mutually acceptable outcomes. Templates and structured forms can be employed that allow users to choose from various options and, by comparing the choices made by the parties, can highlight potential areas of agreement. More

Seriam três as principais mudanças que as ODRs proporcionam no modo de solucionar conflitos, segundo Nunes e Malone: a passagem de um local físico para o espaço virtual; de uma intervenção humana, para decisões algorítmicas e da confidencialidade para o tratamento dos dados coletados visando prevenção de conflitos.[507]

Os dados associados aos conflitos nas principais plataformas de *e-commerce* são testemunho do seu gigantismo e da imprescindibilidade dos novos canais de resolução de litígios. Colin Rule relata os impressionantes números alcançados pelo e-Bay, em sua iniciativa pioneira, que lidava em 2017 com cerca de 60 milhões de disputas por ano.[508] Estima-se que de 3% a 5% de todas as transações de comércio eletrônico ocasionam disputas, número que pode ser ainda maior nos sites que não apresentam sistemas de reputação. Isso representaria algo em torno de 700 milhões a 1 bilhão de disputas anuais, por volta de 2017.[509]

Ricardo Villas Bôas Cueva registra o potencial das ODRs para a consecução de dois grandes desafios: "enfrentar a crescente judicialização dos conflitos de todo tipo e, ao mesmo tempo, reduzir os obstáculos ao acesso à justiça", de modo a "ampliar o acesso a soluções justas e céleres".[510]

São comumente apontadas como vantagens das ODRs a desburocratização, redução de custos, celeridade e eficiência.[511] Mas também são

---

commonly, the Fourth Party assists, enhances, or complements the mediator or Arbitrator". (KATSH, Ethan; RULE, Colin. What we know and need to know about online dispute resolution. **South Carolina Law Review**, v. 67, n. 2, 2016. Disponível em: https://scholarcommons.sc.edu/sclr/vol67/iss2/10. Acesso em: 29 dez. 2021. p. 331.)

[507] NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. O uso da tecnologia na prevenção efetiva dos conflitos: possibilidades de interação entre online dispute resolution, dispute system design e sistema público de justiça. *In:* NUNES, Dierle et.al. **Inteligência artificial e direito processual:** os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2.ed. Salvador: JusPodivm, 2021. p. 127.

[508] RULE, Colin. Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay. **University of St. Thomas Law Journal**, v. 13, n. 2, 2017. Disponível em: https://ir.stthomas.edu/ustlj/vol13/iss2/10/. Acesso em: 9 jan. 2022. p.354.

[509] KATSH, Ethan; RULE, Colin. What we know and need to know about online dispute resolution. **South Carolina Law Review**, v. 67, n. 2, 2016. Disponível em: https://scholarcommons.sc.edu/sclr/vol67/iss2/10. Acesso em: 29 dez. 2021. p.333-334.

[510] CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça. *In:* FUX, Luiz (Coord.); ÁVILA, Henrique (Coord.); CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2021. 532 p. (ePUB)

[511] Pereira e Schinemann descrevem as distinções e vantagens das ODRs sobre os métodos tradicionais de composição de litígios: "Entre esses vetores que diferenciam o ODR de mecanismos autocompositivos tradicionais é possível mencionar a facilidade e instantaneidade no acesso ao meio de solução de conflito; o baixo custo, tanto para o usuário quanto para o mantenedor da plataforma; a feição amigável ao usuário, em contrariedade à usual concepção hostil que a população no geral possui quanto às instalações de órgãos públicos; a rapidez e comodidade no atendimento; a possibilidade de utilização de tecnologia para triagem e imediata alocação da situação jurídica em discussão; e, enfim, uma série de facilidades e comodidades que os serviços

destacadas desvantagens, tal como ficarem ainda restritas a controvérsias mais simples e a parâmetros pré-definidos.[512] Dentre todos esses aspectos, porém, a conveniência e a celeridade sobressaem.

Consoante descrito no capítulo metodológico, serão avaliados quantitativamente os dados de três das plataformas extrajudiciais com maior destaque na pesquisa de percepção: "Reclame Aqui", "Consumidor.gov.br" e "SINDEC/PROCONS". As duas primeiras podem ser consideradas ODRs em sentido lato, embora não ofereçam ferramentas mais sofisticadas de negociação, equivalentes à "quarta parte".[513]

Outros canais considerados relevantes pelo público da aludida pesquisa de percepção não puderam ser melhor aquilatados quantitativamente, sobretudo devido à indisponibilidade dos dados respectivos (SACs) ou pelo redirecionamento das demandas ao próprio "Consumidor.gov.br" (agências reguladoras). Esse recorte foi descrito com mais vagar no capítulo 2.

5.3.1 "Consumidor.gov.br"

O "Consumidor.gov.br" foi instituído pelo Decreto nº 8.573/2015[514], operando sob a responsabilidade da Secretaria Nacional do Consumidor. Trata-se, nos termos do ato que o estruturou:

---

em rede oferecem". (PEREIRA, Luiz Fernando Casagrande; SCHINEMANN, Caio César Bueno. On-line dispute resolution no processo civil brasileiro: o caso das plataformas de indenização contra companhias aéreas. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia.** São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020).

[512] BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) na mitigação da crise de justiça no Brasil. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia.** São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (e-book)

[513] O conceito de "quarta parte" é explicado por Katsh e Rule: "As ODR has grown in use, the ADR model in which a human mediator alone manages the flow of information between the parties has gradually been supplanted by a model in which technology is looked at as a 'Fourth Party', something that can be of value in both online and offline disputes. The Fourth Party may, in less complex disputes (such as many eCommerce disputes), replace the human third party by helping the parties identify common interests and mutually acceptable outcomes. Templates and structured forms can be employed that allow users to choose from various options and, by comparing the choices made by the parties, can highlight potential areas of agreement. More commonly, the Fourth Party assists, enhances, or complements the mediator or Arbitrator". (KATSH, Ethan; RULE, Colin. What we know and need to know about online dispute resolution. **South Carolina Law Review**, v. 67, n. 2, 2016. Disponível em: https://scholarcommons.sc.edu/sclr/vol67/iss2/10. Acesso em: 29 dez. 2021. p. 331.)

[514] BRASIL. Presidência da República. Decreto n° 8573, de 18 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**, 20 nov. 2015. Disponível em:

> [de] sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, de natureza gratuita e alcance nacional, na forma de sítio na internet, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo.

Os objetivos fundamentais do sistema consistem em ampliar o atendimento ao consumidor; prevenir condutas que violem os seu direitos; promover a transparência nas relações de consumo; contribuir na elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor; estimular a harmonização das relações entre consumidores e fornecedores e incentivar a competitividade por meio da melhoria da qualidade do atendimento (art. 2º).

O "Consumidor.gov.br" constitui plataforma *on-line* de negociação não assistida, assíncrona, cujos dados possibilitam organizar *ranking*, observando-se o comportamento dos fornecedores. Os reclamantes podem, ao final do período dedicado à negociação, classificar a questão como resolvida ou não resolvida e atribuir sua nota de satisfação. Os painéis estatísticos informam os respectivos percentuais de resolução, além do tempo médio despendido, grau de satisfação, dentre outros parâmetros.

Desse modo, o "Consumidor.gov.br" opera como sistema de reputação, ranqueando os fornecedores, conforme a sua disposição em oferecer soluções céleres na plataforma.[515] Em tese, os dados disponíveis permitiriam ao usuário consumidor antecipar as chances de êxito e o tempo a ser despendido, o que, na prática, depende exclusivamente de seu discernimento.[516]

O sistema oferece ambiente de negociação direta *on-line*, sem qualquer tipo de assistência mais sofisticada. Não há, por exemplo, algoritmo preditivo que oriente as partes sobre possíveis propostas convergentes e que conduza a soluções mutuamente aceitáveis, de acordo com casos pretéritos submetidos à plataforma. Ele

---

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm. Acesso em: 8 jan. 2022.

[515] Nesse sentido, Suriani: "The creation of a public database with solved/not solved information and the satisfaction rank can further enhance good practices. Companies need to protect their reputation and, therefore, want to show to the market that they care about their clients, making an effort to gain good rates on the platform". (SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov case. *In:* WOLKART, Erik Navarro (Coord.). **Direito, processo e tecnologia.** São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (ebook Kindle)).

[516] COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov. *In:* WOLKART, Erik Navarro (Coord.). **Direito, processo e tecnologia.** São Paulo: Thomson Reuters, 2020. (ebook Kindle).

não incorpora nenhuma aplicação que possa ser relacionada à “quarta parte” e que proporcione ganhos qualitativos aos envolvidos.

Vale dizer que o “Consumidor.gov.br” não é canal extrajudicial exclusivo. Ele se soma a tantos outros, públicos e privados, endógenos aos fornecedores ou exógenos a eles. O painel do “Consumidor.gov.br” consigna que oitenta por cento dos que ali ingressaram já tentaram solucionar o problema por pelo menos uma vez antes de acessarem a plataforma.[517]

Com informa o próprio *site*: “A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente”.[518] Não há intervenção de agentes públicos e não se exclui a possibilidade de o consumidor acessar outros órgãos do sistema de proteção, a exemplo dos Procons e dos Juizados Especiais.[519]

O cadastro na plataforma é realizado pelo consumidor, que passa a acessar o portal utilizando *login* e senha. Conforme informação disponível no site, em momento próximo o acesso ocorrerá por meio da conta única “gov.br”, utilizada para interação com os serviços públicos federais.

Em modelagem futura da plataforma “Consumidor.gov”, cogita-se da participação mais ativa, ainda que opcional, dos advogados. O avanço seria importante, porque permitiria mensurar a conduta desse ator nas vias extrajudiciais[520], confirmando ou rechaçando a visão de que a advocacia estaria em oposição à autocomposição. Em segundo lugar, asseguraria maior proteção ao consumidor[521], de modo a atenuar as assimetrias informativas que existem na relação de negociação direta com o fornecedor, litigante habitual.

---

[517] No ano de 2021, 82,12%. Em toda a história da plataforma, 80,56%, conforme o painel estatístico, acessado em 08/01/2022: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMWVjZDg0NzItYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWMxZDdiIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9 .

[518] A informação está disponível em: https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1 .

[519] COSTA, Susana Henriques da. FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia.** São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (ebook Kindle)

[520] Estimular a autocomposição e evitar demandas fraudulentas e aventureiras é dever de todo advogado, consoante o art. 2º, incisos VI e VII, do Código de Ética e Disciplina da OAB e, mais recentemente, a regra universal do art. 3º, §3º, do Código de Processo Civil.

[521] O que está em consonância com o art. 6º, VI, da Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça.

A atualização dos termos de uso da plataforma “Consumidor.gov.br” passou a permitir, de fato, a atuação desses profissionais no portal.[522] Ocorre que a modificação formal não se refletiu em efetiva mudança dos requisitos de acesso ao sistema.[523] Embora os advogados possam acessar a plataforma, o registro da demanda ainda depende de cadastro do seu constituinte, com *login* e senha vinculados ao respectivo CPF deste.[524]

O fluxo que se segue após o cadastro é relativamente simples.

Registrada reclamação contra empresa cadastrada, o fornecedor apresentará resposta em até dez dias. Na sequência, o sistema aguardará por vinte dias a manifestação do consumidor, que poderá comentar a resposta e avaliar a questão como “resolvida(s)” ou “não resolvida(s)”. A reclamação é automaticamente contabilizada como “resolvida”, se o consumidor não a avaliar nesse ínterim. Facultativamente, o reclamante poderá indicar o seu grau de satisfação em escala de 1 a 5.

Por força do Decreto nº 10.197/2020[525], o “Consumidor.gov.br” passou a ser a “plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo” (art. 1º-A).

Em 27 março de 2020, a SENACON editou a Portaria nº 15, determinando o cadastro compulsório de fornecedores na plataforma.[526] Foram abrangidas pela

---

[522] TIMM, Luciano Benetti. **Parecer jurídico à Associação dos Magistrados do Maranhão (AMMA)**. 2021. Disponível em: https://amma.com.br/wp-content/uploads/2021/03/17032021-Parecer-ODR-AMMA-.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022.

[523] ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SEÇÃO DO PARANÁ. **OAB em defesa da liberdade do consumidor de acesso à Justiça**. OAB Paraná. 2021. Disponível em: https://www.oabpr.org.br/oab-em-defesa-da-liberdade-do-consumidor-de-acesso-a-justica/. Acesso em: 24 abr. 2022.

[524] Os termos de uso registram: “4. Dos deveres do usuário do site. O usuário do site deverá registrar reclamação em seu próprio nome: em caso de representação legal de pessoa física ou mandato conferido por procuração, o cadastro deve ser realizado em nome do consumidor, apresentando-se na plataforma a documentação específica para tal representação” https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/7 .

[525] BRASIL. Presidência da República. Decreto n. 10197, de 01 de janeiro de 2020. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília - DF, 03 de janeiro de 2020, ano 2020. Disponível em: https://dspace.mj.gov.br/bitstream/1/275/1/DEC_2020_10197.pdf. Acesso em: 24 abr. 2022.

[526] Foram estipulados critérios de faturamento e de volume de reclamações e demandas judiciais. Além disso, permitiu-se a dispensa de cadastro, por justificativa do interessado, em caso de baixo volume de demandas ou de inidoneidade do sistema para facilitar a resolução dos conflitos dos consumidores. (BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública - Secretaria Nacional do Consumidor. Portaria n° 15, de 26 de março de 2020. **Diário Oficial da União**, 1 abr. 2020. Disponível em: https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160. Acesso em: 5 abr. 2022).

obrigatoriedade: I) as empresas que atuem na oferta de serviços públicos ou de natureza essencial, em âmbito nacional ou regional; II) as que operem plataformas digitais de transporte de passageiros, entrega de alimentos e comércio eletrônico; e III) as duzentas empresas mais reclamadas no SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor).

Os dados divulgados pelo portal "Consumidor.gov.br" demonstram a rápida expansão do serviço, desde o seu lançamento. O painel estatístico da plataforma informava 609.644 reclamações finalizadas no ano de 2018, com índice médio de solução de 81,03% em 6 dias. Em 2019, foram 780.179 queixas, com 80,71% de solução e tempo médio de resposta de 7 dias. 2020 apresentou crescimento substancial, para 1.196.625 reclamações finalizadas, no tempo médio de 9 dias e com 78,34% de resolutividade. Os dados de 2021 relacionavam 1.434.101 reclamações finalizadas, com 78,49% de solução em 7 dias. No total, até a data pesquisada, em 23/04/2022, mais de cinco milhões e quatrocentas mil reclamações haviam sido finalizadas no "Consumidor.gov.br" desde a sua implantação.[527] Regionalmente, 48,2% das reclamações concentravam-se na região Sudeste, 20,0% no Sul, 17,3% no Nordeste, 10,7% no Centro-Oeste e 3,8% na região Norte.

Em 23 de abril de 2022, o painel de indicadores do sistema apontava 3.795.345 usuários cadastrados, com 1.181 empresas participantes.[528] Feita a intersecção entre os dados do Conselho Nacional de Justiça e do "Consumidor.gov.br", fica claro que os maiores litigantes consumeristas se perfilam em segmentos bem determinados e que estão majoritariamente representados na plataforma extrajudicial.[529]

Maiolino, Silveira e Timm reputam a negociação direta entre as partes como um dos pontos positivos da plataforma "Consumidor.gov.br".[530] No entanto, como se

---

[527] Os dados da plataforma estão disponíveis em: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMWVjZDg0NzItYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWMxZDdiIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9 .

[528] Os dados são atualizados continuamente e podem ser consultados em: https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir .

[529] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas:** mapeamento e proposições. Brasília: CNJ, 2018. (Justiça Pesquisa). Disponível em: https://abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/. Acesso em: 25 out. 2021.

[530] MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos. **Gralha Azul**, Curitiba, p. 13-19, ago-set 2020. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/40338175/2.+GA_0016.pdf/f4d88ba0-63c8-d98e-7196-ce683b2a36ac. Acesso em: 2 abr. 2022. p. 16.

verificou na pesquisa de percepção dos operadores do direito, esse ambiente desprovido da presença de terceiro neutro pode operar negativamente, replicando a hegemonia dos fornecedores e limitando as soluções em benefício do consumidor vulnerável.[531]

O Conselho Nacional de Justiça firmou acordo de cooperação técnica com o Ministério da Justiça e Segurança Pública, objetivando incrementar o uso de métodos autocompositivos on-line para conflitos de consumo, abrangendo a integração da plataforma "Consumidor.gov" ao Processo Judicial Eletrônico (PJe)[532]. O Tribunal de Justiça do Espírito Santo aderiu à iniciativa, mas não houve, até o momento desta pesquisa, sua efetiva implantação local.

A tabela a seguir elenca os dados nacionais recolhidos do "Consumidor.gov.br", relativos aos trinta e cinco maiores demandados nos Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo. As informações referem-se ao ano de 2021 e foram recolhidas no dia 11/10/2021 diretamente do painel de consulta do site na internet.[533]

As colunas "transação" e "resultados positivos" foram espelhadas a partir da tabela dos sistemas Projudi e Pje, para comparação com os índices do canal extrajudicial. As células indicadas com o código "SR" referem-se aos réus que não estão presentes na plataforma em questão.

---

[531] A possibilidade de captura dos sistemas de ODR pelos "jogadores habituais" não passou despercebida por Rule, a partir da experiência com o eBay: "We also learned that, just like in offline dispute systems design, it's very important to pay attention to power differentials. Because sellers are repeat players (and because they have more resources), they have a systematic advantage over buyers, and it is important to design systems that compensate for that asymmetry. Part of tackling this challenge is thinking hard about how your system may be gamed by users trying to find shortcuts or advantages, and finding ways to address each identified vulnerability" (RULE, Colin. Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay. **University of St. Thomas Law Journal**, v. 13, n. 2, 2017. Disponível em: https://ir.stthomas.edu/ustlj/vol13/iss2/10/. Acesso em: 9 jan. 2022. p. 368).

[532] BRASIL. Conselho Nacional de Justiça; Ministério da Justiça e Segurança Pública; Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). **Acordo de cooperação técnica n° 016, de 19 de maio de 2019**. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/CNJ_-_2019_1.pdf. Acesso em: 8 jan. 2022.

[533] Conforme: https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir#para , consulta em: 11 out. 2021.

Tabela 9. Resultados em juízo em comparação com o “Consumidor.gov.br”

FORNECEDOR	TRANSAÇÃO	RES. POSITIVOS	SATISFAÇÃO	ÍNDICE DE SOLUÇÃO	PRAZO MÉDIO	FINALIZADAS	RESPONDIDAS
	%	%	(1 A 5)	%	DIAS	Nº	%
VIVO	32,9	65,2	4,2	92,8	7,8	70070	100
EDP	4,9	47,5	1,9	66,3	3,2	496	99,6
TAM	32	71,2	2,9	74,5	5,9	21377	100
OI MOVEL S.A.	21,9	64,5	3,6	88,3	8,5	17102	100
BMG	6,2	48,3	2,5	80,5	7,3	13613	99,8
GOL	13,6	63,5	3,6	81,5	4,3	25599	99,8
CLARO	35,8	65,9	3,8	89,8	8,2	36942	100
AZUL	30,2	69,5	4,2	91,7	4,1	9495	100
BRADESCO	9	47,7	2,2	79,9	10	24333	100
BB	24,5	50,3	2,9	79,8	8,5	12317	100
SAMARCO	13,1	72,2	SR	SR	SR	SR	SR
SANTANDER	13,6	55,1	2,8	76,4	8,7	11496	99,9
CESAN	14,8	40,5	SR	SR	SR	SR	SR
VIA VAREJO	27,2	68,2	2,7	80,2	7,7	2437	99,9
BANCO PAN	8,7	41,6	2,6	78,5	5,8	21447	99,9
BANESTES	10	36,5	2,2	74,8	10	222	98,6
ITAU	18,9	51,5	3,3	83,1	8,2	6522	99,9
UNIMED VITÓRIA	13,7	52,6	SR	SR	SR	SR	SR
B2W	14,5	61,3	2,9	74,1	10	3717	99,6
SKY	52,4	81	3,3	84,6	7,3	9913	100
DACASA	5,7	40,7	2,3	82,4	9,9	290	91
TIM	32,7	71	3,9	88	7,8	38094	100
ITAU CONSIG.	9,9	37	2,6	80,2	8	4057	99,9
SEG. LIDER	0,5	51,8	2,5	91,2	5	1377	99,6
BV FIN.	13,1	42,1	2,4	74,9	8,1	3344	99,9
DECOLAR.COM	37,2	74,9	2	57,7	10	19366	99,4
SIPOLATTI	23,3	58,2	3	81,4	10	43	95,3
AVIANCA	11,5	53,2	2,3	62,2	10	580	99,7
BRADESCARD	14,2	52,1	2,6	81,3	10	4856	100
MERC. PAGO	6,7	46,5	2,6	73,3	4,6	30161	100
BANCO SAFRA	23,1	47,4	2,2	78,5	10	5943	99,9
ITAUCARD	22,4	56,2	3,5	83,7	8,3	8944	99,9
CNOVA	26,7	71,2	2,7	80,2	7,7	2437	99,9
SAMSUNG	25,2	51,8	2,2	62,5	7,3	14090	100
CIELO S.A.	2,7	52,9	2,1	68,7	6,7	1442	99,2

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2021).

As pesquisas no site “Consumidor.gov.br” foram feitas a partir dos nomes de fantasia ali cadastrados.[534]

[534] A título de observação, a “B2W Companhia Digital” foi pesquisada por “Submarino”, pois as “Americanas”, do mesmo grupo, já estavam contempladas expressa e separadamente na listagem dos maiores litigantes. A “BV Financeira” consta como “desativada” na plataforma e “CNOVA” foi

Sobre os dados específicos da plataforma, consta da página correspondente nota metodológica que descreve a sua significação. A empresa dispõe do prazo de até dez dias para resposta. As reclamações podem ser então avaliadas pelos consumidores em “resolvida(s)” ou “não resolvida(s)” no prazo de vinte dias. Além disso, é possível ao consumidor atribuir nota de satisfação entre 1 e 5. A reclamação é automaticamente contabilizada como “resolvida”, se o consumidor não a avaliar nesse ínterim. Os critérios de cálculo são descritos da seguinte forma:[535]

> Total de Reclamações Finalizadas: Corresponde ao total de reclamações que já tiveram os prazos de resposta da empresa e de avaliação do consumidor finalizados.
>
> Índice de Solução: Corresponde à soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliadas).
> (Reclamações Finalizadas Resolvidas + Reclamações Finalizadas Não Avaliadas) / Total de Reclamações Finalizadas
>
> Satisfação com o atendimento: Corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pela empresa. Esse índice considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores (notas de 1 a 5).
> Soma das notas de avaliação de satisfação / Total de Reclamações Avaliadas
>
> Reclamações Respondidas: Corresponde ao total de reclamações respondidas pela empresa, dividido pela quantidade de reclamações finalizadas (Finalizadas Avaliadas e Finalizadas Não Avaliadas).
> Soma das Reclamações Respondidas Finalizadas / Reclamações Finalizadas
>
> Prazo Médio de Resposta: Corresponde à média do prazo de resposta da empresa, ou seja, à soma dos dias transcorridos entre a data de abertura pelo consumidor e a data de resposta pela empresa de todas as Reclamações Finalizadas Respondidas, dividida pelo total de Reclamações Finalizadas Respondidas.
> Soma dos prazos de resposta / Total de Reclamações Finalizadas Respondidas

O primeiro ponto a destacar é que o “índice de solução” embute viés em prol dos fornecedores, que favorece a percepção potencialmente equivocada de que os consumidores foram atendidos em percentual superior ao real. Isso porque as reclamações finalizadas, porém não avaliadas, são automaticamente incluídas nesse

---

pesquisada por “Casas Bahia (on-line)”, denominação que, em juízo, estava mais comumente associada.

[535] https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/3 , acesso em: 20 out. 2021.

cômputo como “resolvidas”. A título de exemplo, o consumidor hipotético que esteja de tal modo frustrado com a resposta recebida, a ponto de não se dar ao esforço de avaliar o fornecedor, terá a sua reclamação classificada como “resolvida”.

Bianca Fernandes Figueiredo[536], pesquisando a exigência de utilização prévia dessa plataforma, como mecanismo de eficiência do Poder Judiciário, enalteceu as vantagens do sistema, mas suscitou a necessidade de revisão dessa metodologia em particular:

> Em terceiro lugar, sugere-se mudança na metodologia para o cômputo das reclamações tidas como ‘resolvidas’. Isso porque o índice de solução, para refletir com mais exatidão a realidade, deveria abarcar apenas as reclamações ‘resolvidas’, e não as ‘não avaliadas’, como atualmente ocorre, porquanto estas podem efetivamente não ter sido solucionadas pela empresa demandada. Assim, deveriam ser divulgados dois índices: (i) um relativo às reclamações solucionadas, ou seja, avaliadas pelo consumidor como “resolvidas”, e (ii) outro referente às reclamações não avaliadas, ou seja, finalizadas automaticamente pelo sistema sem a avaliação do consumidor acerca da solução do caso.

Em complemento à consulta no painel, para abarcar o mesmo período computado nos sistemas Projudi e PJe e permitir outras análises, foram baixadas diretamente do site “Consumidor.gov.br”, no painel “indicadores\dados abertos”, todas as planilhas referentes aos meses de janeiro de 2019 a dezembro de 2020. Os registros foram então filtrados por unidade da federação (UF), selecionando-se apenas os relativos ao Estado do Espírito Santo. O recorte obtido compreendeu 47.886 registros na plataforma, realizados no mencionado biênio, que foram consolidados em planilha do aplicativo *LibreOffice Calc*.

Isso permitiu verificar que, no biênio considerado, 41,46% das reclamações não foram avaliadas e, das restantes, 20,15% foram qualificadas como não resolvidas e 38,39% como resolvidas. Recordando a fórmula acima, esses mais de quarenta por cento de reclamações não avaliadas foram automaticamente computadas no índice de solução, o que demonstra o possível impacto dessa opção da plataforma na formulação do referido índice e a enorme perda de informação que carrega consigo.[537]

---

[536] 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 - DF, v. 4, n. 1, p. 32, jan/jun 2020. ISSN 2525-4502.

[537] O número de reclamações expressamente avaliadas como não resolvidas representa 34,4% de todas as reclamações avaliadas. Pressupondo que o mesmo índice se mantivesse dentre aquelas não avaliadas, isso corresponderia a outros 14,27% do total de reclamações. Em outras palavras, o número de reclamações não resolvidas, oculto nessa amostra, seria em verdade de 34,41% e o de

À vista disso, optou-se por adotar como parâmetro de comparação, para aferir o grau de contentamento do consumidor com a interação realizada, não o "índice de solução", mas as notas efetivamente atribuídas aos fornecedores, na escala de 1 a 5. Seria possível objetar que apenas os consumidores mais motivados, possivelmente por insatisfação com a resposta recebida, estariam preocupados em emitir esse juízo de valor ao final. Isso terminaria por engendrar viés oposto, negativo, em detrimento dos fornecedores. Esse não parece ser o caso, contudo, já que existe todo um espectro de notas entre os fornecedores estudados, desde 1,9 até 4,2. Logo, variando entre eminentemente negativas e majoritariamente positivas. Desse modo, sem desprezar o "índice de solução" como parâmetro, a nota de "satisfação com o atendimento", por exprimir manifestação clara e voluntária do consumidor, é menos equívoca do que o primeiro, potencialmente maculado pela interpretação errônea da inércia.

Isadora Werneck[538] também adverte sobre a metodologia empregada pelo "Consumidor.gov.br", no tocante ao índice de satisfação, sobretudo quanto à falta de aprofundamento qualitativo da análise dos acordos celebrados:

> A plataforma Consumidor.Gov, embora apresente resultados quantitativos que impressionam, não possui, até o momento, uma análise qualitativa consistente dos acordos. Como sabido, a satisfação, medida adotada pela plataforma, não é uma 'ferramenta muito objetiva para medir a eficácia do processo'. Não é feita, por exemplo, a necessária distinção adequada entre satisfação com o processo e satisfação com o resultado, de modo que os números divulgados por si também não são capazes de atestar a equidade do processo. [...]
> Nesse sentido, ausente uma pesquisa independente, envolvendo os índices quantitativos e qualitativa, sobre a forma pelas quais essas negociações diretas entre consumidores e as empresas cadastradas tem sido conduzidas, seguida de um exame crítico dos resultados, torna-se difícil medir se o processo garante resultados satisfatórios para um processo e resultados justos e decidir acerca da possibilidade de acionamento obrigatório dessas ferramentas.

Tendo em conta essa advertência, e apesar da concordância em que o estudo da plataforma teria muito a ganhar com a verificação qualitativa do teor dos

---

resolvidas, de 65,59%. Significativamente abaixo dos cerca de 80% que a plataforma divulga para o Espírito Santo, no mesmo biênio.

[538] WERNECK, Isadora. Online Dispute Resolution (ODR) e a (des)necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do interesse de agir. *In:* NUNES, Dierle (Org.) et. al. **Inteligência artificial e direito processual:** os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2 ed. Salvador: Juspodivum, 2021. cap. 7, p. 186-187.

acordos celebrados, optou-se pelo referido critério avaliativo, por reputá-lo superior ao já propalado índice de solução.

A resposta a uma das primeiras indagações formuladas nesta pesquisa emerge claramente da tabela elaborada: os maiores demandados nos Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo participam ativamente do "Consumidor.gov.br". Mais precisamente, trinta e dois dos trinta e cinco maiores litigantes estão na plataforma. Das três exceções distinguíveis nessa primeira tabulação, Samarco Mineração S.A., Companhia Espirito Santense de Saneamento – Cesan e UNIMED Vitória Cooperativa de Trabalho Médico, as duas últimas, como se verá adiante, são acessíveis via "Reclame Aqui" e respondem às reclamações oferecidas junto ao Procon.

Considerando, portanto, o conjunto de ambas as plataformas de ODR em associação com os Procons, somente a Samarco Mineração S.A. não está envolvida com nenhum desses canais extrajudiciais, que foram objeto da consulta explanada neste capítulo.

Vale dizer que o histórico da Samarco Mineração S.A. nos Juizados do Espírito Santo não está imbricado com o papel de fornecedor *stricto sensu*. A massificação de demandas em seu desfavor decorre de evento localizado no tempo, cujas consequências transindividuais acarretaram milhares de ações para reparação de danos, característicos de interesses individuais homogêneos.[539] Era esperado, portanto, que estivesse ausente das aludidas plataformas, que estão voltadas ao trato de questões consumeristas.[540]

O "Consumidor.gov.br" passou a divulgar seus dados de forma mais refinada, via painel de BI (*business intelligence*)[541], permitindo a elaboração de

---

[539] O evento em questão, de grande repercussão nacional, foi o rompimento da barragem de rejeitos de Fundão - MG, que resultou no desabastecimento de água potável em diversos municípios banhados pelo Rio Doce no Espírito Santo, além da interrupção da atividade pesqueira, dentre outras consequências individualmente mensuráveis e que deram azo ao ajuizamento de demandas nos juizados especiais cíveis. Particularmente quanto à paralisação temporária do fornecimento de água potável, consulte-se o IRDR nº 040/2016, de Relatoria do Dr. Marcelo Pimentel, instaurado a partir do processo nº 0017173-74.2015.8.08.0014 e julgado em 10/03/2017.

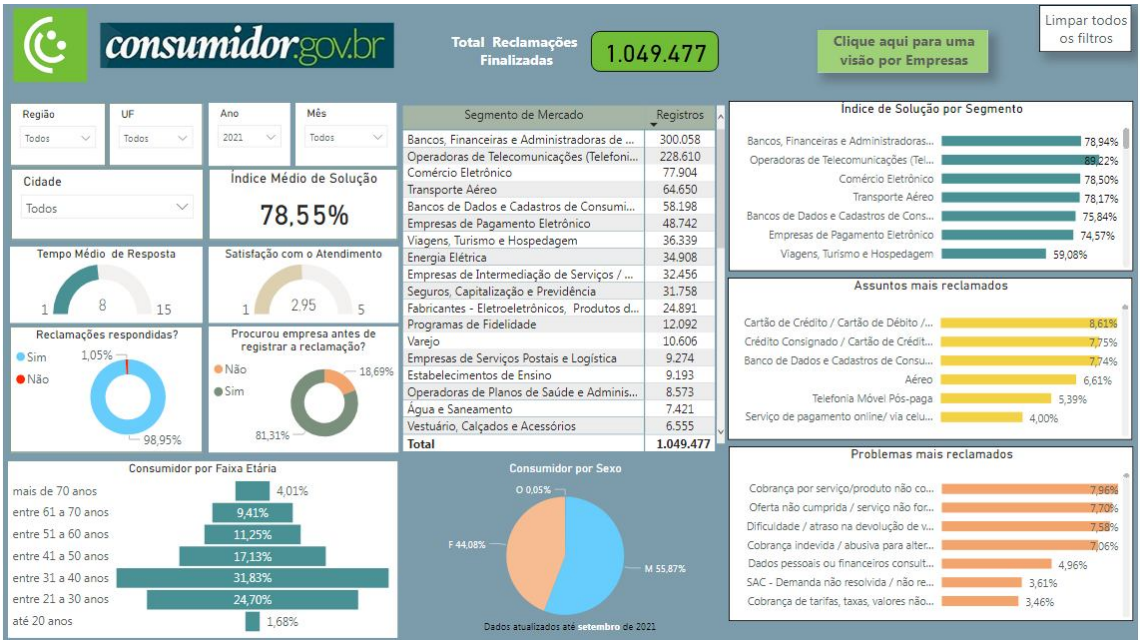
[540] A Samarco, entretanto, subscreveu o Termo de Transação e Ajustamento de Conduta que desaguou na criação da Fundação Renova. Por seu intermédio, foram celebrados milhares de acordos, via programa de indenização mediada (PIM). Sobre a estratégia de resolução de conflitos envolvida, consulte-se: FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

[541] SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SENACON). **Ministério da Justiça e Segurança Pública apresenta evolução do portal Consumidor.gov.br nos últimos anos.** Portal de defesa do consumidor. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/ultimas-

consultas customizadas por critérios detalhados, como unidade da federação, cidade, empresa, ano e mês, dentre outros.[542]

Por seu intermédio, foi possível vislumbrar que o índice médio de solução, no ano de 2021 e em âmbito nacional, por exemplo, foi de 78,55%, (até a data de 24/10/2021), com tempo médio de resposta de 8 dias, nota média de satisfação de 2,95 e 98,95% das reclamações respondidas. Ao passo que o mesmo índice, no Estado do Espírito Santo, foi de 78,31% de solução, com 7 dias de resposta em média, satisfação de 3,04 e 98,95% de respostas.

Figura 23. Painel de B.I. do "Consumidor.gov.br"



Fonte: www.consumidor.gov.br (2021)

As consultas podem ser afuniladas ainda mais, por fornecedor, permitindo desenhar perfil bastante específico do comportamento na plataforma.

Chama a atenção que 84,18% dos consumidores informaram já terem procurado as empresas antes de registrarem a reclamação na plataforma, no ano de

---

542 noticias/1889-ministerio-da-justica-e-seguranca-publica-apresenta-evolucao-do-portal-consumidor-gov-br-nos-ultimos-anos. Acesso em: 24 out. 2021. Disponível em: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMWVjZDg0NzItYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWMxZDdiIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9 consultado em 24 out. 2021

2021, no Estado do Espírito Santo. O percentual foi fundamentalmente o mesmo em 2020, de 84,05%, e pouco menor em 2019, de 75,65%[543].

Assumindo a premissa de que a informação é fiel à realidade, isso significaria que, para a maioria absoluta dos usuários, a formulação do pleito no "Consumidor.gov.br" sequer foi a primeira tentativa de resolução do conflito, já tendo sido antecedida de alguma modalidade de contato, possivelmente via SAC.

O painel de BI da plataforma noticia terem sido finalizadas 780.179 reclamações em 2019, 1.196.625, em 2020 e 1.049.477 em 2021, até a data da consulta (24/10/2021). No Espírito Santo, os números foram de 18.703, 30.028 e 24.757, respectivamente.

5.3.2 "Reclame Aqui"

Única plataforma *on-line* privada a obter destaque na pesquisa de percepção do capítulo 5.1 e, por isso, a ser objeto da pesquisa quantitativa, o "Reclame Aqui" foi criado no ano de 2001, por Maurício Vargas. Segundo dados divulgados pelo site em outubro de 2020, a plataforma abrange 360 mil empresas e já cadastrou 30 milhões de consumidores, que acessam o portal em busca de informações sobre a reputação de fornecedores e compartilhamento de experiências de outros usuários. Em média, são registradas um milhão de reclamações mensais, o que coloca o portal em posição superior à alternativa pública, "Consumidor.gov.br", tanto em número de usuários, quanto em número de reclamações recebidas.[544]

Chimente e Ferreira sumarizam o funcionamento da plataforma. As reclamações dos consumidores são concentradas no site "Reclame Aqui", para o qual são redirecionadas as queixas manifestadas em outros canais disponibilizados pelo serviço (Facebook, aplicativo, Twitter e Whatsapp). Uma vez cadastrado, o consumidor pode inserir sua queixa, sobre a qual a empresa reclamada é notificada por *e-mail*. Com a resposta, o consumidor recebe por *e-mail* o *link* para o acesso ao *site*. Permite-se a réplica do reclamante e a tréplica do fornecedor envolvido. Por fim,

---

[543] Nacionalmente, o percentual foi de 81,31% em 2021, de 81,78% em 2020 e de 77,25% em 2019, conforme dados disponíveis no portal.

[544] RECLAME AQUI. **Você já conhece a nossa história?**. Reclame Aqui. 2020. Disponível em: https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/voce-ja-conhece-a-nossa-historia_4051/. Acesso em: 24 abr. 2022. Embora a página reporte apenas 360 empresas cadastradas, o sítio principal do "Reclame Aqui" esclarece o dado correto (https://www.reclameaqui.com.br/institucional/ acessado em 24/04/2022).

o consumidor pode avaliar a empresa como ótima, boa, regular, ruim ou não recomendada (são utilizados ícones para melhor visualização) e informar se voltaria ou não a negociar com ela. Esses dados são compilados em índice de reputação das empresas.[545]

A plataforma recebe 30 milhões de acessos por mês.[546] Cerca de 95% dos acessos destinam-se a consultar a reputação dos fornecedores, o que é realizado em campo de pesquisa na página inicial do *site*. O mecanismo divulga, dentre outros dados, o índice de reputação da empresa, número e percentual de reclamações respondidas e índice de solução. As postagens dos consumidores são divulgadas, mas seus dados pessoais permanecem em sigilo, sendo visíveis somente para a empresa reclamada.[547]

Para os fins desta pesquisa, do site “Reclame Aqui” foram extraídas as informações relativas aos últimos doze meses, pesquisadas na data de 11 de outubro de 2021. Conforme esclarece a própria plataforma[548], o cálculo da reputação dos fornecedores observa os indicadores assim definidos:

> Índice de Resposta (IR) - Porcentagem de reclamações respondidas, sendo que apenas a primeira resposta é considerada;
>
> Média das Avaliações (Nota do Consumidor) (MA) - Leva em consideração apenas reclamações finalizadas e avaliadas. Corresponde à média aritmética das notas (variando de 0 a 10) concedidas pelos reclamantes para avaliar o atendimento recebido.
>
> Índice de Solução (IS) - Leva em consideração apenas reclamações finalizadas e avaliadas. Corresponde à porcentagem de reclamações onde os consumidores, ao finalizar, consideraram que o problema que originou a reclamação foi resolvido. Essas reclamações são representadas pelo ícone de status verde. (Clique AQUI e saiba mais);
>
> Índice de Novos Negócios (Voltaria a fazer negócios?) (IN) - Leva em consideração apenas reclamações finalizadas e avaliadas. Corresponde à porcentagem de reclamações onde os consumidores,

---

[545] CHIMENTI, Paula; FERREIRA, Daniela Abrantes. **Quanto Mais Problemas, Mais Negócios:** O Caso Reclame Aqui. *In:* ENANPAD, n. XLIII. 2019, São Paulo: ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2019. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjY2OTA=. Acesso em: 24 abr. 2022. p. 4.

[546] RECLAME AQUI. **Você já conhece a nossa história?**. Reclame Aqui. 2020. Disponível em: https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/voce-ja-conhece-a-nossa-historia_4051/. Acesso em: 24 abr. 2022. Embora a página reporte apenas 360 empresas cadastradas, o sítio principal do “Reclame Aqui” esclarece o dado correto (https://www.reclameaqui.com.br/institucional/ acessado em 24/04/2022).

[547] CHIMENTI; FERREIRA, op.cit., p. 4.

[548] RECLAME AQUI. **Como funcionam os critérios para avaliação das empresas?** Reclame AQUI. Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/reputacao/. Acesso em: 12 out. 2021.

> ao finalizar, informaram que, sim, voltariam a fazer negócios com a empresa.

Todos os valores são pontuados entre 0 e 100. A média das notas do consumidor, única calculada entre 0 e 10, é multiplicada por 10 para nivelar aos demais. Em seguida, para obtenção da classificação “Avaliação do Reclame Aqui” (AR), calcula-se a média ponderada usando a fórmula: AR = ((IR * 2) + (MA * 10 * 3) + (IS * 3) + (IN * 2)) / 100. O resultado é convertido em “selo”, com os indicadores “não recomendada”, “ruim”, “regular”, “bom” e “ótimo”.[549]

O cálculo é aplicado às empresas que possuam índice de resposta maior que cinquenta por cento. Abaixo disso, são categorizadas como “não recomendada(s)”. Outrossim, são necessárias pelo menos dez avaliações para que a reputação seja calculada. Antes disso, a empresa é classificada como “sem índice”.

A referência aos nomes de fantasia dos principais fornecedores não correspondia precisamente àquelas do “Consumidor.gov.br” ou às denominações sociais mais frequentes nos processos judiciais, de modo que foram pesquisadas por similaridade.[550]

Observou-se que muitas empresas não respondem às reclamações apresentadas no site “Reclame Aqui”, o que concorre para que lhes seja impingida reputação negativa. Como não há, todavia, referencial concreto para analisar a satisfação dos usuários com o conteúdo das respostas, porque estas inexistem, optamos por não as incorporar à tabela. Sua situação assemelha-se à dos fornecedores não cadastrados e, consequentemente, não participantes do “Consumidor.gov.br”. Por isso, embora esses fornecedores sejam classificados pelo “Reclame Aqui” como empresas “não recomendadas”, na tabela a seguir foram indicadas como “SR”, sem referência, porque não participam da plataforma. Logo, não seria adequado rotulá-las no mesmo padrão das demais.

Além das informações específicas do “Reclame Aqui” constam novamente os percentuais de êxito na esfera judicial, para comparação com a plataforma. As abreviações observam os códigos adotados pelo próprio serviço, a saber: “Média das

---

[549] Segundo informações do “site”: “Para 8 =< AR <= 10 , ÓTIMO; Para 7 =< AR <= 7.9 , BOM; Para 6 =< AR <= 6.9 , REGULAR; Para 5 =< AR <= 5.9 , RUIM; Para AR < 5 , NÃO RECOMENDADA”.

[550] Exemplificativamente, a Via Varejo abrange mais de uma fornecedora. A consulta no “Reclame Aqui” foi feita por “Casas Bahia - Lojas Físicas”. Entretanto, a reputação computada pelo site é similar para as demais fornecedoras do grupo, de modo que não houve alteração significativa do resultado.

Avaliações (Nota do Consumidor) (MA)"; "Índice de Resposta (IR)"; "Índice de Novos Negócios (Voltaria a fazer negócios?) (IN)"; "Índice de Solução (IS)".

Tabela 10. Resultados em juízo em comparação com o "Reclame Aqui"

FORNECEDOR	TRANSAÇÃO	RESULTADOS	MA	IR	IN	IS	REPUTAÇÃO	RECLAMAÇÕES
	%	POSITIVOS %	(1 A 10)	%	%	%	(1 A 10)	Nº
VIVO	32,9	65,2	SR	SR	SR	SR	SR	SR
EDP	4,9	47,5	6,22	100	66,8	78,2	7,5	531
TAM	32	71,2	5,82	97,8	65,7	72,8	7,2	36679
OI MOVEL S.A.	21,9	64,5	SR	SR	SR	SR	SR	SR
BMG	6,2	48,3	5,81	99,2	49,6	77,9	7,1	13450
GOL	13,6	63,5	5,1	59,2	63,7	69,6	6,1	45477
CLARO	35,8	65,9	SR	SR	SR	SR	SR	SR
AZUL	30,2	69,5	8,55	97,7	89,7	92,6	9,1	14524
BRADESCO	9	47,7	6,39	99,4	64,7	77,8	7,5	46186
BB	24,5	50,3	5,9	99,8	62,2	70,7	7,1	40268
SAMARCO	13,1	72,2	SR	SR	SR	SR	SR	SR
SANTANDER	13,6	55,1	5,64	99,3	57,8	69,3	6,9	65046
CESAN	14,8	40,5	4,87	100	64,4	72,4	6,9	283
VIA VAREJO	27,2	68,2	6,02	99,3	56,7	82	7,4	11278
BANCO PAN	8,7	41,6	6,3	99,9	61,2	77,3	7,4	65054
BANESTES	10	36,5	5,3	99,3	52,9	70	6,7	298
ITAU	18,9	51,5	6,33	99,8	66,4	77	7,5	25591
UNIMED VITÓRIA	13,7	52,6	5,74	100	67,4	73,6	7,3	469
B2W	14,5	61,3	7,12	97,7	74,5	85,3	8,1	11568
SKY	52,4	81	SR	SR	SR	SR	SR	SR
DACASA	5,7	40,7	5,68	99,3	40,4	69,1	6,6	563
TIM	32,7	71	SR	SR	SR	SR	SR	SR
ITAU CONSIG.	9,9	37	5,68	93,7	44,2	74,6	6,7	2227
SEG. LIDER	0,5	51,8	6,98	100	75	84,3	8,1	646
BV FIN.	13,1	42,1	6,31	99,2	61,6	76,8	7,4	10100
DECOLAR.COM	37,2	74,9	2,84	98	31,3	47,3	4,9	51023
SIPOLATTI	23,3	58,2	5,39	97	52,9	72,5	6,8	329
AVIANCA	11,5	53,2	SR	SR	SR	SR	SR	SR
BRADESCARD	14,2	52,1	6,31	98,1	59,9	75,7	7,3	19419
MERC. PAGO	6,7	46,5	5,93	97,4	65	73,7	7,2	77389
BANCO SAFRA	23,1	47,4	6,03	99,3	53,9	76,5	7,2	5329
ITAUCARD	22,4	56,2	8,01	97,7	83,5	90,1	8,7	33127
CNOVA	26,7	71,2	5,88	99,1	59,2	81,6	7,4	57893
SAMSUNG	25,2	51,8	SR	SR	SR	SR	SR	SR
CIELO S.A.	2,7	52,9	7,87	98,7	77,4	91,3	8,6	11050

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2021).

Algumas ausências notáveis, além da Samarco já abordada anteriormente, são os fornecedores da área de telecomunicações (VIVO, OI MOVEL S.A., CLARO,

SKY, TIM), a companhia aérea AVIANCA e a SAMSUNG. Todos eles, entretanto, participam do “Consumidor.gov.br”.

Em contrapartida, a “Cesan”, fornecedora de serviços de água e esgoto, e “UNIMED Vitória”, plano de saúde, estavam excluídas da primeira tabela do “Consumidor.gov.br”, mas tem respondido às queixas formuladas no “Reclame Aqui”.

5.3.3 SINDEC – PROCON

A última planilha parcial, trazida adiante, compila as informações do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.[551] Conforme prelecionam Bessa, Moura e Silva:[552]

> O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons [...] o Sistema oferece recursos para a realização de registros, para o acompanhamento das demandas, para a geração de relatórios gerenciais e provém a base tecnológica necessária para elaboração do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, previsto no Código de Defesa do Consumidor.[553]

Aos Procons compete, em regra, solucionar os problemas de consumo em caráter presencial e individual, incumbindo-lhes também atuar em nível tático e operacional, responsabilizando-se pela fiscalização das relações de consumo e pela política estadual de defesa do consumidor.[554] A relevância da atuação desses órgãos, em cotejo com outros canais aqui considerados, é que a par das atividades de

---

[551] SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor**: Índice de solução. SINDEC. Disponível em: https://sindecnacional.mj.gov.br/report/IndiceDeSolucao. Acesso em: 12 out. 2021.

[552] BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de; SILVA, Juliana Pereira da (Coord.). **Manual de direito do consumidor**. 4 ed. Brasília: Escola Nacional de Direito do Consumidor, 2014. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/manual-do-direito-do-consumidor.pdf. Acesso em: 23 out. 2021. p. 199

[553] “A política de integração do Sindec é executada pelo Ministério da Justiça por meio da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, que por sua vez reúne em um banco nacional os dados registrados localmente pelos Procons integrados. Tais informações possibilitam o monitoramento o impacto das ações implementadas pelos órgãos de Estado ou entes de mercado, bem como subsidiam a elaboração de estudos e pesquisas sobre os principais assuntos, problemas e fornecedores reclamados pelos consumidores. Os dados e informações do Sindec podem ser consultados por meio do endereço: http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/” (Ibidem, p. 199).

[554] MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos. **Gralha Azul**, Curitiba, p. 13-19, ago-set 2020. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/40338175/2.+GA_0016.pdf/f4d88ba0-63c8-d98e-7196-ce683b2a36ac. Acesso em: 2 abr. 2022. p. 16.

orientação do consumidor, registro de reclamações e interlocução com os fornecedores, o Procon dispõe de competência para aplicação de sanções, caso identificada a violação de direitos consumeristas, por meio de processo administrativo.[555]

O órgão possui imagem positiva perante a sociedade e, consoante a pesquisa de percepção inclusa no capítulo 5.1, corroborada por dados divulgados por Aquino e Carvalho, constitui um dos canais preferenciais utilizados pelos consumidores.[556]

Pesquisa de Oliveira e Cunha constatou que, em 2014, 95% dos entrevistados disseram conhecer o Procon, mas só 17% haviam utilizado os serviços do órgão. A satisfação com o resultado, entretanto, foi positiva para 72% dos ouvidos.[557] O êxito dos Procons, sobretudo como órgãos de informação e consulta jurídica, é exaltado por Bochenek:[558]

> O maior sucesso na experiência brasileira de prestação de informação jurídica, pela via administrativa, são os Procons (Procuradorias do Consumidor), responsáveis por orientar as pessoas sobre suas dúvidas em relação à aplicação do Código de Defesa do Consumidor. O órgão contribui sobremaneira na resolução preventiva de demandas que deixam de ingressar ao Judiciário e são solucionadas diretamente entre as partes. Trata-se de um excelente exemplo de integração das formas de acesso aos direitos e à justiça sem a necessidade de se obter uma resposta de um tribunal, além de desonerar os tribunais e promover a pacificação social.

De fato, o índice de resolutividade do sistema SINDEC/Procons é considerado elevado, com cerca de 77% de satisfação na fase preliminar, até junho de 2020. Entre os assuntos e empresas mais demandados, o índice pode ser ainda

---

[555] GABBAY, Daniela Monteiro (Coord.); CUNHA, Luciana Gross (Coord.). **Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça**. São Paulo: Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo - Direito GV, 2010. (Edital de Seleção nº 01/2009 do CNJ). p. 104.

[556] AQUINO, Maria da Glória Costa Gonçalves de Sousa; CARVALHO, Cristiane Caldas. Política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses: uma análise sobre os sujeitos envolvidos na política de solução e prevenção de litígios no Brasil. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 195-216, jan./jun. 2016. p.206-207.

[557] OLIVEIRA, Fabiana Luci de; CUNHA, Luciana Gross. **Medindo o acesso à Justiça Cível no Brasil**. Opinião Pública, Campinas, v. 22, n. 2, p. 318-349, ago. 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/op/v22n2/1807-0191-op-22-2-0318.pdf. Acesso em: 4 abr. 2021.p. 337-338.

[558] BOCHENEK, Antônio César. **A interação entre tribunais e democracia por meio do acesso aos direitos e à justiça:** análise de experiências dos juizados especiais federais cíveis brasileiros. Brasília: CJF, 2013. p. 299.

maior, alcançando 90% em alguns casos. Apenas o setor de energia elétrica apresentou média inferior, consoante dados relatados por Ricardo Wada.[559]

O SINDEC passou a operar em 06 de outubro de 2004.[560] De acordo com o Boletim SINDEC 2021, publicado pela SENACON, o sistema chegou a integrar 27 Procons estaduais e do Distrito Federal, e mais de 600 Procons municipais.[561]

Em 2020, o SINDEC registrou 2.068.156 atendimentos realizados pelos Procons.[562] Em 2021, foram 1.823.797 atendimentos cadastrados no SINDEC.[563]

Conforme informado pelo relatório Consumidor em Números 2020, foi iniciada em 2019 a implantação de novo sistema, o "Pro Consumidor", que gradualmente substituirá o SINDEC[564], oferecendo novas funcionalidades para a integração dos Procons estaduais e municipais.

Os dados tabulados a seguir foram colhidos em 12 de outubro de 2021, referem-se ao mesmo ano e retratam o número de cartas de informações preliminares (CIPs) expedidas pelos Procons cadastrados no Estado do Espírito Santo, e o resultante Índice de Solução Preliminar (ISP).

Tabela 11. Resultados em juízo em comparação com o "SINDEC"

FORNECEDOR	TRANSAÇÃO	RESULTADOS FAVORÁVEIS	CIPs	ISP
	%	%	TOTAL	%
VIVO	32,9	65,2	709	85,47
EDP	4,9	47,5	438	69,86
TAM	32	71,2	58	39,66
OI MOVEL S.A.	21,9	64,5	527	74,38
BMG	6,2	48,3	601	66,39
GOL	13,6	63,5	46	58,7
CLARO	35,8	65,9	236	76,27

[559] WADA, Ricardo Morishita. Da tutela administrativa do consumidor em tempos de pandemia da Covid-19. *In:* MALFATTI, Alexandre David (Coord.); GARCIA, Paulo Henrique Ribeiro (Coord.); SHIMURA, Sérgio Seiji. **Direito do Consumidor:** reflexões quanto aos impactos da pandemia de Covid-19. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, v. 2, 2020, p. 763-779. Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/234-dc.pdf?d=637581604679873754. Acesso em: 23 abr. 2022. p.772-774.

[560] Ibidem, p. 766.

[561] MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. SECRETARIA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Boletim SINDEC 2021**. Brasília - DF, 2022. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Biblioteca/boletin_sindec_2021WEB_1.pdf. Acesso em: 23 abr. 2022. p. 5.

[562] MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Consumidor em números 2020**. Brasília, 2021. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/biblioteca/100-boletins. Acesso em: 23 abr. 2022. p. 10.

[563] Idem, 2022, p. 6.

[564] Idem, 2021, p. 9.

FORNECEDOR	TRANSAÇÃO	RESULTADOS FAVORÁVEIS	CIPs	ISP
AZUL	30,2	69,5	45	57,78
BRADESCO	9	47,7	739	48,17
BB	24,5	50,3	200	69
SAMARCO	13,1	72,2	SR	SR
SANTANDER	13,6	55,1	362	56,91
CESAN	14,8	40,5	416	74,76
VIA VAREJO	27,2	68,2	233	66,52
BANCO PAN	8,7	41,6	387	56,85
BANESTES	10	36,5	128	64,84
ITAU	18,9	51,5	615	65,37
UNIMED VITÓRIA	13,7	52,6	52	76,92
B2W	14,5	61,3	120	60
SKY	52,4	81	72	72,22
DACASA	5,7	40,7	225	81,33
TIM	32,7	71	69	85,51
ITAU CONSIG.	9,9	37	SR	SR
SEG. LIDER	0,5	51,8	SR	SR
BV FINANCEIRA	13,1	42,1	100	72
DECOLAR.COM	37,2	74,9	74	43,24
LOJAS SIPOLATTI	23,3	58,2	222	67,57
AVIANCA	11,5	53,2	SR	SR
BRADESCARD	14,2	52,1	SR	SR
MERCADO PAGO	6,7	46,5	241	61,83
BANCO SAFRA	23,1	47,4	116	48,28
BANCO ITAUCARD S.A.	22,4	56,2	SR	SR
CNOVA	26,7	71,2	233	66,52
SAMSUNG	25,2	51,8	131	46,56
CIELO S.A.	2,7	52,9	27	48,15

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2021).

A carta de informações preliminares (CIP), conforme o manual de direito do consumidor elaborado pela SENACON, consiste em uma das modalidades de atendimentos realizados pelo PROCON. O órgão emite carta ao fornecedor com o intuito de intervir no conflito e agilizar sua solução ou de requisitar informações e documentos que possibilitem esclarecer situações potencialmente prejudiciais ao consumidor.[565] Com o retorno da CIP, observado o resultado obtido pelo solicitante, o Procon lançará no sistema próprio um dos seguintes resultados: “acordo” (pressupõe proposta aceita pelo consumidor), “encerrada” (a análise técnica considera improcedente a demanda), “cancelada” (a CIP foi instaurada equivocadamente e

[565] BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de; SILVA, Juliana Pereira da (Coord.). **Manual de direito do consumidor.** 4 ed. Brasília: Escola Nacional de Direito do Consumidor, 2014. p. 233-234.

sequer foi expedida), “consulta concluída” (expedida para obtenção de informações, documentos etc. ou em conflitos nos quais não se verifica lesão imediata), “prazo expirado” (o consumidor não retorna e não faz contato no prazo estipulado), “abertura de reclamação” (há retorno do consumidor, porém, o fornecedor não respondeu a CIP, não formulou proposta de acordo ou esta foi considerada insatisfatória), “decurso de prazo” (não houve retorno do consumidor, nem proposta do fornecedor nos prazos respectivos).[566]

As informações obtidas dessa plataforma, como se percebe, são menos granulares do que as divulgadas pelo “Consumidor.gov.br” e pelo “Reclame Aqui”. Não há, por exemplo, informações sobre o tempo médio de resposta ou notas atribuídas pelos consumidores, conforme o grau de satisfação com o atendimento. São relacionados, segundo a metodologia descrita no site, somente os procedimentos que originaram a expedição de CIP e que foram finalizados sem a necessidade de instauração de processo administrativo. Pressupõe-se, portanto, que os indicadores agregam os resultados percebidos como favoráveis pelo consumidor (muito embora não se possa descartar, dentre os finalizados, aqueles que foram concluídos sob uma das outras motivações elencadas no parágrafo anterior).

Outro ponto a considerar é que não são informadas as reclamações porventura abertas de forma direta, de ofício ou ao final da tramitação das CIPs, e que resultaram em conciliação nesta fase. O processo de reclamação, conforme definido pelo SINDEC, destina-se “a apurar problemas mais complexos e urgentes [...] e poderá, quando for necessário, ensejar a aplicação de sanção administrativa”.[567]

Para a tabela deste tópico, não foi utilizado o *ranking* nacional, porque esse divulgava apenas as 100 maiores empresas em número de CIPs expedidas, o que excluía fornecedores de âmbito local. Os dados foram recolhidos com o filtro do Espírito Santo.

No painel do SINDEC, as Casas Bahia, Ponto Frio, CNOVA e Extra.com são agrupadas. Da mesma forma, com a B2W estão agregados Submarino, Shoptime e Lojas Americanas.

---

[566] BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de; SILVA, Juliana Pereira da (Coord.). **Manual de direito do consumidor.** 4 ed. Brasília: Escola Nacional de Direito do Consumidor, 2014. p. 234-236

[567] Ibidem, p. 238.

A título complementar, considerando que o painel do SINDEC informava unicamente os resultados das CIPs expedidas, foi realizada segunda consulta, desta feita aos dados abertos do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas (CNRF).[568]

As informações abrangem o ano de 2019, último disponível na data da consulta, ultimada em 23 de outubro de 2021. Optou-se pela não aplicação de filtro espacial, limitado ao Espírito Santo, devido aos poucos resultados no período.

A planilha abaixo descreve o número de reclamações identificadas pela denominação social ínsita na primeira coluna e o percentual daquelas consideradas atendidas, em confronto com o total. Por "NS", na coluna de observações, designamos os fornecedores com menos de dez reclamações encontradas no período.

Tabela 12. Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas

RAZÃO SOCIAL	RECLAMAÇÕES	ATENDIDAS	OBS
-	TOTAL	%	-
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.	60	33,3	
B2W COMPANHIA DIGITAL	3	66,7	NS
BANCO BMG SA	146	44,5	
BANCO BRADESCARD S.A.	55	72,7	
BANCO BRADESCO SA	241	54,4	
BANCO DO BRASIL SA	275	28,4	
BANCO ITAU BMG CONSIGNADO S.A.	42	26,2	
BANCO ITAUCARD S.A.	85	55,3	
BANCO PANAMERICANO SA	152	42,8	
BANCO SAFRA S A	34	52,9	
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	112	48,2	
BV FINANCEIRA SA	46	28,3	
CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	39	84,6	
CIELO S.A.	34	29,4	
CLARO S.A.	381	73,2	
CESAN	1	100,0	NS
DACASA FINANCEIRA S/A	3	66,7	NS
DECOLAR. COM LTDA.	24	66,7	
ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS S.A.	11	27,3	
GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.	9	77,8	NS

[568] O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é regulado pelo art. 44, do Código de Defesa do Consumidor e artigos 57 e seguintes do Decreto nº 2.181/97. Ele contém registros organizados pelo período de doze meses. Os dados foram coletados no portal respectivo. (In: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas (PROCONS - Sindec)**. Dados.MJ. Disponível em: http://dados.mj.gov.br/dataset/cadastro-nacional-de-reclamacoes-fundamentadas-procons-sindec. Acesso em: 23 out. 2021).

RAZÃO SOCIAL	RECLAMAÇÕES	ATENDIDAS	OBS
ITAU UNIBANCO S.A.	88	25,0	
LOJAS SIPOLATTI	10	70,0	
MERCADOPAGO	123	69,1	
OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A	13	23,1	
OI MOVEL S.A.	203	79,3	
SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	184	74,5	
SEGURADORA LIDER (DPVAT)	3	66,7	NS
SKY BRASIL SERVICOS LTDA	112	72,3	
TAM LINHAS AEREAS S/A.	9	66,7	NS
TELEFONICA BRASIL S.A.	270	58,1	
TIM CELULAR S.A.	281	76,5	
VIA VAREJO S/A	257	68,1	

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2021).

Os recortes temporais não coincidem, entre as tabelas das CIP/ISPs (2021) e do CNRF (2019), de modo que o confronto deve ser feito com cautela. Posta a ressalva, porém, a análise desses dados é relevante por evidenciar o comportamento de fornecedores que não foram computados na primeira, mas que, confrontados com o desencadeamento de processo administrativo junto aos PROCONs, pronunciaram-se nessa seara. Trata-se de mais uma informação a ponderar, quando da aferição da resolutividade na esfera extrajudicial.

5.3.4 Análise da participação dos maiores litigantes nas plataformas, em termos quantitativos e qualitativos

Os dados discriminados nas tabelas anteriores demonstram, a nível nacional, a participação ativa dos maiores litigantes nas plataformas extrajudiciais consideradas e, de modo geral, os resultados alcançados são favoráveis em termos de tempo e majoritariamente positivos, no que toca à satisfação do consumidor. O recorte específico no Estado do Espírito Santo sugere que, quantitativamente, essa participação também é expressiva.

As informações do SINDEC já contemplaram esse recorte espacial, conquanto focassem apenas no ano de 2021. Reduzido o escopo para número menor de fornecedores, foi possível traçar o comparativo nos anos de 2019 e 2020.

No período abrangido pelas tabelas, de 2019/2020, a TELEFONICA BRASIL S.A. (Vivo) figurou em pelo menos 5.995 processos nos Juizados Especiais

Cíveis. No mesmo interregno, somente nos Procons do ES cadastrados no SINDEC foram emitidas 2.660 CIPs (1.755 em 2019 e 905 em 2020). A EDP - ESCELSA - ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS S/A teve pelo menos 5.805 processos distribuídos nos juizados cíveis e, no Procon, 2.038 CIPs (1.606 em 2019 e 432 em 2020). Quanto a TAM LINHAS AEREAS S.A., foram 2.162 processos ajuizados contra 83 CIPs (44 em 2019 e 39 em 2020). A OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL figurou em pelo menos 2.138 processos e em 1.772 CIPs (1.313 em 2019 e 459 em 2020). Por fim, o BANCO BMG SA, réu em pelo menos 1.961 processos, entre 2019/2020, recebeu 1.037 CIPs no mesmo período (643 em 2019 e 394 em 2020).

No que concerne aos Procons, é perceptível entre os cinco maiores litigantes que houve diminuição acentuada de acesso no ano de 2020, sugerindo limitações oriundas da pandemia da covid-19, que restringiu os atendimentos presenciais. Basta ver que, em 2021, com a flexibilização das restrições, o número de atendimentos já é superior ao de 2020 para 4 das 5 maiores demandadas, considerando apenas o intervalo de 01 de janeiro a 12 de outubro.

Por seu turno, as quinze fornecedoras com maior número de reclamações registradas no “Consumidor.gov.br” entre 2019 e 2020, no Espírito Santo, foram as seguintes:

Tabela 13. Reclamações no “Consumidor.gov.br” 2019/2020 no ES – Maiores litigantes

FORNECEDOR	RECLAMAÇÕES
Vivo - Telefônica (GVT)	6575
Oi Fixo	2821
Serasa Experian	1776
NET	1744
Vivo - Telefônica	1460
Caixa Econômica Federal	1417
Claro Celular	1365
Latam Airlines (Tam)	1201
Americanas.com	1184
SKY	1090
Mercado Livre	1022
Tim	928
Oi Celular	904
Casasbahia.com	832
Mercado Pago	807

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2021).

À exceção de Serasa Experian (44ª posição), Net (76ª posição) e Caixa Econômica Federal (que não se inclui na competência dos JECs), fundamentalmente todas estão inseridas entre os 35 maiores litigantes dos juizados do Espírito Santo.

Comparando-se o volume de reclamações no "Consumidor.gov.br" e o quantitativo de processos judiciais, verifica-se que, enquanto alguns fornecedores apresentam volume de processos significativamente superior aos atendimentos registrados na plataforma (Banco BMG, por exemplo) outros figuram em relativamente poucos processos, mas muitos atendimentos extrajudiciais (NET, por exemplo). Vale dizer que na amostra nacional do ano de 2021, o Banco BMG exibiu o índice de satisfação de 2,5, ao passo que a NET obteve nota média de 3,6. Feito o recorte no ES, nos anos de 2019/2020, as notas foram respectivamente 2,08 e 3,8.

O Serasa, com nota média de 2,99 na amostra capixaba e 2,9 na nacional, também teve proporcionalmente menos processos que reclamações administrativas. Não é possível, porém, estabelecer correlação clara entre as notas recebidas dos consumidores e a quantidade de processos, já que a Vivo, com nota de 4,1 no ES, esteve entre os maiores reclamados no "Consumidor.gov.br" e nos juizados.

A tabela a seguir ilustra, com codificação visual, os graus de sucesso obtidos em cada plataforma. Os resultados em verde são considerados "excelentes" por estarem na terça parte superior dos melhores desempenhos na respectiva coluna.[569] Os resultados em vermelho, em sentido oposto, estão na terça parte inferior, isto é, são os piores constatados na respectiva coluna. Os dados foram assim comparados internamente, cotejando os números dos litigantes em cada aspecto, desde as transações celebradas nos JECs/TJES, os resultados positivos na esfera judicial (acordos e julgamentos de procedência total e parcial), as avaliações dos consumidores e resultados em cada plataforma extrajudicial, conforme os critérios anteriormente explanados. A ordem dos fornecedores foi organizada conforme o percentual de transações coligido nos sistemas Projudi/PJe em ordem decrescente. Todos os valores foram ajustados em escala percentual de 0 a 100, para facilitar a comparação.

[569] Para cada coluna, foi calculada a diferença entre a maior e a menor nota e esse intervalo, por sua vez, foi dividido em três segmentos. Logo, as células em verde representam os resultados na terça parte superior desse intervalo. Não necessariamente um terço dos réus atingiu esse resultado "excelente". O mesmo se passa nos intervalos intermediário e inferior.

Tabela 14. Desempenhos consolidados e codificados por cores

EXCELENTE	MEDIANO	RUIM	NÃO PARTICIPA

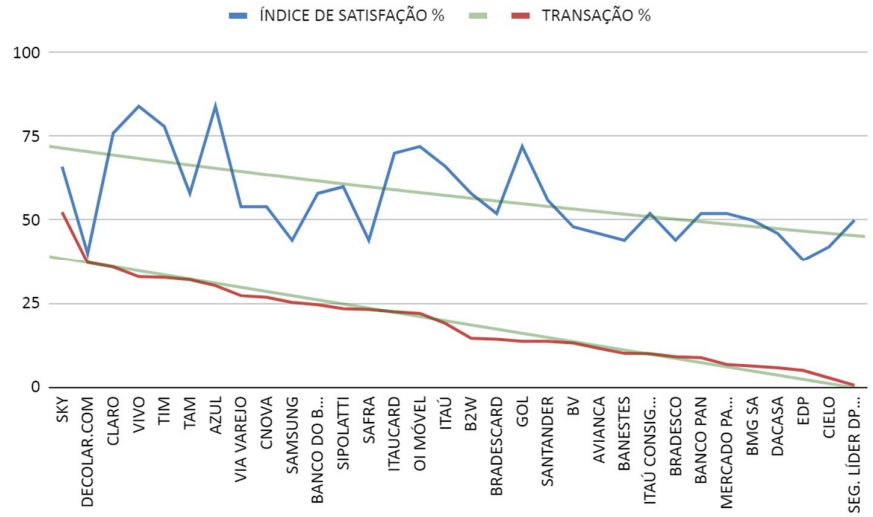
RÉU / FORNECEDOR	TRANSAÇÃO %	RES. POSITIVOS %	CONSUMIDOR. GOV.BR	RECLAME AQUI	SINDEC	CNRF
SKY	52.4	81	66		72.22	72.3
DECOLAR.COM	37.2	74.9	40	28.4	43.24	66.7
CLARO	35.8	65.9	76		76.27	73.2
VIVO	32.9	65.2	84		85.47	58.1
TIM	32.7	71	78		85.51	76.5
TAM	32	71.2	58	58.2	39.66	66.7
AZUL	30.2	69.5	84	85.5	57.78	33.3
VIA VAREJO	27.2	68.2	54	60.2	66.52	68.1
CNOVA	26.7	71.2	54	58.8	66.52	84.6
SAMSUNG	25.2	51.8	44		46.56	74.5
BANCO DO BRASIL	24.5	50.3	58	59	69	28.4
SIPOLATTI	23.3	58.2	60	53.9	67.57	70
BANCO SAFRA	23.1	47.4	44	60.3	48.28	52.9
ITAUCARD	22.4	56.2	70	80.1		55.3
OI	21.9	64.5	72		74.38	79.3
ITAU	18.9	51.5	66	63.3	65.37	25
CESAN	14.8	40.5		48.7	74.76	100
B2W	14.5	61.3	58	71.2	60	66.7
BRADESCARD	14.2	52.1	52	63.1		72.7
UNIMED VITÓRIA	13.7	52.6		57.4	76.92	
GOL	13.6	63.5	72	51	58.7	77.8
SANTANDER	13.6	55.1	56	56.4	56.91	48.2
BV	13.1	42.1	48	63.1	72	28.3
SAMARCO	13.1	72.2				
AVIANCA/OCEANAIR	11.5	53.2	46			23.1
BANESTES	10	36.5	44	53	64.84	
ITAU CONSIG.	9.9	37	52	56.8		26.2
BRADESCO	9	47.7	44	63.9	48.17	54.4

RÉU / FORNECEDOR	TRANSAÇÃO %	RES. POSITIVOS %	CONSUMIDOR. GOV.BR	RECLAME AQUI	SINDEC	CNRF
PAN	8.7	41.6	52	63	56.85	42.8
MERCADO PAGO	6.7	46.5	52	59.3	61.83	69.1
BMG	6.2	48.3	50	58.1	66.39	44.5
DACASA	5.7	40.7	46	56.8	81.33	66.7
EDP – ESCELSA	4.9	47.5	38	62.2	69.86	27.3
CIELO	2.7	52.9	42	78.7	48.15	29.4
SEG.LIDER DPVAT	0.5	51.8	50	69.8		66.7

Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

A proporção de transações homologadas em juízo e a nota média obtida no "Consumidor.gov.br" (retificada para escala de 0 a 100%) aparenta correlação, o que poderia sugerir que o fornecedor com pouca tendência à conciliação na referida plataforma, assim se comporta nas vias judicial e extrajudicial.[570] E reciprocamente, o mesmo se dá com os fornecedores mais propensos a se conciliarem. O gráfico a seguir representa as mencionadas curvas.

Figura 24. Índice de satisfação no "Consumidor.gov.br" e transações nos JECs/TJES

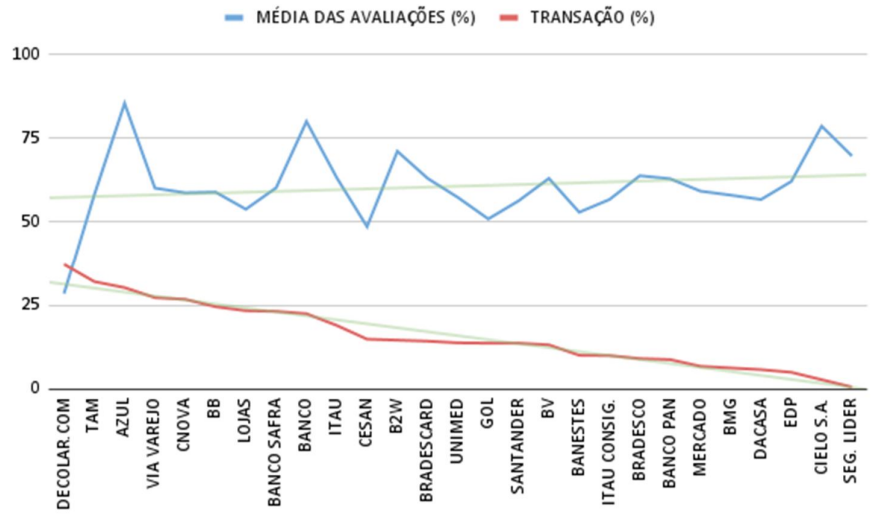


Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

[570] Relatório dos maiores litigantes consumeristas salientou que a proporção de casos resolvidos na via extrajudicial, no caso, via "Consumidor.gov.br" era muito mais afetada pela empresa demandada do que por outros fatores. (In: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília: CNJ, 2018. (Justiça Pesquisa). Disponível em: https://abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 113-114).

A mesma tendência, contudo, não foi observada a partir dos dados nacionais do “Reclame Aqui”[571]. Segue o gráfico:

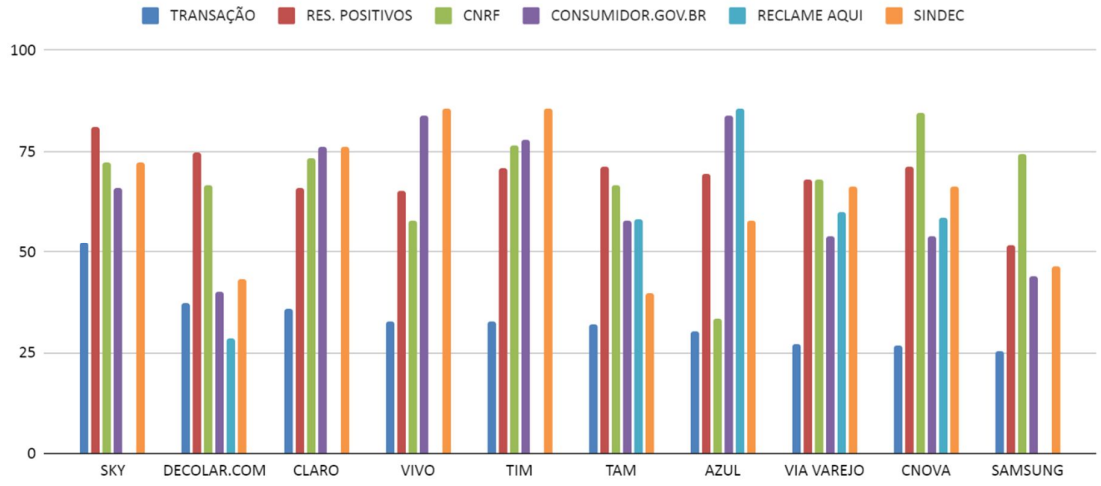
Figura 25. Média das avaliações no “Reclame Aqui” e transações nos JECs/TJES



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

A representação visual dos desempenhos relativos aos dez fornecedores com melhores índices de conciliação em juízo nos traz o seguinte diagrama:

Figura 26. Resultados em juízo e nas plataformas extrajudiciais (10 melhores)



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

[571] Não foi possível obter o recorte por Estado (ES) no ReclameAqui.

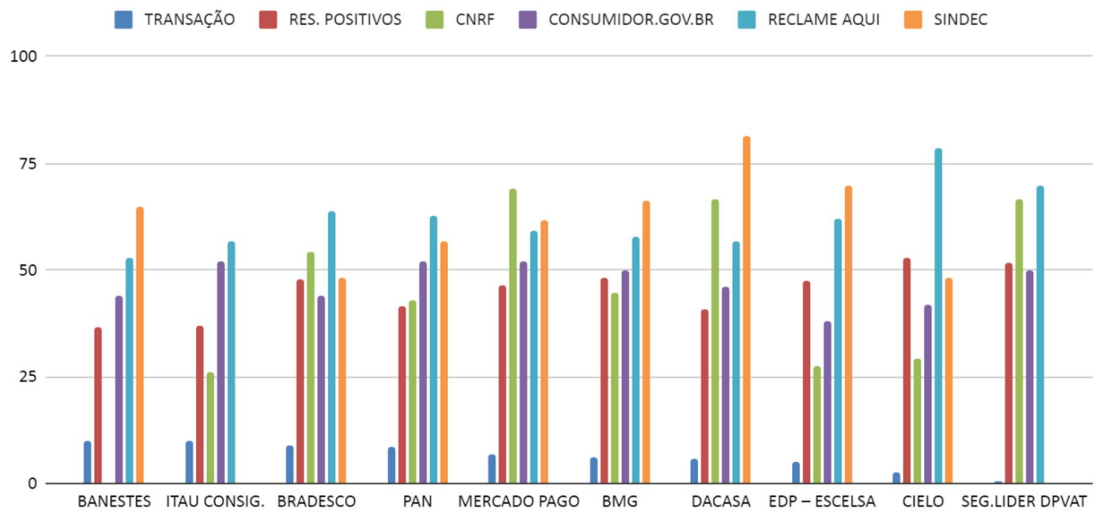
O gráfico permite identificar pontos de reflexão, no que toca ao critério de efetividade. Note-se que “Sky”, por exemplo, exibe índices proporcionalmente elevados de conciliação em juízo (52,4%) e recebe avaliações favoráveis nas plataformas, no caso, com notas relativamente altas no “Consumidor.gov.br” (3,3, na escala de 1 a 5) e percentuais também elevados de respostas no cadastro de reclamações fundamentadas e no SINDEC/CIPs (72,22%). Aparenta, ser, portanto, fornecedor permeável à autocomposição.

Em contrapartida, a “Decolar.com” apresenta comportamento conciliatório em juízo (37,2%), mas exibe índices menos favoráveis no “Consumidor.gov.br” (nota 2, de 1 a 5), “Reclame Aqui” (2,84, de 1 a 10) e SINDEC/CIPs (43,24%). O fato de que tanto o percentual de êxito dos pedidos na via judicial (74,9%), quanto o percentual de atendimento das reclamações fundamentadas (66,7%) serem altos em comparação com as avaliações e respostas nos demais canais, sugere que o comportamento desse fornecedor varia frente à possibilidade ou não de lhe ser impingida sanção em caráter heterocompositivo. De modo geral, os consumidores avaliam negativamente a sua conduta e o número de CIPs finalizadas sem a necessidade de formalizar reclamação é inferior à média, que foi de 64,17% para as empresas visadas pelos Procons. Isso traz à recordação as ponderações colhidas na pesquisa de impressões dos operadores do Direito, no sentido de que certos fornecedores estariam mais dispostos a se conciliar em juízo.

No primeiro caso (Sky), recomendar que o consumidor primeiro procure a conciliação na via extrajudicial é algo razoável, já que a probabilidade de resultado autocompositivo favorável é real e relativamente alta. No segundo (Decolar.com), embora essa chance exista, ela é menor, sendo proporcionalmente mais elevada a probabilidade de que a resistência do fornecedor só seja vencida após a instauração de processo administrativo ou judicial.

Invertendo esse espectro, de modo a focar nos dez fornecedores com os menores índices de conciliação em juízo, o gráfico ganha os contornos a seguir.

Figura 27. Resultados em juízo e nas plataformas extrajudiciais (10 piores)



Fonte: O autor, com base em dados da pesquisa (2022).

A variação de resultados para o mesmo fornecedor entre diversas plataformas (a exemplo da Cielo, que apresentou avaliação aquém de 50% no “Consumidor.gov.br”, mas superior a 75% no “Reclame Aqui”) sublinha questão importante: a de que a exigência de demonstração de tentativa prévia de resolução de conflitos não deveria, em princípio, ater-se a plataforma específica. Parece mais consentâneo com a proteção integral do consumidor que, nas hipóteses em que tal evidenciação seja exigível, que ela possa ocorrer por qualquer meio idôneo, por qualquer canal de contato disponível. Com isso, poderiam ser maximizadas as oportunidades de conciliação das partes, com a liberdade de escolha do canal mais eficaz.

Perceba-se o exemplo de “EDP-ESCELSA”, que se mostra bastante refratária à composição em juízo, com percentual muito baixo de sentenças homologatórias de transação no período e índices proporcionalmente altos de julgamentos de procedência em seu desfavor. Enquanto a média de transações homologadas na amostra era de 20,2%, a mencionada fornecedora conciliou-se em apenas 4,9% de seus processos. Em contrapartida, a média de julgamentos de procedência total ou parcial girou em torno de 29,9% para os fornecedores em geral. Mas o recorte da mencionada ré foi de 42,6%, conforme a tabela anteriormente apresentada.

Exigir do consumidor que busque primeiro a conciliação por intermédio do "Consumidor.gov.br", em que pese a indiscutível celeridade do canal (a empresa responde a 99,6% dos pleitos com prazo médio de 3,2 dias), não parece tão razoável quando se observa que a avaliação dos resultados de "EDP-ESCELSA", pelos consumidores, ficou em 1,9, na escala de 1 a 5, portanto, considerando insatisfatório o atendimento em mais de metade dos casos. Por sinal, essa é a menor nota entre os 35 maiores litigantes destacados na pesquisa.[572]

Em contrapartida, o gráfico revela que a mesma empresa possui reputação 7,5, classificada como boa, no "Reclame Aqui". Nesse portal, o índice de solução está em 78,2% e a nota atribuída pelos usuários em 6,2, na escala de 0 a 10. E o índice de solução prévia, de respostas às CIPs expedidas pelos Procons sem necessidade de processo administrativo, foi de 69,86% no período pesquisado. Isso ilustra bem a variação de resultados por canal e a inconveniência de que um deles seja impingido *a priori.*[573]

Por sinal, organizados os dados a partir da avaliação do "Consumidor.gov.br", constata-se que as cinco empresas mais bem cotadas pelos consumidores, VIVO, AZUL, TIM, CLARO e OI, também apresentam índices de conciliação em juízo superiores à média, sendo as quatro primeiras acima de 30%. No entanto, entre elas, apenas a Azul participa do "Reclame Aqui".

As cinco fornecedoras com pior avaliação no "Consumidor.gov.br", de modo geral também reproduziram esse comportamento em juízo. BANESTES, BRADESCO, CIELO e EDP – ESCELSA mantiveram percentuais de transação de no máximo 10%, com destaque para os 2,7% de Cielo. A exceção, DECOLAR.COM, já

---

[572] O resultado não surpreende. A pesquisa CNJ sobre litigância consumerista identificou as empresas prestadoras de serviços básicos como aquelas com os piores índices de satisfação dos usuários no "Consumidor.gov.br". (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 114).

[573] O painel de desempenho das distribuidoras de energia elétrica, mantido pela ANEEL, registra as estatísticas das principais reclamações nos canais de atendimento da própria fornecedora. Segundo esse relatório, 30,12% das reclamações apresentadas contra a EDP Espírito Santo Distribuição de Energia S.A., no período compreendido entre o mês de setembro de 2020 e agosto de 2021, diziam respeito a interrupção do fornecimento. Entre as restantes, 93,99% foram pedidos de informação, 0,49% referiam-se a danos elétricos e 0,48% questionamentos sobre faturas. Os gráficos correspondentes denotam a solução das reclamações próximo de 100% e o ressarcimento de danos em equipamentos acima de 80%, em média. Não há informes claros, porém, sobre a avaliação pelos consumidores. (*In*: AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA (ANEEL). **Painel de Desempenho das Distribuidoras de Energia Elétrica**. Disponível em: https://www.aneel.gov.br/painel-de-desempenho. Acesso em: 5 nov. 2021).

foi abordada anteriormente, com seus 37,2% de transações contrastando com o desempenho inferior na via extrajudicial.

Na plataforma “Reclame Aqui”, as cinco empresas melhor avaliadas, no recorte desta pesquisa, foram AZUL, ITAUCARD, CIELO, B2W e SEG.LIDER DPVAT, com notas conferidas pelos usuários de aproximadamente 7 ou acima[574], na escala de 0 a 10. Isso contrasta com os baixos percentuais de transação da Cielo, referida no parágrafo anterior, e da Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT, que transigiu em somente 0,5% dos processos em que figurou.

Já entre as cinco com menor avaliação nesse portal (a saber: Sipolatti, Banestes, Gol, Cesan e Decolar.com)[575], Sipolatti e Decolar.com apresentaram percentuais de transação acima da média em juízo (23,3% e 37,2%, respectivamente).

No Sindec/Procons, Tim, Vivo, Dacasa, Unimed Vitória e Claro ostentaram os maiores percentuais de respostas às CIPs, todas acima de 75%. Em juízo, Tim, Vivo e Claro mantiveram índices de conciliação acima de 32%. Dacasa, com 5,7% e Unimed Vitória, com 13,7%, no entanto, não corresponderam na via judicial (e tampouco registram avaliações positivas no “Consumidor.gov.br”).

Bradesco, Cielo, Samsung, Decolar.Com e TAM exibiram os menores índices de solução preliminar (ISP) no Sindec/Procon (abaixo de 50%). Suas notas não são particularmente favoráveis no “Consumidor.gov.br”, embora, com a ressalva de Decolar.com, apresentem avaliações geralmente melhores no “Reclame Aqui”. Não obstante isso, três delas, Samsung (25,2%), Decolar.com (37,2%) e TAM (32%) transigiram acima da média em juízo, com Bradesco (9%) e Cielo (2,7%) registrando transações aquém do percentual de referência.

Convém fazer o registro final sobre o portal da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que disponibiliza dados detalhados sobre reclamações e pesquisa de satisfação dos consumidores acerca das fornecedoras agregadas sob sua competência. As notas são segmentadas por operadora e podem ser minudenciadas por estado, ano e outros indicadores. O índice de satisfação geral com

---

[574] O “Reclame Aqui” também dispõe de critério de avaliação diferenciado, pelos consumidores, que consiste na intenção de voltar a negociar com o mesmo fornecedor. Para as mencionadas empresas, os percentuais foram: Azul, 89,7%; Itaucard, 83,5%; Cielo, 77,4%; B2W, 74,5% e Seguradora Lider do Consorcio do Seguro DPVAT, 75%. Isso corrobora com a percepção eminentemente positiva dos usuários da plataforma, no recorte temporal observado.

[575] A intenção de tornar a negociar com esses fornecedores registrou as seguintes médias: Sipolatti, 52,9%; Banestes, 52,9%; Gol, 63,7%; Cesan, 64,4% e Decolar.com, 31,3%. Esta última, como se vê, revela a negatividade dos consumidores em face da empresa, de forma inequívoca.

a telefonia móvel pós-paga, no Espírito Santo, em 2020, por exemplo, variou entre 7,36 para a primeira colocada no ranking (Claro) e 6,91, para a última (OI). Em termos específicos de “capacidade de resolução”, as notas foram menores, oscilando de 7,30 (Claro) até 5,51 (OI). Conquanto restrito a esse segmento, trata-se de mais um dado que poderia vir a ser considerado na construção de indicadores de resolutividade das demandas na esfera extrajudicial.[576]

É preciso considerar, portanto, qual é o comportamento dos fornecedores, em juízo e fora dele, antes de impingir ao consumidor condição geral e irrestrita de acesso ao Poder Judiciário. Conquanto esta se afigure aceitável na maioria dos casos estudados, pode revelar-se inócua e meramente burocrática em ocasiões específicas. Os percentuais analisados descortinam situações pontuais nas quais a procura pelo Poder Judiciário poderá ser mais benéfica, inclusive sob o aspecto da conciliação entre as partes.

Essa concretude e especificidade de análise permeia, como visto, a *ratio decidendi* dos casos julgados pelo Supremo Tribunal Federal e estudados no início desta dissertação. Não apenas o conteúdo do litígio deve ser examinado, a fim de perquirir se existe lesão ou ameaça de lesão, mas ainda é necessário considerar a resistência corriqueira da parte adversária, do fornecedor, às mencionadas postulações e a eficácia ou ineficácia das alternativas extrajudiciais, em termos de tempo e de resultados.

Além disso, respeitar a liberdade de escolha pelo canal mais adequado, em lugar de conduzir o postulante a plataforma específica, é atitude que encontra albergue nos dados analisados, já que há variações significativas de resultados entre as plataformas, não se podendo descartar a existência de outros canais de aproximação, notadamente de ODR, não pesquisados e que possam oferecer resultados igualmente positivos ou ainda melhores. A informalidade e a flexibilidade na escolha desses contatos é algo a ser ponderado.[577]

---

[576] AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANEEL). **Painéis de dados**: consumidor. Disponível em: https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor. Acesso em: 5 nov. 2021.

[577] Nesse sentido, Daniel Lima defende a aceitação de outras formas de comprovação do contato prévio entre as partes, além do “Consumidor.gov.br”. (LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. p. 158-159). Com a mesma orientação: PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-Line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. (org.). **Direito, processo e tecnologia.** 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 305-306.

5.4 A integração das plataformas extrajudiciais aos juizados especiais cíveis do Espírito Santo: limitações e potencialidades

Neste capítulo, será analisada a convergência das informações extraídas ao longo da pesquisa para as circunstâncias peculiares ao Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES). Considerando o perfil de demandas, os maiores litigantes, os assuntos mais demandados, características tais como a predominância de assistência por advogado e capacidade instalada de tecnologia de informação (TI), indaga-se qual modelo se afiguraria mais adequado à realidade desse tribunal. Seria factível ou desejável reproduzir no TJES os projetos explorados pelo TJDFT e TJMA ou outro desenho deveria ser concebido? Limitar o acesso pelo crivo do interesse processual seria eficaz ou outros incentivos (*nudges*) poderiam ser adotados para esse mesmo fim?

O recorte da pesquisa é específico para a realidade dos juizados especiais cíveis capixabas, mas as ilações aqui esboçadas podem ser expandidas para os demais tribunais, com as devidas adaptações.

5.4.1 Estado atual da integração das plataformas extrajudiciais aos Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo

O Tribunal de Justiça do Espírito Santo é signatário de acordo de cooperação técnica com a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor para difusão do sistema “Consumidor.gov.br”, tendo-o incorporado ao “Projeto de soluções virtuais de demandas de consumo”, da Coordenadoria dos Juizados Especiais.[578] O programa de soluções virtuais não se cinge ao “Consumidor.gov.br”, divulgando atualmente canais específicos para atendimento a reclamações pela EDP - ESCELSA e SAMSUNG.[579]

---

[578] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **Projeto de soluções virtuais de demandas de consumo**. Coordenadoria dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Fazenda Pública. Disponível em: http://www.tjes.jus.br/institucional/coordenadorias/institucionalcoordenadoriasjuizados-especiais-civeis-e-criminais/reclamacoes-do-consumidor/. Acesso em: 22 mar. 2022.

[579] Que estão, como visto anteriormente, entre os maiores litigantes identificados nesta pesquisa. Seria relevante, com o tempo, expandir o serviço para abranger outros fornecedores parceiros, de modo similar aos projetos desenvolvidos pelo TJDF e TJMA.

Na página do projeto são apresentadas sucintamente as virtudes do “Consumidor.gov.br”. São destacados os altos índices de resolutividade, enfatizando a utilidade do histórico de atendimento na plataforma, caso seja necessário o ajuizamento posterior de demanda. Na mesma página, logo abaixo, é possível o redirecionamento ao “Consumidor.gov.br”, “clicando” em imagem que rotaciona as mensagens “Faça aqui sua Reclamação” e “consumidor.gov.br É seu. É fácil. Participe”.

Observe-se que o escopo do projeto ainda é muito limitado em termos de integração, porque toda a interação com o “Consumidor.gov.br” ocorre de forma independente, fora da página do tribunal. Há apenas a divulgação e o atalho, nada mais. As informações produzidas na plataforma não são compartilhadas com os sistemas de tramitação processual, nem o contrário é verdadeiro.

Alternativamente ao acesso pela página do tribunal, o consumidor pode optar por comparecer diretamente às Centrais de Reclamação e Abertura de Processos dos Juizados Especiais, onde será auxiliado a registrar a reclamação administrativa. A unidade judiciária, no entanto, não dispõe de acesso direto ao trâmite ulterior na plataforma, já que isso depende de cadastro próprio em nome do jurisdicionado, e de senha pessoal e intransferível. Sem o retorno do usuário interessado à unidade judiciária, a informação se perde, porque não é possível acessar o serviço e realizar a consulta em nome do consumidor. Os resultados da negociação na plataforma precisam ser informados pelo usuário ao Poder Judiciário.

Essa falta de *feedback* impede a formulação de estatísticas precisas, o que foi corroborado em entrevista com titular de juizado especial cível, que implementou projeto piloto com a plataforma. É possível no máximo estimar o número de atendimentos presenciais com redirecionamento à via extrajudicial, mas pouco se sabe sobre o índice de sucesso obtido. Os dados, por sinal, nunca haviam sido apurados pela referida unidade judiciária.

A falta de gerenciamento adequado da informação não ocorre somente no âmbito do “Projeto de soluções virtuais de demandas de consumo”. Os juizados da comarca da capital têm utilizado formulário padrão de atermação de queixas que indaga ao suplicante se fez uso anterior das plataformas extrajudiciais, quais delas

foram acessadas e quais foram os resultados obtidos.[580] São informações preciosas para a gestão dos mecanismos alternativos à jurisdição. Todavia, as respostas não são consolidadas e, além disso, dependem exclusivamente da autodeclaração. Logo, além do risco de serem imprecisos, os dados são simplesmente descartados sem análise.

Conclui-se do que fora consignado no capítulo 5.3 que as vias extrajudiciais têm sido amplamente utilizadas no Espírito Santo. Por vezes, mais de uma delas em sequência, tendo-se constatado que acima de 80% dos usuários do "Consumidor.gov.br" declararam já terem tentado a resolução da contenda de outra forma, antes de procurarem o *site*. A trajetória no uso desses canais é de crescimento e os resultados obtidos são em geral satisfatórios. Além disso, os 35 maiores litigantes nos juizados são, em sua quase totalidade, fornecedores que participam de uma ou mais das plataformas estudadas e que respondem por mais de 40% dos processos em trâmite no período investigado. O potencial de desjudicialização é inegável e, sem sombra de dúvidas, interessa à gestão dos juizados especiais conhecer esses indicadores e utilizá-los na tomada de decisão. Atualmente, todavia, essa informação não é produzida e não circula internamente com a visibilidade necessária e, por isso, seu impacto é praticamente nulo.

5.4.2 O déficit de informatização como obstáculo temporário à integração do "Consumidor.gov.br" ao PJe nos Juizados Especiais Cíveis

Durante a fase de entrevistas semiestruturadas, houve menção a que a tecnologia, sob a perspectiva cultural do usuário, não parece ser obstáculo à adoção de estratégias de desjudicialização e incentivo à autocomposição nas plataformas estudadas. Os atores do sistema de Justiça já teriam, na perspectiva do entrevistado, evoluído bastante no uso de ferramentas tecnológicas, sobretudo pela premência dos tempos de isolamento da pandemia da covid-19. A barreira atualmente vivenciada pelo Tribunal de Justiça do Espírito Santo não estaria, portanto, na atitude do usuário, mas na incapacidade estrutural de operacionalizar tais serviços de forma satisfatória

[580] Os formulários estão disponíveis em: http://www.tjes.jus.br/institucional/coordenadorias/institucionalcoordenadoriasjuizados-especiais-civeis-e-criminais/centrais-de-abertura-e-distribuicao-de-processos/ .

aos jurisdicionados e aos operadores do direito, devido à escassez de recursos humanos.

De fato, o Tribunal de Justiça do Espírito Santo figura entre os tribunais com o menor índice de informatização. No ano de 2020, o percentual de casos novos eletrônicos foi nulo no segundo grau e de 53%, no primeiro grau, colocando-o na última posição nesse critério.[581] No mesmo ano, em âmbito nacional, apenas 3,1% dos processos novos ingressaram fisicamente.[582] O TJES foi o único tribunal a apresentar distribuição de processos novos eletrônicos aquém de 80%.[583]

Em inspeção realizada pelo CNJ, no ano de 2021, constatou-se severo déficit na informatização do tribunal, representado pela digitalização ainda insuficiente do acervo, pelo quadro defasado de servidores dedicados a TI e pela obsolescência dos equipamentos instalados.[584]

O relatório de inspeção indica que 80% do acervo da Justiça capixaba ainda tramitava em meio físico no período analisado, tendo sido recomendada a agilização da implantação do PJe e a digitalização dos processos em trâmite.[585] Referido documento descreve a "baixa maturidade tecnológica"[586] do tribunal, com problemas diversos ligados à disponibilidade e alocação de recursos humanos, heterogeneidade de sistemas de tramitação processual, preponderância do acervo físico, descumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados e das boas práticas de segurança da informação, além de parque tecnológico defasado.[587]

A renovação do parque tecnológico já foi iniciada.[588] A escassez de pessoal, entretanto, permanece crítica.

---

[581] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 161.

[582] Ibidem, p.309.

[583] Ibidem, p.127.

[584] A inspeção foi conduzida entre os dias 13 e 17 de setembro de 2021 e consta dos autos nº 0000989-98.2021.2.00.0000. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Corregedoria Nacional de Justiça. **Relatório de inspeção ordinária n. 0000989-98.2021.2.00.0000**. Brasília-DF, 08 de novembro de 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/inspecoes-correicoes/relatorios/#2659-tribunal-de-justica-do-estado-do-espirito-santo. Acesso em: 9 mar. 2022).

[585] Ibidem, p. 11.

[586] Ibidem, p. 338-341.

[587] A inspeção destaca que a maioria das estações de trabalho, impressoras, scanners etc. foram adquiridos há mais de uma década, não há disponibilidade de peças de reposição e os equipamentos são inadequadas à tarefa de digitalização dos processos físicos. Em parte, esse problema foi superado pela instalação de novas estações de trabalho, iniciada no primeiro semestre de 2022. Ibidem, p.340-341).

[588] Conforme noticiado em: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. **Processo de modernização do Poder Judiciário Estadual**. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. 2022.

A Resolução CNJ nº 370/2021 preconiza quadro permanente de servidores de TI proporcional ao total de usuários, incluindo servidores, advogados, procuradores etc. [589] Esse quantitativo deve ser definido de modo "compatível com a demanda, adotando-se como critérios para fixar o quantitativo necessário com base no número de usuários internos e externos de recursos de TIC, bem como o referencial mínimo estabelecido no Guia" (art. 24, §1º).[590]

Em sessão plenária do dia 10/03/2022, o Presidente do Comitê Gestor de Tecnologia de Informação (CGTIC) declarou ser de 250 o número de servidores de TI recomendado pela norma em questão para o TJES, sendo de 150 o mínimo indispensável.[591] No entanto, no que concerne à força de trabalho em TI, o quadro de colaboradores da Secretaria de Tecnologia de Informação, encontrado em inspeção pelo CNJ era de 42 servidores efetivos, 2 servidores sem vínculo, 22 cedidos ou requisitados, 17 estagiários e 17 terceirizados, totalizando 100 pessoas.[592]

A aceleração do cronograma de implantação do PJe, em primeiro e segundo graus, que já se revelava crítica para a modernização do tribunal, tornou-se cronologicamente imperativa, por força das metas definidas pelo Conselho Nacional de Justiça para expansão do PJe e digitalização do acervo. A inspeção do CNJ fixou prazo de 90 dias para apresentação de cronograma de implantação do PJE em todas as competências.[593] Além disso, a Resolução CNJ nº 420/2021 estipulou de forma categórica meta de transição para o processo eletrônico, vedando a distribuição de casos novos em meio físico, a partir de 1º de março de 2022. Com isso, a precipitação

---

Disponível em: http://www.tjes.jus.br/processo-de-modernizacao-do-poder-judiciario-estadual-8/. Acesso em: 16 jun. 2022.

589 O painel Justiça em Números do CNJ informa que a força de trabalho no TJES, no ano de 2021, compreendia o total de 6.451 pessoas. Desses, 317 eram magistrados e 2711, servidores da área judiciária. Ou seja, o número de usuários internos dos sistemas de TIC seguramente não era inferior a 3.000. Considerados os externos, o mais realista seria assumir entre 10 e 20 mil usuários.

590 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Presidência. Resolução n° 370, de 27 de janeiro de 2021. Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). **DJe/CNJ**, 22 jun. 2021. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706. Acesso em: 9 mar. 2022.

591 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **5a. Sessão Ordinária do Tribunal Pleno**: pronunciamento do Desembargador Pedro Valls Feu Rosa. 2022. Pos: 2:05:10s. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=19tyPuGoOZI. Acesso em: 21 mar. 2022.

592 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Corregedoria Nacional de Justiça. **Relatório de inspeção ordinária n. 0000989-98.2021.2.00.0000.** Brasília-DF, 08 de novembro de 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/inspecoes-correicoes/relatorios/#2659-tribunal-de-justica-do-estado-do-espirito-santo. Acesso em: 9 mar. 2022. p. 338.

593 Ibidem, p. 342.

do cronograma local do PJe para as competências remanescentes, notadamente as criminais, passou a ocupar o ápice da prioridade do TJES na estratégia de TI.[594]

O relatório de inspeção do CNJ pontua, contudo:

> [...] na equipe voltada ao PJe, há apenas 5 servidores voltados à área operacional, que se dividem em dar sustentação e manutenção ao sistema, atender os chamados dos usuários, implementar melhorias e corrigir eventuais bugs.[595]

Embora se trate de prioridade do Tribunal, para superar o atraso histórico na digitalização dos processos novos, o quantitativo de pessoal disponível é considerado insuficiente, requerendo dedicação exclusiva a esse fim.

À vista disso, a produção de novos sistemas dedicados de ODR[596], ou mesmo a adequação do PJe ao fluxo experimentado pelo TJDFT de integração ao "Consumidor.gov.br", não demonstram ser consentâneas com a capacidade atual de implementação e desenvolvimento da equipe de TI do TJES.

Além de investimento de tempo e tecnologia incompatíveis com os recursos de tecnologia de informação do referido tribunal, os resultados alcançados pela experiência pioneira do Distrito Federal não foram significativos, de início, contrariando as expectativas nela depositadas. Com isso, haveria grande disparidade entre o esforço exigido pela implementação e os benefícios hauridos desse investimento pelo TJES.[597]

---

[594] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Presidência. Resolução n° 420, de 28 de setembro de 2021. Dispõe sobre a adoção do processo eletrônico e o planejamento nacional da conversão e digitalização do acervo processual físico remanescente dos órgãos do Poder Judiciário. **DJe/CNJ**, 29 set. 2021. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4133. Acesso em: 10 mar. 2022.

[595] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Corregedoria Nacional de Justiça. **Relatório de inspeção ordinária n. 0000989-98.2021.2.00.0000**. Brasília-DF, 08 de novembro de 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/inspecoes-correicoes/relatorios/#2659-tribunal-de-justica-do-estado-do-espirito-santo. Acesso em: 9 mar. 2022. p. 341

[596] O Tribunal de Justiça do Espírito Santo não desenvolveu até o presente momento nenhuma solução tecnológica compatível com o modelo SIREC, proposto pela Resolução CNJ nº 358/2020. Ainda há a janela de oportunidade para que esse sistema seja desenvolvido em linha com os contornos identificados nesta dissertação. O prazo estipulado pelo normativo, para disponibilizar "sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC)", foi de dezoito meses, a contar da publicação do ato. No entanto, não há perspectiva concreta de sua implementação. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Presidência. Resolução n° 358, de 01 de dezembro de 2020. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. **DJe/CNJ**, 3 dez. 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604. Acesso em: 10 mar. 2022).

[597] Recordando que, ouvido em entrevista semiestruturada, o juiz responsável pela implantação no TJDFT destacou ser lento o processo de integração, pois é preciso assegurar a compatibilidade e a inexistência de repercussões negativas na performance do sistema. Também foi salientado o amadurecimento tecnológico em TI daquele tribunal, que não tem equivalente na precariedade atual do TJES.

5.4.3 A gestão da informação como catalisador da mudança

Embora dotada de inegável potencial e merecedora de atenção futura, a abordagem adotada pelo TJDFT, de integração do "Consumidor.gov.br" ao sistema PJe momentaneamente se mostraria inviável no TJES. Desenvolvimentos locais de novas tecnologias estão além da capacidade hodierna de realização do tribunal, à luz da pesquisa realizada.[598]

Em estágio futuro, quando já suplantados os entraves do cronograma de desenvolvimento da TI, seria salutar a integração ao nível dos próprios sistemas de tramitação do processo eletrônico, por implicar maior conveniência no uso (desnecessidade de utilização, pelo usuário externo, de duas plataformas distintas). Sugere-se, nesse caso, a adoção de fluxo similar ao sistema de negociação *on-line* desenvolvido pelo TJBA, conforme descrito no capítulo 4.3.1, por implicar genuíno "*nudge*" de escolha padrão.

Há caminhos alternativos, todavia, que melhor empregariam as ferramentas e estruturas atualmente disponíveis no TJES, carecendo unicamente da gestão eficiente do conhecimento.[599] As informações colhidas dos sistemas em uso pelo tribunal poderiam subsidiar a aplicação direcionada de medidas como a suspensão ou extinção dos processos, de modo similar ao realizado pelo TJMA, sem perder de vista as balizas do acesso à justiça definidas pelo Supremo Tribunal Federal e sem a necessidade de desenvolvimentos adicionais em TI.

---

[598] O relatório de inspeção do CNJ aponta que outras integrações já sedimentadas em cenário nacional e, quiçá, prioritárias, ainda não foram incorporadas ao PJe do TJES, a exemplo da automação do SISBAJUD, RENAJUD e BNMP (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Corregedoria Nacional de Justiça. **Relatório de inspeção ordinária n. 0000989-98.2021.2.00.0000.** Brasília-DF, 08 de novembro de 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/inspecoes-correicoes/relatorios/#2659-tribunal-de-justica-do-estado-do-espirito-santo. Acesso em: 9 mar. 2022. p. 342).

[599] Com essa mentalidade, Ferraz admoesta: "O Poder Judiciário precisa, cada vez mais, conceber-se como um sistema. É preciso compreender a interdependência na atuação dos diversos órgãos e os riscos da falta de sinergia nessa relação. Nesse processo, a gestão do conhecimento e a comunicação são elementos fundamentais. Integração pressupõe articular e uniformizar procedimentos, registrar, gerar, interpretar e disponibilizar permanentemente dados estatísticos e informações qualitativas, de espectro local, regional e nacional, para subsidiar decisões". (FERRAZ, Taís Schilling. Gestão do conhecimento como instrumento para a efetividade do modelo brasileiro de precedentes: a importância dos centros de inteligência. *In:* CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **Estratégias de prevenção de conflitos, monitoramento e gestão de demandas e precedentes.** Brasília: Centro de Estudos Judiciários, v. 1, 2018, p. 63-71. (Série CEJ. Notas técnicas e ações do Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal)).

A integração das plataformas focada em abordagem permanente de inteligência e análise do perfil das demandas, sobretudo de caráter repetitivo, desponta como a mais adequada ao caráter mutável e sistêmico do problema enfrentado, de excesso de judicialização.[600] Não apenas em relação ao Tribunal de Justiça do Espírito Santo, mas de modo mais geral, aplicando-se a todo o arcabouço das lides consumeristas.[601]

Para o sucesso dessa empreitada, contudo, é necessário esforço de persuasão e de aculturação dos magistrados e demais operadores do direito, o que envolveria a harmonização jurisprudencial, a produção e circulação de conhecimento e o estabelecimento de canais de interlocução com a advocacia e com os maiores fornecedores.[602]

Tais constatações estão em harmonia com os resultados da pesquisa sobre "o uso da Justiça e o litígio no Brasil", realizada pela Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), que sugeriu como intervenções para conter o excesso de judicialização: a criação de centros de inteligência para monitoramento de demandas de massa, focados em prevenir e propor soluções ao excesso de litigiosidade; o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas de análise e tratamento de dados; o estímulo aos métodos alternativos de resolução de conflitos, sobretudo a composição nas ações coletivas em face dos grandes litigantes; e o diálogo institucional com a Ordem dos Advogados do Brasil, para abertura de outras frentes de atividade para a advocacia, a par da judicialização das querelas.[603]

---

[600] A criação de ferramentas de monitoramento do perfil dos maiores litigantes e o desenvolvimento de API pública para recuperação dos dados processuais, foram, por sinal, recomendações do relatório elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (in CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília: CNJ, 2018. (Justiça Pesquisa). Disponível em: https://abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/. Acesso em: 25 out. 2021. p. 128-134).

[601] Trata-se de ponto de alavancagem destacado pela pesquisa do Conselho Nacional de Justiça sobre a litigância consumerista. O relatório propõe a criação de ferramentas de monitoramento de "eventos anômalos na litigiosidade", com acompanhamento pelo CNJ e Corregedorias, estas, por intermédio dos NUMOPEDES. (Ibidem, p. 128).

[602] O Judiciário não pode atuar de modo solipsista nessa empreitada. Bochenek assevera: "O que fazer para limitar e ampliar? Fomentar uma nova concepção de acesso aos direitos e à justiça voltada para a integração entre os órgãos de poder, com as entidades públicas, privadas e os movimentos sociais, com o objetivo de diminuir o número de demandas que não necessitariam ingressar nos tribunais, pois são melhores solucionados na via administrativa ou por outras formas de resolução de conflito". *In:* **A interação entre tribunais e democracia por meio do acesso aos direitos e à justiça:** análise de experiências dos juizados especiais federais cíveis brasileiros. Brasília: CJF, 2013. p. 520.

[603] ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS (AMB). **O uso da Justiça e o litígio no Brasil**. Brasília - DF, 2015. Disponível em: https://cpj.amb.com.br/wp-content/uploads/2021/05/2015-O-uso-da-justica-e-do-litigio-no-Brasil.pdf. Acesso em: 18 abr. 2022. p. 90-92.

O papel de coordenação e interlocução, no âmbito do TJES, poderia ser permanentemente mediado pelo Centro de Inteligência do Poder Judiciário, com auxílio do NUMOPEDE, NUPEMEC e da Supervisão dos Juizados Especiais.

O Tribunal de Justiça do Espírito Santo publicou em 15 de junho de 2022 o Ato Normativo nº 070, que instituiu o Centro de Inteligência do Poder Judiciário, na esteira da Resolução CNJ nº 349/2020. Em suas motivações, o ato destaca a finalidade de gerir demandas repetitivas e de grandes litigantes, com realce para "os relativos a litígios multitudinários que, após identificados, comportam solução semelhante, com reversão ou prevenção de cultura excessiva da judicialização". As atribuições do órgão, parcialmente listadas a seguir, estão em perfeita congruência com o desenho proposto nesta dissertação, quais sejam: identificar e monitorar demandas judiciais repetitivas, de grandes litigantes e ações coletivas de grande repercussão; realizar estudos sobre as causas e consequências do excesso de litigiosidade na Justiça Estadual; propor medidas normativas e de gestão voltadas à modernização das rotinas processuais e à organização e estruturação das unidades judiciais atingidas pelo excesso de litigância; identificar e propor medidas de prevenção e repressão da litigância protelatória (art. 2º).[604]

Trata-se, como visto, de iniciativa recente, promissora, mas ainda embrionária.

Entretanto, o Núcleo de Monitoramento do Perfil de Demandas (NUMOPEDE), instituído no âmbito da Corregedoria-Geral de Justiça, já desempenha algumas funções similares e compatíveis com as práticas aqui descritas, a saber (art. 1º, do Provimento CGJ/ES nº 02/2020):

> I – extrair e tratar os dados estatísticos disponibilizados pelos sistemas dos diversos setores da estrutura do poder Judiciário e os fornecidos por órgãos externos para subsidiar atos decisórios; [...]
> IV – monitorar o perfil de demandas dos serviços judiciários; [...]
> VII – centralizar as informações sobre distribuições de ações, perfis de demandas e práticas fraudulentas reiteradas;
> VIII – realizar a extração, a coleta e o tratamento de dados processuais e a disponibilização de informações aos juízes de direito e aos servidores, observados os parâmetros legais;
> IX – elaborar estudos e publicar subsídios técnicos que permitam aos magistrados e servidores a identificação de novas demandas que

[604] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. Presidência. Ato Normativo n° 70, de 13 de junho de 2022. Dispõe sobre a criação do Centro de Inteligência do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo e dá outras providências. **Diário da Justiça**, 15 jun. 2022. Disponível em: https://sistemas.tjes.jus.br/ediario/index.php/component/ediario/?view=content&id=1346897. Acesso em: 15 jun. 2022.

> possam ter sido postuladas em duplicidade, em desacordo com preceitos legais ou representem massificação da litigiosidade;
> X – apoiar magistrados e servidores na identificação de demandas relacionadas às situações previstas nos incisos antecedentes e no encaminhamento das soluções adotadas; [...] [605].

Natural, portanto, que o núcleo de monitoramento se vocacione a desenvolver o papel de diagnóstico e orientação preconizado neste trabalho, até a completa estruturação de Centro de Inteligência, cooperando ambos para o esforço aqui visado. A tarefa de compilação dos dados dos sistemas internos e extrajudiciais poderia, por ora, concretizar-se no âmbito do NUMOPEDE, junto à Corregedoria Geral de Justiça, contando com o apoio da Supervisão dos Juizados Especiais e do NUPEMEC, para a definição de estratégias de conciliação e de gestão.

A abordagem sistêmica, alinhada com a atuação do NUMOPEDE, da Coordenação dos Juizados e do Centro de Inteligência mostra-se ainda mais relevante considerando as características das unidades judiciárias com competência na matéria, no TJES. Parte considerável dessas varas não detém competência exclusiva em juizados especiais e tampouco dispõe de estrutura diferenciada (estagiários de conciliação, chefes de conciliação e juízes leigos), para fazer face a ela.

Na data de 17/03/2022, havia no Tribunal de Justiça do Espírito Santo 54 unidades judiciárias com competência especializada em Juizados Especiais, aquém do número total previsto pelo Código de Organização Judiciária. Somente parte delas, dotadas de exclusividade na matéria cível. As unidades das comarcas de Aracruz, Nova Venécia e Barra de São Francisco, por exemplo, cumulam as competências de Juizados Especiais Cíveis, Criminais e de Fazenda Pública. Em Colatina, das quatro unidades instaladas, três são Juizados Especiais Cíveis, a quarta, cumulando Juizados Criminais e de Fazenda. Não há unidades com competência exclusiva da Lei nº 12.153/2009 em nenhuma comarca, estando todas elas agregadas aos respectivos Juizados Especiais Criminais.

À exceção desses juizados cíveis exclusivos, cumulando ou não outras competências do microssistema, as demais unidades convivem com perfil ainda mais

---

[605] ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. Corregedoria Geral da Justiça. Provimento n° 02, de 03 de fevereiro de 2020. **DJe**, 6 fev. 2020. Disponível em: http://www.tjes.jus.br/corregedoria/2020/02/06/provimento-no-02-2020-disp-06-02-2020/. Acesso em: 10 mar. 2022.

heterogêneo, pois correspondem a comarcas com uma ou duas unidades judiciárias, com competência plena em todas as matérias ou, no segundo caso, em todas as matérias cíveis, à exceção da Lei nº 12.153/2009. Com isso, torna-se muito mais difícil conferir atenção diferenciada às ações consumeristas ou monitorar o seu perfil.[606] Os processos são diluídos entre matérias distintas e cumulativas, dificultando a definição de estratégias específicas de enfrentamento. Para tanto, assomaria o papel de coordenação, produção e difusão de inteligência.

A ideia fundamental é que a jurimetria[607], mesmo que de forma elementar, seja utilizada em associação com os dados das plataformas extrajudiciais para fornecer suporte empírico para a tomada de decisão, tanto de juízes, quanto das próprias partes e seus advogados.

Com a migração acelerada dos processos novos para o PJe - o que já se consumou nos processos dos Juizados Especiais Cíveis - a tarefa desenvolvida nesta pesquisa, de identificação dos maiores litigantes e do correspondente perfil de demandas, ganha eficiência e diminui em complexidade, já que não mais necessita da convergência de três bases de dados distintas e organizadas de modo incompatível entre si (Projudi, Ejud e PJe). Doravante, os levantamentos passam a cingir-se ao PJe. Com isso, o mapeamento pode ser periodicamente efetuado, independentemente do desenvolvimento de ferramentas automatizadas.

O primeiro passo do fluxo de integração às rotinas de trabalho, portanto, seria voltado à produção de dados de inteligência para gestão de acervo e de estratégias de conciliação. Uma vez que os sistemas já foram unificados nos Juizados Especiais, uma só pessoa bastaria para compilar periodicamente as tabelas geradas neste trabalho[608], a partir dos rankings do PJe, em conjugação com o

---

[606] As informações foram obtidas junto à Coordenação dos Juizados Especiais Cíveis. Parcialmente, estão corroboradas em http://www.tjes.jus.br/wp-content/uploads/Ramais__COMARCAS_03_03_22.pdf .

[607] Jurimetria, em sentido amplo, como a coleta empírica e a organização estatística dos dados produzidos pelo Poder Judiciário. O seu potencial preventivo e de apoio à desjudicialização é explorado a fundo em: TAUK, Caroline Somesom; CORREA, Priscilla Pereira Costa. O uso da Jurimetria nos litígios previdenciários. *In:* NUNES, Dierle (Org.); WERNECK, Isadora (Org.); LUCON, Paulo Henrique dos Santos. **Direito processual e tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial**. Salvador: JusPodivm, 2022.

[608] O painel do Datajud, já disponível no site do CNJ, em breve oferecerá filtros adicionais para identificação dos maiores litigantes de cada segmento. Com isso, a etapa mais laboriosa desta pesquisa estará enormemente simplificada. Subsistirá a necessidade de cruzamento dos dados das plataformas extrajudiciais.

"Consumidor.gov.br", "Reclame Aqui", SINDEC e outras bases que se reputem convenientes.[609]

A automatização desse processo, pela criação de painel de BI, seria evidentemente vantajosa, por prescindir da intervenção humana. Entretanto, essa implementação é dispensável. Por ora, seria suficiente a atualização trimestral ou semestral de planilhas similares às elaboradas nos capítulos 5.2 e 5.3. Os resultados compilados podem ser divulgados de modo análogo à tabela 14, sem grande sofisticação, mas condensando visualmente as informações relevantes. A rigor, nenhum desenvolvimento de ferramentas novas de informática seria exigido para esse fim.

Essa compilação, com os contornos realizados nos capítulos 5.2 e 5.3, abarcaria 40% ou mais das demandas em curso nos juizados especiais capixabas. Uma vez que os maiores litigantes já estariam mapeados dessa forma, para os casos menos frequentes bastaria orientar os julgadores sobre os meios de acesso à informação, nos painéis respectivos do "Consumidor.gov.br" etc.

Os benefícios a serem colhidos são múltiplos.

Na perspectiva dos litigantes, o acesso aos resultados comparativos da jurimetria permitiria sopesar grosso modo as chances de êxito e modular as expectativas com o ajuizamento da demanda, atenuando o viés de otimismo e subsidiando a opção pela autocomposição em juízo ou nas vias extrajudiciais.[610] Trata-se de compensar minimamente a assimetria informacional que já existe entre os consumidores, litigantes eventuais, e os grandes fornecedores, litigantes habituais, muitos deles já aparelhados por ferramentas sofisticadas de jurimetria.[611]

Sob a ótica da magistratura, o mapeamento sugerido possibilitaria aquilatar a real necessidade e conveniência de remeter os litigantes aos canais alternativos, suspendendo o processo, se necessário, ou extinguindo-o, quando cabível. Sem

---

[609] Ressalva que precisa ser feita é à necessidade de saneamento do cadastro de pessoas, dadas as divergências já descritas no capítulo quantitativo. As discrepâncias, contudo, são menores na base do PJe, o que já representa avanço. E tendem a ser minimizadas com a unificação nacional dos dados do Poder Judiciário, via Datajud.

[610] TAUK, Caroline Somesom; CORREA, Priscilla Pereira Costa. O uso da Jurimetria nos litígios previdenciários. *In:* NUNES, Dierle (Org.); WERNECK, Isadora (Org.); LUCON, Paulo Henrique dos Santos. **Direito processual e tecnologia:** os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial. Salvador: JusPodivm, 2022.

[611] NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista de Processo**, v. 314, p. 395-425, abr 2021. Revista dos Tribunais Online. p. 7-9.

prejuízo de que, ao cabo, as informações específicas do caso, sobre o comportamento concreto das partes frente a resolução do litígio, sejam consideradas no diagnóstico e quantificação dos danos extrapatrimoniais. De tudo dando concretude às premissas dos arestos examinados no capítulo 3.1, que não se desgarram do contexto fático das lides.

Opção que se abre, já de posse das informações relevantes, é que os dados estruturados sejam permanentemente disponibilizados em painel no *site* do tribunal ou publicados de forma periódica, preferivelmente com ampla divulgação na mídia local. Os mesmos levantamentos poderiam subsidiar a instituição de selo que premie os litigantes mais inclinados à conciliação, tal qual o "Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça", do Maranhão. A maior virtude dessa divulgação externa, é que a publicidade atuaria como "*nudge*" informativo (*disclosure*), com potencial de influenciar o comportamento dos fornecedores, por impactar sua reputação.

O que importa é que a informação não se perca e que a utilização das vias extrajudiciais não seja esvaziada de repercussões concretas. Estabelecer consequências palpáveis para a utilização ou não dos canais autocompositivos é parte fundamental da difusão dessa nova cultura. E a institucionalização desses liames, produzindo uma mensagem clara e unívoca, é de suma importância, como já se destacou no capítulo 4.4.

Verificou-se no capítulo 5.2 que os maiores litigantes dos juizados especiais cíveis capixabas já figuram, em peso, nas plataformas extrajudiciais estudadas e seus resultados, em termos de composição, são em geral satisfatórios e expeditos, em comparação com as controvérsias judicializadas.

Os dados quantitativos apurados no capítulo próprio permitem inferir a existência de número considerável de processos em que a tese da falta de interesse de agir seria adequada.[612] Em contrapartida, a mesma base de dados sugere que parcela relevante do acervo não estaria sujeita a esse filtro, por envolver controvérsia relativa a danos materiais e morais, que raramente obtêm guarida na autocomposição extrajudicial. Sendo assim, o recurso a outras estratégias ligadas aos "*nudges*" não pode ser negligenciado.

[612] Os números, como ali explicado, não são exatos, pelas deficiências de alimentação dos assuntos em conformidade com as tabelas processuais unificadas. Poderiam ser muito aprimorados pela análise qualitativa ou por mineração de dados nas peças processuais.

Na linha do que fora debatido ao longo dos capítulos 3 e 4, além da divulgação interna e externa das informações sobre as tendências de êxito nas plataformas e em juízo (por si mesma, passível de operar como "*nudge*"), os dados estruturados podem subsidiar: I) a suspensão do processo, com recomendação do uso das plataformas, sempre que verificado histórico favorável à autocomposição pelo fornecedor; II) a dispensa do agendamento de audiências exclusivamente conciliatórias, quando já envidada a tentativa de composição extrajudicial sem sucesso; III) a análise do comportamento extraprocessual das partes, para aquilatar a recíproca boa-fé e sopesar os seus consectários sobre o diagnóstico e quantificação do dano extrapatrimonial; IV) a extinção do processo, sem resolução do mérito, quando recusada injustificadamente a utilização da via extrajudicial, em condições subsumíveis à *ratio decidendi* do RE nº 631.240/MG e aos demais casos estudados no capítulo 3.

Com respeito à primeira proposta, considerando a ênfase dada à solução consensual dos conflitos pelo Código de Processo Civil, nos seus artigos 3º, §§2º e 3º e 139, V, não é demasiado sugerir que o juiz possa, a qualquer tempo, suspender a marcha processual, sem prejuízo dos atos urgentes, para concitar as partes ao diálogo, utilizando para tanto não somente o aparato forense usual, mas se valendo das vias extrajudiciais e dos meios tecnológicos disponíveis para esse fim.

Isso passaria idealmente pela produção de ato normativo, orientando a suspensão do processo, quando identificada a possibilidade de resolução da lide na via extrajudicial, levando em consideração, entre outros fatores, o histórico de efetiva composição por parte dos fornecedores nas plataformas selecionadas.

Tratando do "*case management*" inglês, Diogo Assumpção refere como mantra do sistema a prevenção da solução adjudicada sempre que possível. Naquele sistema jurídico, por iniciativa das partes ou por determinação do juízo, é admitida a suspensão do processo (*stay order*), para que outros mecanismos mais apropriados sejam envidados, sempre com vistas a priorizar a autocomposição. Para os reticentes, resta a aplicação de sanções, notadamente a imposição de maiores encargos na distribuição das custas e honorários advocatícios.[613]

[613] ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. O case management inglês: um sistema maduro?. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 7, p. 287-335, jan./jun. 2011. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/issue/view/595. Acesso em: 4 nov. 2020.

Frente ao paradigma do processo cooperativo no Brasil, também é razoável aduzir que a resistência infundada e abusiva ao emprego de mecanismos céleres de autocomposição possa vir a caracterizar litigância de má-fé, na forma do art. 80, IV, do CPC.[614] Trata-se, aliás, de solução harmonizada ao espírito do art. 334, §8º, do mesmo código, que impinge multa por ato atentatório à dignidade da justiça à parte que, de modo injustificado, ausenta-se da sessão de mediação ou da audiência de conciliação. As hipóteses não são idênticas, mas a norma processual, quando nada, denota o novo *status* de proeminência conferido à solução harmônica dos conflitos e ao dever de cooperação efetiva entre os litigantes.

No tocante à segunda proposta, de substituição ou supressão de audiências conciliatórias, em que pese a Lei nº 9.099/95 exalte a conciliação e a oralidade como vetores primordiais e delineie rito concentrado em audiências, fato é que a administração adequada da pauta consubstancia fator relevante para o bom andamento e a celeridade dos processos.

Limitar o número de audiências, evitando a reiteração de atos processuais, reduz o tempo de solução do caso específico, mas também amplia a pauta disponível para agendamentos em outros processos, concorrendo para a melhor gestão de toda a unidade.[615]

A bipartição de atos, com a audiência conciliatória antecedendo à formulação da defesa, nem sempre favorece a autocomposição, a despeito de ter sido esse o modelo adotado tanto pelo art. 16, da Lei nº 9099/95, quanto pelo art. 334, do Código de Processo Civil.

Leslie Shérida Ferraz, no ano de 2008, já mencionava a segmentação entre audiências de conciliação e de instrução e julgamento como um dos grandes fatores de dilação do tempo do processo nos juizados especiais. A pesquisa recomendava a realização de audiências unas, com a instrução imediata, se não alcançada a conciliação.[616]

---

[614] Em sentido análogo, pela não-taxatividade do art. 80, do CPC e pela necessidade de coibir o uso estratégico das demandas repetitivas e o retardamento da solução das lides, leia-se: VILELA, Hugo Otávio Tavares. O princípio da boa-fé e as demandas repetitivas*. In:* MORAES, Vânila Cardoso André de (Coord.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes**: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro. Brasília: Enfam, 2016, p. 241-247.

[615] HADDAD, Carlos Henrique Borlido; PEDROSA, Luís Antônio Capanema. **Manual de administração judicial:** enfoque prático. Florianópolis: Tribo da Ilha, v. 2, 2019. p. 121.

[616] FERRAZ, Leslie Shérida. **Acesso à Justiça:** uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010. (ebook Kindle). posição 4321

Pesquisa sobre o perfil da litigância nos Juizados Especiais concluiu que nas ações mais frequentes nessa seara, que são justamente aquelas motivadas por questões consumeristas entre pessoas naturais e pessoas jurídicas, os acordos em audiência de conciliação são menos comuns.[617]

Investigação empírica do Conselho Nacional de Justiça sobre mediação e conciliação registrou em entrevistas a percepção de que "a determinação de se marcar audiências em todos os processos é inadequada, pois apenas incha a pauta sem qualquer resultado prático mais palpável". Pautas sobrecarregadas, conjugadas à deficiência no número de profissionais capacitados para conduzir a conciliação ou mediação, reduzem o tempo dedicado à efetiva pacificação do conflito.[618]

Esse fenômeno não é peculiar ao Brasil. Evocando a experiência portuguesa, Bochenek ressalta que nos tribunais trabalhistas lusitanos entre 70% e 80% dos casos são solucionados por conciliação. No entanto, na audiência inicial, realizada logo após o ingresso da demanda, esse resultado é atingido em no máximo 20% dos casos.[619]

Conforme destacam Oliveira e Cunha[620], uma das métricas recomendadas pelo International Consortium for Court Excelence (ICCE), no seu "*Global Measures of Court Performance*", é a "garantia da data de julgamento, dada pela proporção de eventos importantes de processamento de casos (tentativas) que são mantidos quando agendados pela primeira vez".[621]

---

[617] SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Por um acesso qualitativo à justiça:** o perfil da litigância nos juizados especiais cíveis. Rev. Fac. Direito UFMG, Belo Horizonte, n. 75, p. 443-466, jul./dez. 2019. p.462.

[618] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação e conciliação avaliadas empiricamente:** Relatório analítico propositivo. Brasília: CNJ, 2019. (Justiça Pesquisa). p. 152-153.

[619] BOCHENEK, Antônio César et al. **Manual luso-brasileiro de gestão judicial**. São Paulo: Almedina, 2018. p. 350.

[620] OLIVEIRA, Fabiana Luci de; CUNHA, Luciana Gross. Os indicadores sobre o Judiciário brasileiro: limitações, desafios e o uso da tecnologia. **Revista Direito GV**, v. 16, n. 1, jan./abr. 2020. e1948. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-24322020000100401&tlng=pt. Acesso em: 23 mar. 2021, p. 4-5.

[621] O documento original descreve em linhas gerais a preocupação com esse fator, nos termos seguintes: "Trial Date Certainty measures a court's success in holding important case processing events on the dates they are scheduled to be held, and provides a tool to evaluate the effectiveness and efficiency of various case management processes such as court calendar management and continuance policies and practices. Certainty is one of the eleven values of the International Framework for Court Excellence (IFCE). Aligned with the values of the IFCE, this core performance measure is an indicator of the certainty, predictability, timeliness and efficiency of case processing. […] Setting firm trial dates is associated with shorter times to disposition of cases. For example, a higher proportion of trials that start on the first scheduled trial date is correlated with a more expeditious pace of litigation" (INTERNATIONAL CONSORTIUM FOR COURT EXCELLENCE (ICCE). **Global Measures of Court Performance.** Melbourne: Secretariat for the International Consortium for Court Excellence, 2018. p. 74).

Sendo assim, identificar casos em que o agendamento de audiência exclusivamente para a tentativa de conciliação seria inócuo, por força do histórico refratário da parte demandada[622], concorrerá para a gestão da unidade judiciária.

Veja-se o caso extremo mencionado no capítulo 5.3.4, da Cielo, que é avaliada de modo positivo no "Reclame Aqui", mas se concilia em apenas 2,7% dos casos em juízo. Se a negociação já fracassou na plataforma extrajudicial, pouquíssimo provável a conciliação em audiência.

De *lege ferenda*, é possível construir proposta pela dispensa total de agendamento de audiências nos Juizados Especiais quando, a par de improvável a conciliação, a natureza do litígio dispense a produção de provas ou envolva exclusivamente provas documentais.[623]

A audiência, nesse caso, também pode ser substituída pela remessa às plataformas extrajudiciais quando, ao contrário, for vislumbrada alta probabilidade de êxito da composição nessas vias e as partes não a tenham utilizado.

Recolhendo mais um exemplo dos casos estudados nesta pesquisa, seria plausível recomendar o uso das plataformas extrajudiciais em demanda aforada contra a "Azul", que exibe índice de satisfação de 84% no "Consumidor.gov.br" e de 85,5% no "Reclame Aqui".

As palavras de ordem são eficiência e adequação. Guiar os litigantes para os canais que se revelem mais propícios, com base em dados empíricos.

Conforme identificado no capítulo que analisou quantitativamente os dados do TJES, essa suspensão ou dispensa de audiência conciliatória, para o acesso à via

---

[622] Como decorrência da intrínseca voluntariedade dos meios autocompositivos, Fernanda Tartuce obtempera: "A análise sobre a efetiva possibilidade de negociações no caso concreto é essencial para que haja a adoção apropriada dos meios consensuais; se na petição inicial houver resistência à autocomposição, por exemplo, embasada no descumprimento de acordos anteriores, não poderá ser apropriado afastar desde logo a designação da sessão consensual? A falta de intenção negocial e a concreta sinalização de má-fé indicam que sim; afinal, a autonomia da vontade e a boa-fé são princípios inerentes à conciliação e à mediação". (TARTUCE, Fernanda. Mediação de Conflitos: Proposta de Emenda Constitucional e Tentativas Consensuais Prévias à Jurisdição. **Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil**, v. 82, p. 5-21, jan./fev. 2018. Disponível em: http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2021/04/Mediacao-CF-e-tentativas-previas-jurisdicao-Fernanda-Tartuce.pdf. Acesso em: 23 mai. 2022. p. 15).

[623] Sobretudo nos processos consumeristas em que a prova exclusivamente documental é frequente e a possibilidade de conciliação, proporcionalmente mais baixa. Leslie Shérida Ferraz constatou, em 2008, que a sua predominância de processos de natureza consumerista militava contra a conciliação como meta do sistema, já que eram as causas em que havia menor chance de composição amigável. A dispensa de audiência, nesse caso em que é remota a chance de composição, vem ao encontro de outros valores do microssistema, notadamente a celeridade. (FERRAZ, Leslie Shérida. **Acesso à Justiça:** uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010. (ebook Kindle). Posição 4306).

extrajudicial, não impactaria grandemente a tramitação dos processos, pois os prazos a que estão adstritas as respostas nos principais canais estudados são bastante exíguos, comparativamente ao tempo médio de desfecho dos processos nos juizados cíveis do Espírito Santo. Mantidos os percentuais de conciliação dos maiores litigantes, seria possível supor até a redução no tempo médio do processo, com a substituição da audiência pela composição no “Consumidor.gov.br” ou no “Reclame Aqui”.

Em epítome, cuida-se de valorizar o percurso dos canais extrajudiciais, sem impor renovada e inócua peregrinação ao consumidor de boa-fé, que já o tenha feito oportunamente, evitando a reiteração desnecessária em juízo de atos desprovidos de real probabilidade de sucesso.[624]

O objetivo último é persuadir gradualmente partes e advogados de que o esforço dedicado à composição pré-processual não seria em vão. De que não lhes seria impingida a repetição, no processo, das tratativas já envidadas e porventura fracassadas. E de que os atos praticados na via extrajudicial seriam devidamente sopesados em juízo.[625]

Com referência à terceira proposta, o arbitramento do dano moral, por “menosprezo planejado” da dignidade do consumidor e por “perda de seu tempo útil”, levaria em consideração, dentre outros elementos, o comportamento extrajudicial concreto das partes.

Aqui não se cogita unicamente das estatísticas de conciliação de cada fornecedor, mas igualmente da sua conduta perante o caso específico. A documentação do contato prévio, ínsita ao funcionamento das plataformas cogitadas (“Consumidor.gov.br”, Procon e “Reclame Aqui”) favoreceria a análise ulterior dessa conduta pelo magistrado.

Os advogados já têm se valido dessa prática, de instruir os processos com os diálogos mantidos nas plataformas, o que foi revelado pela pesquisa de percepção do capítulo 5.1. E há benefícios a colher desse comportamento, quando conduzido de forma cooperativa e com boa-fé. O registro das negociações prévias permitiria vislumbrar se a parte buscou a via extrajudicial e ali foi tratada com desdém

---

[624] A par da ênfase em conciliação, a Lei nº 9099/95 também exalta a celeridade e simplicidade. Agendar audiência de conciliação com probabilidade nula ou muito baixa de êxito é, a rigor, mero formalismo, que afronta os princípios do microssistema.

[625] O modelo do TJMA, tratado no capítulo 4.2., em conjugação com o projeto-piloto do TJPR, descrito no capítulo 4.3.2 capturam a essência dessa proposta.

(justificando eventual reparação) ou se, ao contrário, negligenciou oportunidades razoáveis de composição, visando ganho pecuniário em juízo. O tópico merece aprofundamento em novas pesquisas empíricas, mas há registros sobre esse fenômeno, por exemplo, no caso descrito no capítulo 4.3.3 e em nota técnica referenciada no capítulo 4.4.

Os danos extrapatrimoniais constituem o principal incentivo econômico para o ajuizamento nos juizados especiais de demandas que, de outro modo, carecem de vulto.[626] Por isso, o tratamento adequado dessas indenizações carrega elevado potencial modelador dos comportamentos dos litigantes, o que já foi abordado, entre outras passagens, no capítulo 3.3 e 5.1. Há precedentes do Tribunal de Justiça do Espírito Santo sinalizando a admissibilidade da condenação e convém que essa possibilidade seja difundida, para conhecimento dos juízes, respeitada sempre a liberdade de convicção dos órgãos judicantes.

O filtro de interesse processual exerce pressão sobre o autor, consumidor, que pode ter o seu processo extinto. A publicidade do índice de conciliações de cada fornecedor e a criação de selo que enalteça os mais vocacionados à autocomposição, são *nudges* que afetam primordialmente os réus (impingindo-lhes publicidade positiva ou negativa). Mas a definição de que o dano moral poderá ser influenciado tanto pelo comportamento do autor, que prescinde injustificadamente da via extrajudicial, quanto do réu, que não dedica a atenção necessária à súplica do consumidor, posiciona-se como forte incentivo para ambos. Possivelmente essa seja a medida de maior impacto isolado dentre todas as aqui consideradas, visto que o pedido de dano moral é quase onipresente nos juizados.

Por derradeiro, fechando o ciclo proposto no início desta pesquisa, restam os casos que envolvem direitos potestativos ou que, de outro modo, estejam alinhados com a tese de falta de interesse processual. Para esses, os dados estruturados

---

[626] Sobretudo na perspectiva dos advogados. Não há, no rito da Lei nº 9099/95, condenação em honorários sucumbenciais em primeiro grau. Ademais, não há previsão expressa de arbitramento por equidade, quando ínfimo o valor da causa, na forma do art. 85, §8º, do CPC. Logo, se os honorários são contratados sobre o êxito da demanda, há um incentivo a que o valor da causa seja inflado, pela cumulação de pedidos de danos morais, mesmo em casos pouco razoáveis.
Para uma análise mais abrangente dos honorários de advogado como causa de judicialização imoderada, consulte-se: PASKIN NETO, Max; POLTRONIERI, Fernanda Maria. **Honorários advocatícios sucumbenciais à luz do direito comparado e seu papel como um dos fatores da Jurisdicionalização excessiva dos conflitos no Brasil.** Jusbrasil. Disponível em: https://maxpaskin.jusbrasil.com.br/artigos/118679456/honorarios-advocaticios-sucumbenciais-a-luz-do-direito-comparado-e-seu-papel-como-um-dos-fatores-da-jurisdicionalizacao-excessiva-dos-conflitos-no-brasil. Acesso em: 18 out. 2020.

auxiliariam os magistrados a aferir concretamente o aspecto necessidade, observando, por exemplo, se o fornecedor revela atitude cooperativa, tendente ao consenso, a justificar a remessa do consumidor à via extrajudicial.

Verificada a possibilidade de extinção prematura, é salutar que os autores sejam antecipadamente advertidos, garantindo-se o exercício pleno do contraditório, no espírito do art. 10, do CPC.[627] Até mesmo para lhes proporcionar a chance de suprirem o requisito, assegurando a primazia do julgamento de mérito.

Em contrapartida, o antagonismo explícito do fornecedor à composição nos canais alternativos recomendaria a continuidade imediata do processo, sob o viés da "recusa notória", abordada pelo STF no RE nº 631.240/MG.

Trata-se, uma vez mais, de municiar partes e julgadores de elementos para uma tomada de decisão informada, dando primazia à adequação e à eficiência no atendimento ao interesse do consumidor e afastando-se de premissas genéricas limitadoras do acesso à justiça.

Em suma, a integração das plataformas pode ocorrer pela implementação de fluxo de trabalho que incorpore as informações nelas produzidas e que envolva a submissão das partes aos canais extrajudiciais (compulsória ou facultativa, conforme o caso), com reflexos endoprocessuais (extinção sem resolução do mérito, dispensa de audiência conciliatória, condenação por má-fé ou por danos morais).

Essa adaptação do fluxo de trabalho é factível no plano individual, por iniciativa de cada magistrado, mas ganharia maior eficiência, harmonia e coesão se regulamentada e coordenada pelo Tribunal de Justiça, com o apoio dos seus órgãos de inteligência e de tratamento adequado de conflitos (Centro de Inteligência NUMOPEDE, NUPEMEC e Supervisão dos Juizados Especiais).[628]

A coordenação institucional facilitaria igualmente o monitoramento estatístico dos resultados obtidos, com as adequações de curso que se fizessem necessárias. A falta de checagem do êxito ou fracasso das iniciativas similares implantadas no passado foi uma vulnerabilidade observada no curso desta pesquisa. Isso ensejou, por exemplo, visão excessivamente otimista sobre os benefícios da

---

[627] "Art. 10. O juiz não pode decidir, em grau algum de jurisdição, com base em fundamento a respeito do qual não se tenha dado às partes oportunidade de se manifestar, ainda que se trate de matéria sobre a qual deva decidir de ofício".

[628] Esse aspecto positivo da institucionalização, por sinal, é saliente nos depoimentos colhidos em entrevistas semiestruturadas. Notadamente, para superar resistências e garantir conhecimento pleno e harmônico da jurisprudência do tribunal em torno do tema do interesse.

integração “Consumidor.gov.br” e PJe, no projeto piloto do TJDFT, posteriormente revelada em descompasso com os números. Imprescindível, portanto, que haja a verificação periódica dos resultados e o planejamento de medidas retificadoras pela gestão.[629]

Outra vulnerabilidade detectada, esta no âmbito do TJES, diz respeito à ausência de jurisprudência consolidada no Tribunal de Justiça e nas Turmas Recursais sobre a matéria aqui perquirida.

As entrevistas semiestruturadas revelaram que, tanto no TJDFT quanto no TJMA, há a preponderância do entendimento contrário à necessidade de busca das vias extrajudiciais como condição da ação.[630] Entretanto, o que se vislumbra no TJES, em lugar da sedimentação desfavorável à tese, é a ausência de parâmetros claros. Há julgados esparsos que convergem para a temática debatida nesta pesquisa[631], mas há outros que divergem nitidamente da linha aqui proposta.[632] Com isso, não é possível antecipar em que medida haveria amparo institucional à adoção dessas premissas ou se elas seriam repudiadas.

Em relação aos demais “*nudges*” analisados, mormente à aplicação do dano moral por perda do tempo útil do consumidor, há pelo menos sinalização mais positiva. Consultando os repositórios do TJES relativamente aos últimos dez anos (março/2012 a março/2022), foram encontrados 8 acórdãos com menção ao “desvio produtivo” do consumidor, todos favoráveis à aplicação da tese. Pesquisadas as

---

[629] Trata-se de exercer o “controle”, o cotejo entre o desempenho e os objetivos planejados, essencial à boa gestão. Nesse sentido: FIGUEIREDO, Luiza Vieira Sá de. A importância da gestão no Poder Judiciário. **Revista dos Juizados Especiais**, Campo Grande - MS, n. 18, p. 7-11, 2016.

[630] A proposição deste trabalho, fundada nos precedentes do Supremo Tribunal Federal, condiz em parte com essa visão restritiva. Há larga margem de aplicação da tese construída em torno dos benefícios previdenciários e assistenciais, em situações análogas envolvendo relações de consumo, mas a aplicação não é indiscriminada, como dissecado no capítulo próprio.

[631] Sobre a contestação, como resistência ao pedido, evidenciar o interesse de agir, prescindindo de requerimento administrativo: TJES, Apelação nº 024090211491, Relatora Eliana Junqueira Munhos Ferreira, 3ª. Câmara Cível. Sobre a desnecessidade de esgotamento da via administrativa: Apelação nº 035120073008, Relator Delio Jose Rocha Sobrinho, 2ª. Câmara Cível. Sobre a ausência de resposta à súplica administrativa em tempo hábil: Apelação nº 035160022592, Relator Carlos Simões Fonseca, 2ª. Câmara Cível. Sobre a existência de interesse de agir, na presença da narrativa de um dano, in statu assertions: Apelação nº 047150053404, Relatora Eliana Junqueira Munhos Ferreira, 3ª. Câmara Cível.

[632] Acerca da desnecessidade de requerimento administrativo para cobertura de cirurgia por plano de saúde: TJES, Apelação nº 012130023299, Relator Ewerton Schwab Pinto Junior, 1ª. Câmara Cível. Sobre a dispensa de requerimento administrativo de indenização securitária:: Apelação nº 050090035598, Relator José Paulo Calmon Nogueira da Gama, 2ª. Câmara Cível. A consulta foi realizada em 11/03/2022, com as palavras-chave “consumidor e interesse processual” e “consumidor e interesse de agir”, na base de acórdãos do TJES. Foram obtidas respectivamente 19 e 99 ocorrências.

palavras “consumidor” e “tempo útil”, foram localizadas treze ocorrências, também acolhendo os danos morais. Há, portanto, indicação de tendência propícia da corte à reparação de danos[633], na eventualidade de ser procrastinada abusivamente a solução do problema, após o contato na via extrajudicial.[634]

O que se vislumbra do exposto é que, independentemente da integração das plataformas extrajudiciais consumeristas ao processo eletrônico, a geração de informações estruturadas com base nos dados disponíveis nos sistemas pode influir de modo positivo na gestão dos processos com essa temática. A divulgação habitual e ordenada dos dados sobre o comportamento extrajudicial dos fornecedores tem o potencial de influenciar os julgados, retirando-os do estrato meramente intuitivo para decisões fundadas em critérios validados empiricamente. E, nesse caso, a extinção do processo por falta de interesse processual é apenas uma, de um leque de opções que se abre à promoção da consensualidade e do acesso responsável ao Poder Judiciário.

---

[633] Em que pese seja recomendável aprofundar pesquisa empírica qualitativa quanto ao tema específico, já que muitos casos podem ter albergado a tese, sem todavia utilizar-se das palavras-chaves que tipicamente a identificam.

[634] Essa propensão a formatar jurisprudência favorável aos filtros já havia sido detectada na pesquisa de percepção dos operadores do direito capixabas. Na oportunidade, 62.4% dos magistrados ouvidos pronunciaram-se pela exigência da tentativa prévia de resolução como mostra do interesse processual. E, em que pese somente 39,4% tenham cogitado analisar o uso da via extrajudicial na constatação de danos imateriais, 56,9% admitiram usar esse dado na ponderação do valor de eventual indenização. Veja-se o capítulo 5.1.

6 SÍNTESE PROPOSITIVA

O grande volume anual de casos novos oriundos de lides consumeristas é uma realidade e a busca de alternativas para lidar com esses conflitos, na esteira dos macrodesafios do Poder Judiciário, constitui uma necessidade premente.

A despeito de as plataformas extrajudiciais (e, em particular, o “Consumidor.gov.br”) serem de acesso fácil e ágil e demonstrarem resultados satisfatórios, elas ainda não ocasionaram a esperada diminuição na distribuição das demandas em juízo. O que leva a indagar se não seriam necessários incentivos adicionais para que os consumidores busquem as plataformas extrajudiciais como primeira opção para resolverem suas querelas.

No proêmio desta pesquisa questionou-se se a utilização prévia das modalidades de composição extrajudicial do litígio, por qualquer dos mecanismos a tanto predestinados, poderia ser reclamada como componente necessário para justificar o próprio ingresso do consumidor em juízo.

À luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal, a resposta é afirmativa, porém com ressalvas. Não há como exigir incondicionalmente a autocomposição na via extrajudicial, muito menos em uma plataforma predefinida. O que se requer é a provocação do fornecedor por qualquer modo idôneo, em casos bem delineados, nos quais sequer se cogita de lesão ou ameaça a direito, antes de uma iniciativa do consumidor.

No caso do perfil de demandas dos juizados especiais cíveis no Estado do Espírito Santo, os dados analisados não permitiram uma resposta matematicamente precisa sobre o número de processos que comportam a aplicação do filtro de interesse de agir. A cifra oculta nesse levantamento é grande, sobretudo pelas falhas de alimentação dos sistemas. Mas a resposta é claramente negativa, quando se perquire sobre uma aplicação a todos os casos. O volume de processos suscetível a um filtro relacionado ao interesse processual não é desprezível, como se constata da aferição dos assuntos processuais e das partes demandadas. Entretanto, é bastante evidente que a porção à qual esse filtro não seria aplicável *prima facie* é no mínimo igual e provavelmente superior, já que as pretensões indenizatórias campeiam à larga nos juizados estudados.

Dada essa constatação, foi questionada a forma pela qual as plataformas extrajudiciais de negociação poderiam contribuir para mitigar o excesso de judicialização, nas hipóteses em que o crivo do interesse processual falhasse.

O primeiro aspecto diz respeito às reais vantagens ofertadas pelas plataformas. Não haveria sentido em estimular as vias extrajudiciais, se essas fossem eminentemente prejudiciais em termos de tempo e efetividade.

O que os dados da pesquisa confirmaram, relativamente ao Tribunal de Justiça do Espírito Santo, é que esses benefícios variam em grau, conforme o fornecedor pesquisado. Alguns deles são amplamente desfavoráveis ao consumidor nas vias extrajudiciais. Porém, auspiciosamente essa não é a regra. As plataformas estudadas são evidentemente mais vantajosas no fator tempo e em geral apresentam resultados mais positivos, no campo da autocomposição.

Para o escopo da prevenção da judicialização, portanto, a tentativa de composição na via extrajudicial, desde que oportunamente valorada e graduada caso a caso, proporciona benefícios palpáveis. O ganho mais óbvio e desejável é a própria resolução do impasse na etapa pré-processual, sem necessidade de uma demanda posterior em juízo, mais onerosa e demorada. Entretanto, mesmo que o contato prévio não logre atingir de imediato os objetivos visados pelo consumidor, outros benefícios podem ser colhidos pelo sistema de justiça, em seu conjunto.

O ponto nodal para extrair utilidade das plataformas consiste na produção de informação relevante para o processo. Em última análise, trata-se de reunir e proporcionar informações a serem devidamente sopesadas na hipótese de o litígio vir a ser judicializado.

De plano, o registro da conduta das partes nessa etapa preparatória auxilia o diagnóstico da boa-fé dos envolvidos, permitindo aquilatar se consumidor e fornecedor agiram em conformidade com esse vetor ético ou se atuaram de forma abusiva e acintosa, imbuídos de intenções opostas à cooperação. Essa documentação do diálogo possibilita ao juiz, no processo, dar tratamento adequado às condutas, inclusive penalizando os abusos e compensando as vítimas. Tudo pautado em dados empíricos, tanto do caso específico como do histórico do fornecedor, evitando generalizações indevidas.

Benefício adicional estaria em coadunar com a via judicial, abreviando ou substituindo procedimentos e, com isso, reduzindo o tempo de tramitação em juízo.

Um “entrelaçamento procedimental” com a etapa extrajudicial, que faria as vezes, por exemplo, da audiência de conciliação. A mesma informação que possibilitaria ao magistrado extinguir o processo, quando a via extrajudicial não tenha sido percorrida em hipóteses de compulsoriedade, lhe permitiria ajustar o procedimento e o julgamento ao contexto das partes e ao histórico do caso concreto.

O maior benefício para o consumidor, nesse caso, residiria em evitar as redundâncias hoje comuns, em que mais de uma via resolutória é utilizada sem resultados ou repercussões palpáveis. Tenha ele optado pela via extrajudicial, em qualquer uma de suas modalidades, ou pela judicialização direta, as consequências precisam ser claras e os esforços, valorizados. Ainda que a consequência seja, minimamente, a desnecessidade de uma nova audiência infrutífera, quando já fracassada a busca de diálogo com um fornecedor recalcitrante.

Abre-se um parêntese para colocar em realce a questão dos danos extrapatrimoniais.

O dano imaterial, ao que se percebe, é central para a eficiência do sistema extrajudicial. Ele está presente maciçamente nas demandas e é evocado a todo tempo na pesquisa de percepção. Somada à falta de resolutividade, denota-se que a ausência de indenização por danos morais acarreta grande frustração dos usuários das plataformas. Constitui, de modo já constatado por outras pesquisas, força motriz da litigância que não pode ser ignorada.

Estratégias que vinculem a condenação ou a quantificação do dano moral, modulando-as de acordo com a existência ou não de prévias tratativas entre as partes, têm o potencial de interferir no comportamento dos litigantes. Cada qual ciente de que sua inércia injustificada e abusiva poderá ter reflexos ulteriores nesse ponto.

Há inovações legislativas em andamento, que sinalizam nesse sentido, mas de modo geral não se depara inibição no ordenamento jurídico vigente para que tal tese prospere e seja aplicada de pronto.

O essencial é que haja o devido alinhamento da jurisprudência, tanto nesse aspecto quanto nos demais considerados. Orientações conflitantes concorreram para o esvaziamento da eficácia das estratégias de desjudicialização implantadas no passado. É indispensável que haja mensagens claras e unívocas sobre os consectários do uso ou não das vias extrajudiciais, quando adequadas.

A partir dessas repercussões objetivas e amplamente conhecidas, pode-se engendrar gradualmente uma cultura de acesso prévio às vias extrajudiciais, pela ponderação das suas vantagens e das suas repercussões.

Adequação, por sinal, é a palavra-chave. As vias alternativas devem ser oportunizadas se e quando forem mais adequadas e, por isso mesmo, mais céleres e eficientes, não simplesmente para evitar a judicialização. Desestimular demandas para que o consumidor desista, por exaustão, de ver seu direito tutelado não pode ser um escopo do sistema. Afinal, a proteção do consumidor é uma diretiva constitucional. Daí a conclusão de que esse périplo nas plataformas não deve ser exigido quando, pelos indicadores existentes, o histórico do fornecedor seja francamente infenso à autocomposição.

Guardadas as devidas cautelas éticas, nada impede, antes recomenda, a adoção de fluxos que orientem e estimulem a adesão aos canais alternativos, tanto por fornecedores, quanto por consumidores, funcionando como "*nudges*" comportamentais.

Ao elaborar sistemas e fluxos com o intuito de proporcionar acesso à via extrajudicial, é crucial que o consumidor, notadamente aquele desassistido por advogado, encontre um caminho facilitado. Isso envolve simplificação e visibilidade. As páginas devem ser facilmente localizadas, com informações em destaque, linguagem clara e acessível, preferencialmente coloquial.

Por sinal, embora se esteja referindo às páginas dos tribunais, melhor seria que essas ferramentas fossem reunidas em um "app" ou acessíveis nos aplicativos de mensagens mais difundidos, sendo os canais alternativos meros desdobramentos do acesso em plataforma única.

As opções podem ser moduladas, escalonadas em complexidade crescente, de acordo com a necessidade e adequação, sempre respeitando a voluntariedade inerente aos meios autocompositivos.

Como foi sugerido em entrevista, o ideal seria permitir um atendimento inicial nos canais eletrônicos, mas com a possibilidade de redirecionamento a um moderador, se necessário, por opção da parte. Uma vez que se trata de integração entre plataformas extrajudiciais e judiciais, nada obsta que esse momento subsequente se perfaça perante os CEJUSCs, ainda como reclamação pré-processual.

Como é da essência dos “*nudges*”, deve ser respeitada a liberdade decisória dos envolvidos e asseguradas a transparência e a imparcialidade. Isso implica guarnecer o consumidor de conhecimento sobre os meios de resolução disponíveis e sobre as implicações jurídicas do conflito, a fim de mitigar as assimetrias preexistentes. Por outro lado, fazer com que a opção mais adequada seja estipulada como padrão atende ao interesse do consumidor e preserva a sua liberdade de escolha.

Em condições tecnológicas ideais, a própria escolha padrão poderia ser ajustada conforme o perfil dos litigantes e dos objetos litigiosos. Assuntos, partes e valor da causa, dentre outros dados, poderiam ser analisados para esse fim. Imagine-se, por exemplo, que diante de um dado fornecedor, sendo ele predisposto a se conciliar sobre certas demandas na via extrajudicial, o sistema ofereceria como opção padrão no momento do ajuizamento o acesso à plataforma respectiva. Em contrapartida, sendo verificado o oposto, isto é, que essa conciliação é inviável, o sistema ajustaria o fluxo para suprimir a opção padrão pela via extrajudicial, encaminhando a reclamação para o despacho do magistrado ou para o CEJUSC, por exemplo.

Os mesmos algoritmos poderiam dar tratamento diferenciado pela designação de audiência conciliatória ou pela sua dispensa, com agendamento de audiência una, consoante essas informações. A automação é plenamente possível.

Em todo caso, a transparência é indispensável, cabendo ao sistema informar o consumidor sobre as opções subjacentes e perspectivas envolvidas (por exemplo, com um gráfico dos resultados na plataforma e em juízo) para que possa escolher conscientemente e preterir a opção padrão, se assim desejar. Sugere-se, nesse caso, que a estratégia de escolha ativa, pelo não uso das plataformas, envolva uma breve justificativa do autor sobre a razão da dispensa, abrindo-se um rol alternativas mais usuais para múltipla escolha e um campo de texto para preenchimento livre. Seria uma oportunidade excelente para colher informações para o aperfeiçoamento ulterior dos sistemas.

Em um cenário desejável, os dados estruturados das plataformas e de jurimetria alimentariam aplicativos que ajustariam a oferta dos canais e proporcionariam “*nudges*” informativos de acordo com os contornos dos casos e dos litigantes, respeitando-se as escolhas, mas ao mesmo tempo mitigando o viés de

excesso de otimismo. Idealmente, o próprio sistema já utilizaria os dados da petição inicial para elaboração de uma reclamação ou vice-versa.

O passo mais importante, entretanto, consiste em aprimorar a cultura da organização, subsidiando empiricamente decisões que simplifiquem o processo e impactem de fato as partes, na conformidade de suas posturas cooperativas ou refratárias à autocomposição. O que passa antes pela produção de indicadores estatísticos, gestão dialogada e disseminação de conhecimento, atitudes mais significativas do que a criação de novos sistemas.

A tecnologia é uma parceira nessa caminhada, mesmo porque o avanço das ODRs demonstra ser irreversível. Mas o desenvolvimento de novas ferramentas não é essencial. Elas, na verdade, proporcionam apoio e agilidade na tomada de decisão. Esse mesmo papel pode, todavia, ser desenvolvido por outros agentes, enquanto a solução tecnológica não é alcançada. Em outros termos, os Centros de Inteligência, Núcleos de Monitoramento de Perfil de Demandas (NUMOPEDEs), Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) podem atuar em rede para produzir, gerir e disseminar esse conhecimento, em parceria com outros atores relevantes.

A intervenção desses órgãos desempenha papel essencial: o reequilíbrio da assimetria informacional.

A busca renovada pela “cultura do consenso”, no tocante aos consumidores, esbarra no fato de que é um encontro entre desiguais. Muitos desses canais sofisticados de ODR são mantidos pelos próprios fornecedores e alguns sistemas públicos, como o “Consumidor.gov.br”, ainda são simples plataformas de negociação *on-line*, sem qualquer funcionalidade capaz de mitigar as assimetrias entre os envolvidos.

O tratamento maciço de dados obtidos dessas plataformas permite, em certa medida, antever o comportamento dos consumidores pela observação de uma multiplicidade de demandas similares, nas plataformas extrajudiciais e em juízo, possibilitando ao “*repeat player*” a análise muito mais acurada sobre os benefícios e prejuízos esperados de cada uma das suas escolhas. A ideia é que a atuação dos Centros de Inteligência, em conjunto com os organismos mencionados, possa atenuar essa defasagem informacional que hoje existe em detrimento do consumidor.

Mais do que novas tecnologias, está-se propondo uma nova forma de abordar o problema. Em entrevista semiestruturada, argumentou-se que os usuários tenderão sempre a migrar para as plataformas mais convenientes e acessíveis, o que já acarreta a impermanência de qualquer solução informatizada. Porém, ainda que a integração não ocorra no plano de sistemas, essa integração pode ser estimulada pela ação concreta dos juízes, partes e operadores do direito. Expor os maus fornecedores (*disclosure*), sancionar as más condutas, compensar o tempo despendido em vão e de boa-fé pelo consumidor e, em contrapartida, reprimir e censurar as demandas frívolas e oportunistas, com as penas da litigância de má-fé. Tudo isso envolve fazer com que o processo judicial dialogue com os canais autocompositivos.

No TJES, dado o momento atual de defasagem tecnológica e de carência de recursos humanos em TI, a resposta condiz com utilizar a vocação do Centro de Inteligência e dos demais organismos que com ele interagem para produzir informação, conhecimento e utilizá-los para gestão processual.

O primeiro passo consiste em levantar periodicamente dados e indicadores nas plataformas e em juízo e traduzi-los de forma clara, condensada e acessível. Em seguida, dar transparência a esses resultados, com a divulgação ampla, preferencialmente ranqueando e premiando os melhores fornecedores no quesito autocomposição. Não desperdiçar o poder do "*disclosure*" e das influências sociais. Por fim, subsidiar com esses dados juízes e demais operadores, para que possam realizar suas escolhas em conformidade com o padrão de comportamento já identificado para cada fornecedor.

É preciso, em síntese, que o imenso manancial de informações geradas pelas plataformas seja descortinado e apresentado de modo útil a quem interesse.

Quanto aos modelos de integração, se os recursos tecnológicos são escassos, como no caso do TJES, sugere-se o primeiro passo similar ao projeto do Tribunal de Justiça do Maranhão, com adequações a partir do piloto criado no Tribunal de Justiça do Paraná. Essa integração incipiente pode evoluir para o modelo automatizado do Distrito Federal e Territórios, com ajustes na escolha padrão, conforme o *design* do Tribunal de Justiça da Bahia. Em último estágio, com a criação de modelos predominantemente automatizados, alicerçados em jurimetria e compartilhamento de dados estruturados das plataformas. Tudo isso, claro, sem

perder de vista que os sistemas não vão sozinhos resolver o problema. O modelo subjacente de incentivos é que precisa ser revisto.

Ponto crucial é que, se a judicialização excessiva perdura, não é por falta de alternativas. Os dados recolhidos no Espírito Santo revelam que as plataformas consumeristas têm sido bastante utilizadas. O que sugere que a judicialização convive com o sucesso das plataformas extrajudiciais e subsiste apesar dele.

Há potencial de crescimento desses canais e ele deve ser estimulado. Mas não se trata de fechar as portas do sistema judicial, e sim de evitar redundâncias desnecessárias, reconduzindo gradualmente a essas vias alternativas as questões que se apresentem ao Judiciário sem necessidade (do ponto de vista do interesse processual) ou sem eficácia ótima (já que poderiam ser resolvidas de forma mais breve e econômica fora do juízo).

O histórico das iniciativas estudadas demonstra que haverá resistência interna e externa às inovações. Mas o diálogo institucional, em ambiente democrático, é uma forma de mitigar esses atritos e de assegurar que nenhum interesse legítimo seja violado pelo afã de descongestionar o Judiciário.

O intuito, como se colocou desde o início deste trabalho, deve ser a promoção de acesso à ordem jurídica e à proteção do consumidor em toda a sua amplitude.

Retome-se a proposição inicial: o filtro de interesse processual tem o seu lugar, mas não é a única resposta que se possa cogitar, especialmente para a miríade de casos em que sequer se aplicaria.

A economia proporcionada pela desjudicialização, pela prevenção de demandas, enseja benefícios socializados, no sentido de que os recursos do Poder Judiciário possam ser melhor alocados para a resolução das questões em que haja necessidade inafastável da adjudicação estatal. Entretanto, a imposição de uma barreira fincada unicamente no interesse processual pode, em determinadas situações, acarretar ilegítima turbação do acesso à justiça, sob o ponto de vista individual.

Não se trata de negar as virtudes das vias compositivas extrajudiciais, tampouco de menosprezar os grandes avanços tecnológicos e o auxílio que podem prestar à pacificação social e à administração da Justiça. Mas de estarem os gestores e operadores do direito atentos e cônscios dos desafios que esses novos horizontes

desvelam, a fim de que a Justiça não se entregue à sedução de soluções simples para problemas complexos e sistêmicos.

Proporcionar eficiência e, com isso, garantir razoável duração do processo, são desideratos que convergem para uma prestação jurisdicional adequada aos anseios dos cidadãos. Mas um desses valores não pode elidir o outro.

O ponto de equilíbrio consiste em encorajar, sempre que possível, a utilização dos meios alternativos, adotando estratégias de estímulo efetivo e garantindo que haja consequências e benefícios palpáveis para quem transite por essas vias e nelas coopere em consonância com a boa-fé. Jamais torná-las percalços inócuos e protelatórios a onerar desnecessariamente as partes envolvidas.

Estabelecer filtros e condições de acesso ao Poder Judiciário, com observância dos marcos constitucionais da inafastabilidade da jurisdição, é somente parte da trajetória de expansão da almejada cultura do consenso. Devem permanecer reservados aos canais adjudicatórios os espaços em que se mostrem adequados, nas situações de necessidade, respeitando sempre a vocação ampliativa do acesso à ordem jurídica justa.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Empresas aéreas brasileiras e estrangeiras estão ativas no Consumidor.gov.br**: Índice de solução de problemas registrados em 2018 foi de 73%. gov.br. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2019/empresas-aereas-brasileiras-e-estrangeiras-estao-ativas-no-consumidor-gov.br. Acesso em: 5 nov. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA (ANEEL). **Painel de Desempenho das Distribuidoras de Energia Elétrica**. Disponível em: https://www.aneel.gov.br/painel-de-desempenho. Acesso em: 5 nov. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. Resolução Normativa n° 259, de 16 de junho de 2011. Dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde e altera a Instrução Normativa - IN nº 23, de 1º de dezembro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos DIPRO. **Diário Oficial da União.** Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/ans/2011/res0259_17_06_2011.html. Acesso em: 2 mar. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. Resolução Normativa n° 395, de 13 de janeiro de 2016. Dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação. **Diário Oficial da União**, 15 jan. 2016. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21158896. Acesso em: 2 mar. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANEEL). **Painéis de dados**: consumidor. Disponível em: https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor. Acesso em: 5 nov. 2021.

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. O case management inglês: um sistema maduro?. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 7, p. 287-335, jan./jun. 2011. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/issue/view/595. Acesso em: 4 nov. 2020.

AMORIM FILHO, Agnelo. Critério científico para distinguir a prescrição da decadência e para identificar as ações imprescritíveis. **Revista de Direito Processual**, São Paulo, v. 3, p. 95-132, jan./jun 1961. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/17562/mod_resource/content/1/CRITERIO%20CIENTIFICO%20PRESCRICaO%20e%20DECADENCIA-2.pdf. Acesso em: 6 ago. 2022.

AQUINO, Maria da Glória Costa Gonçalves de Sousa; CARVALHO, Cristiane Caldas. Política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses: uma análise sobre os sujeitos envolvidos na política de solução e prevenção de litígios no Brasil. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 195-216, jan./jun. 2016.

AQUINO, Rodrigo Vieira de. **Jurisdição civil**: o requerimento administrativo prévio à luz da dinâmica dos conflitos Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS (AMB). **Estudo da imagem do judiciário brasileiro**: sumário executivo. AMB/FGV/IPESP, 2019. Disponível em: https://www.amb.com.br/wp-content/uploads/2020/04/ESTUDO_DA_IMAGEM_.pdf. Acesso em: 28 nov. 2021.

ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS (AMB). **O uso da Justiça e o litígio no Brasil**. Brasília - DF, 2015. Disponível em: https://cpj.amb.com.br/wp-content/uploads/2021/05/2015-O-uso-da-justica-e-do-litigio-no-Brasil.pdf. Acesso em: 18 abr. 2022.

BACELLAR, Roberto Portugal. As lições da ADR para aumentar os índices de acordo e a ressurreição da conciliação*. In:* LAGRASTA, Valéria Ferioli (Org.); ÁVILA, Henrique de Almeida (Org.). **Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses**: 10 anos da Resolução CNJ n. 125/2010. São Paulo: IPAM, 2020, p. 205-223.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao. Acesso em: 5 nov. 2021.

BECKER, Howard S. A epistemologia da pesquisa qualitativa. **Revista de estudos empíricos em direito**, v. 1, n. 2, p. 184-199, jul. 2014.

BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) na mitigação da crise de justiça no Brasil. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (e-book)

BERGSTEIN, Laís. A consolidação do dano pela perda do tempo do consumidor no Brasil e o duplo critério para sua compensação: o menosprezo planejado*. In:* BORGES, Gustavo (Org.); MAIA, Maurilio Casas. **Dano temporal**: o tempo como valor jurídico. 2 ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. cap. 1, p. 79-100.

BERGSTEIN, Laís. **O tempo do consumidor e o menosprezo planejado**: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. (Coleção biblioteca de direito do consumidor).

BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de; SILVA, Juliana Pereira da (Coord.). **Manual de direito do consumidor**. 4 ed. Brasília: Escola Nacional de Direito do Consumidor, 2014. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/manual-do-direito-do-consumidor.pdf. Acesso em: 23 out. 2021.

BOCHENEK, Antônio César. **A interação entre tribunais e democracia por meio do acesso aos direitos e à justiça**: análise de experiências dos juizados especiais federais cíveis brasileiros. Brasília: CJF, 2013.

BOCHENEK, Antônio César *et al*. **Manual luso-brasileiro de gestão judicial**. São Paulo: Almedina, 2018.

BOCHENEK, Antonio César; DALAZOANA, Vinícius; RISSETTI, Vinícius Rafael. Good governance e o Conselho Nacional de Justiça. **Revista Direito GV**, DEZ. 2013. Disponibilidade em: < https://doi.org/10.1590/S1808-24322013000200007. Acesso em: 4 jan. 2022.

BOVINO, Marcio Lamonica. **Abuso do direito de ação**: a ausência de interesse processual na tutela individual. Curitiba: Juruá, 2012.

BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda Fátima da Fonseca Pereira Guimarães. O impacto da incorporação de novas tecnologias no mercado da advocacia e o crescimento das plataformas online de solução de conflitos*. In:* LOURENÇO, Haroldo (Org.); SILVA, Larissa Pochmann da. **Solução de conflitos e instituições jurídicas**. Rio de Janeiro: Ágora21, 2018, p. 511-528.

BRASIL. **Constituição**. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 6 jan. 2021.

BRASIL. Lei n. 8078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília - DF, 12 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 13 jul. 2021.

BRASIL. Lei n. 9507, de 12 de novembro de 1997. Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do habeas data. **Diário Oficial da União**. Brasília - DF, 13 de novembro de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9507.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. Lei n. 13105, de 15 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 27 ago. 2021.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública - Secretaria Nacional do Consumidor. Portaria n° 15, de 26 de março de 2020. **Diário Oficial da União**, 1 abr. 2020. Disponível em: https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160. Acesso em: 5 abr. 2022.

BRASIL. Presidência da República. Decreto n. 2181, de 19 de março de 1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas

previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 21 de março de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm. Acesso em: 23 out. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Decreto-lei n. 5452, de 01 de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. **Diário Oficial da União**. Rio de Janeiro, 09 de agosto de 1943. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 11 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Decreto n° 8573, de 18 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**, 20 nov. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm. Acesso em: 8 jan. 2022.

BRASIL. Presidência da República. Decreto n. 10197, de 01 de janeiro de 2020. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília - DF, 03 de janeiro de 2020, ano 2020. Disponível em: https://dspace.mj.gov.br/bitstream/1/275/1/DEC_2020_10197.pdf. Acesso em: 19 nov. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Emenda constitucional n. 7, de 13 de abril de 1977. **Diário Oficial da União**. Brasília - DF, 13 de abril de 1977. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc07-77.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 2139. Relator: Cármen Lúcia Antunes Rocha. Julgamento em 01 ago. 2018. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 19 fev. 2019.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Primeira Turma. Recurso Extraordinário n. 273.791-7 São Paulo. Relator: Min. Sepúlveda Pertence. Julgamento em 15 ago. 2000**. Diário Oficial**. Brasília - DF, 15 set. 2000.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário n. 631.240. Relator: Luís Roberto Barroso. Julgamento em 03 set. 2014. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 10 nov. 2014.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Segunda Turma. Ag. Reg. em A.R. n. 126.739. Relator: Min. Carlos Velloso. Julgamento em 17 nov. 1992**. Diário Oficial**. Brasília - DF, 18 dez. 1992. Disponível em: https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur107737/false. Acesso em: 15 jul. 2021.

CABRAL, Samara de Almeida. **Online Dispute Resolution**: o uso das novas tecnologias na resolução de conflitos na Comarca de Juazeiro do Norte. Fortaleza - CE, 2017 Dissertação (Mestrado em Direito e gestão de conflitos) - Universidade de Fortaleza. Disponível em:

https://uol.unifor.br/oul/ObraBdtdSiteTrazer.do?method=trazer&ns=true&obraCodigo=104308. Acesso em: 15 abr. 2022.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça**: autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2021.

CHIMENTI, Paula; FERREIRA, Daniela Abrantes. **Quanto Mais Problemas, Mais Negócios:** O Caso Reclame Aqui*. In:* ENANPAD, n. XLIII. 2019, São Paulo: ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2019. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjY2OTA=. Acesso em: 24 abr. 2022.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. II Jornada de prevenção e solução extrajudicial de litígios. **Enunciados aprovados**. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, 2021. Disponível em: https://ajufe.org.br/images/2021/pdf/Enunciados_Justificativas_aprovados-VF.pdf. Acesso em: 30 abr. 2022.

CONSELHO FEDERAL DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Código de ética e disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil**, de 17 de outubro de 2015. Disponível em: https://www.oab.org.br/arquivos/resolucao-n-022015-ced-2030601765.pdf. Acesso em: 29 mai. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **100 maiores litigantes 2012**. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/100_maiores_litigantes.pdf. Acesso em: 6 nov. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **A judicialização de benefícios previdenciários e assistenciais**: Instituto de Ensino e Pesquisa (INSPER). Brasília-DF: CNJ, 2020. (Justiça Pesquisa).

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Corregedoria Nacional de Justiça. **Relatório de inspeção ordinária n. 0000989-98.2021.2.00.0000.** Brasília-DF, 08 de novembro de 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/inspecoes-correicoes/relatorios/#2659-tribunal-de-justica-do-estado-do-espirito-santo. Acesso em: 9 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Demandas repetitivas e a morosidade na justiça cível brasileira**. Brasília, 2011. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/pesq_sintese_morosidade_dpj.pdf. Acesso em: 27 nov. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Diagnósticos dos Juizados Especiais**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB_LIVRO_JUIZADOS_ESPECIAIS.pdf. Acesso em: 10 jan. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2003**: Variáveis e indicadores do poder judiciário. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 6 nov. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2009**: Indicadores do Poder Judiciário. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/rel_sumario_exec_jn2009.pdf. Acesso em: 6 nov. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020: ano-base 2019**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 10 jan. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/. Acesso em: 25 out. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação e conciliação avaliadas empiricamente**: Relatório analítico propositivo. Brasília: CNJ, 2019. (Justiça Pesquisa).

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas:** mapeamento e proposições. Brasília: CNJ, 2018. (Justiça Pesquisa). Disponível em: https://abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/. Acesso em: 25 out. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel Justiça em Números**. Disponível em: https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT. Acesso em: 12 nov. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Perfil de acesso à justiça nos juizados especiais cíveis**. Brasília: CNJ, 2015. (Justiça Pesquisa).

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Procedimento de Controle Administrativo n. 0004447-26.2021.2.00.0000. Relator: Emmanoel Pereira. Julgamento em 14 de setembro de 2021. **DJe/CNJ**. Brasília - DF, 14 de setembro de 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Procedimento de controle administrativo n. 0007010-27.2020.2.00.0000. Relator: Luiz Fernando Tomasi Keppen. Julgamento em 16 de setembro de 2020. **DJe/CNJ**. Brasília - DF, 17 de setembro de 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n° 125, de 28 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. **DJe/CNJ**: n.219/2010, 30 nov. 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156. Acesso em: 10 jan. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n° 325, de 28 de junho de 2020. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. **DJe/CNJ**, 30 jun. 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3365. Acesso em: 4 nov. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Presidência. Resolução n° 358, de 01 de dezembro de 2020. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. **DJe/CNJ**, 3 dez. 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604. Acesso em: 10 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Presidência. Resolução n° 370, de 27 de janeiro de 2021. Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). **DJe/CNJ**, 22 jun. 2021. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3706. Acesso em: 9 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Presidência. Resolução n° 420, de 28 de setembro de 2021. Dispõe sobre a adoção do processo eletrônico e o planejamento nacional da conversão e digitalização do acervo processual físico remanescente dos órgãos do Poder Judiciário. **DJe/CNJ**, 29 set. 2021. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4133. Acesso em: 10 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Sistema de gestão de tabelas processuais unificadas**. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/sgt/consulta_publica_movimentos.php. Acesso em: 23 out. 2021.

CORRÊA, Iara Cristina. **O contraponto da "cultura da sentença versus cultura do consenso"**: uma análise a partir da ótica do jurisdicionado sobre a preponderância da resolução dos conflitos jurídicos cíveis por meio da sentença judicial na comarca de Bom Retiro/SC Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

COSTA, Susana Henriques da. FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia.** São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (ebook Kindle)

CUEVA, Ricardo Villas Bôas. **Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça**. *In:* FUX, Luiz (Coord.); ÁVILA, Henrique (Coord.); CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Tecnologia e justiça multiportas. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2021. 532 p. (ePUB).

DA COSTA SILVA, Jorge Luis. Fatores determinantes e instrumentos de dissuasão da litigância frívola. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de

Janeiro, v. 21, n. 1, p. 165-191, jan.-abr 2020. Ano 14. Disponível em: https://doi.org/10.12957/redp.2020.44599. Acesso em: 27 nov. 2021.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. **Direito em Movimento**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 15-31, 2019. 1º sem.

ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, s.l., v. 7, n. 2, p. 39-60, jul./dez. 2021. Disponível em: http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0030/2021.v7i2.8187. Acesso em: 29 jun. 2022.

ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo*. In:* BOCHENEK, Antônio César; HADDAD, Carlos Henrique Borlido; CANTUÁRIA, Elayne da Silva Ramos. **Gestão, redes e design organizacional**. Brasília: ENFAM, 2022, p. 129-160.

EPSTEIN, Lee; KING, Gary. **Pesquisa empírica em direito [livro eletrônico]**: as regras de inferência. São Paulo: Direito GV, 2013. (Coleção acadêmica livre). Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/11444. Acesso em: 28 nov. 2021.

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. Corregedoria Geral da Justiça. Provimento n° 02, de 03 de fevereiro de 2020. **DJe**, 6 fev. 2020. Disponível em: http://www.tjes.jus.br/corregedoria/2020/02/06/provimento-no-02-2020-disp-06-02-2020/. Acesso em: 10 mar. 2022.

FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas:** criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

FEFERBAUM, Marina (Coord.); QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo (Coord.). **Metodologia da pesquisa em direito**: técnicas e abordagens para elaboração de monografias, dissertações e teses. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

FELIZ, Ricardo *et al*. **O problema da cifra oculta nos tribunais brasileiros**. Associação Brasileira de Jurimetria. 2020. Disponível em: https://lab.abj.org.br/posts/2020-12-07-cifra-oculta/. Acesso em: 9 mai. 2022.

FELSTINER, William L.F; ABEL, Richard L; SARAT, Austin. The emergence and transformation of disputes: naming, blaming, claiming.... **Law & Society Review**, v. 15, n. 3/4, p. 631-654, 1980-1981. Special Issue on Dispute Processing and Civil Litigation. Disponível em: http://www.jstor.org/stable/3053505. Acesso em: 28 nov. 2021.

FERRAZ, Leslie Shérida. **Acesso à Justiça:** uma análise dos Juizados Especiais

Cíveis no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010. (ebook Kindle).

FERRAZ, Taís Schilling. Gestão do conhecimento como instrumento para a efetividade do modelo brasileiro de precedentes: a importância dos centros de inteligência*. In:* CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **Estratégias de prevenção de conflitos, monitoramento e gestão de demandas e precedentes**. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, v. 1, 2018, p. 63-71. (Série CEJ. Notas técnicas e ações do Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal).

FERRAZ, Taís Schilling. O excesso do acesso à justiça e a insistente aposta nos sintomas como forma de dar tratamento à litigiosidade. **Int. Público - IP**, Belo Horizonte, p. 45-58, jul./ago. 2021.

FERRAZ, Taís Schilling. Ratio decidendi x tese jurídica: A busca pelo elemento vinculante do precedente brasileiro. **Revista da Escola da Magistratura do TRF da 4a. Região**, Porto Alegre, n. 10, 2018. Disponível em: https://www2.trf4.jus.br/trf4/upload/editor/bnu_8_ratio_tese_tais_ferraz.pdf. Aces so em: 27 nov. 2021.

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 Dissertação (Programa de Mestrado Profissional em Direito) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215010. Acesso em: 17 jan. 2021.

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 - DF, v. 4, n. 1, p. 19-36, jan/jun 2020. ISSN 2525-4502.

FIGUEIREDO, Luiza Vieira Sá de. A importância da gestão no Poder Judiciário. **Revista dos Juizados Especiais**, Campo Grande - MS, n. 18, p. 7-11, 2016.

FISS, Owen. **Um novo processo civil**: Estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios online (ODR) e a sua relação com o direito fundamental de acesso à Justiça. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, p. 568-598, jan./abr. 2021. Disponível em: www.redp.uerj.br. Acesso em: 22 mar. 2021.

FRANÇA, Giselle de Amaro e. A obrigatoriedade do prévio requerimento administrativo nas ações judiciais envolvendo os direitos fundamentais sociais*. In:* MORAES, Vânila Cardoso André de (Coord.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes**: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro. Brasília: Enfam, 2016, p. 11-20.

FREIRE, Rodrigo da Cunha Lima. **Condições da ação**: enfoque sobre o interesse de agir no processo civil brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000. (Coleção de estudos de direito de processo Enrico Tullio Liebman).

FRIEDMAN, Lawrence M. Litigância e Sociedade. **Revista de Direito Administrativo - RDA**, Rio de Janeiro, v. 263, p. 13-34, mai./ago. 2013.

GABBAY, Daniela Monteiro (Coord.); CUNHA, Luciana Gross (Coord.). **Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça**. São Paulo: Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo - Direito GV, 2010. (Edital de Seleção nº 01/2009 do CNJ).

GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à Justiça a luz do CPC/15. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, v. 21, n. 2, p. 99-114, maio a agosto de 2020. Disponível em: www.redp.uerj.br. Acesso em: 12 out. 2020.

GALANTER, Marc. **Por que "quem tem" sai na frente [recurso eletrônico]**: especulações sobre os limites da transformação no direito. São Paulo: FGV Direito SP, 2018. (Coleção acadêmica livre).

GICO JÚNIOR, Ivo Teixeira. **Análise econômica do processo civil** [recurso eletrônico]. Indaiatuba/SP: Editora Foco, 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOULART, Bianca Bez. **Análise econômica da litigância**: entre o modelo da escolha racional e a economia comportamental Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

HADDAD, Carlos Henrique Borlido; PEDROSA, Luís Antônio Capanema. **Manual de administração judicial**: enfoque conceitual. Florianópolis: Tribo da Ilha, v. 1, 2017.

HADDAD, Carlos Henrique Borlido; PEDROSA, Luís Antônio Capanema. **Manual de administração judicial:** enfoque prático. Florianópolis: Tribo da Ilha, v. 2, 2019.

INSTITUTO ÍBERO-BRASILEIRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E INSTITUTO DE PESQUISAS E ESTUDOS DA SOCIEDADE E CONSUMO. **Projeto MovimentaSAC**: Pesquisa Nacional o SAC no Brasil Consumidores & Executivos. IBRC - IPSConsumo. Disponível em: http://www.ibrc-ips.com.br/files/MovimentaSAC_Pesquisa_Nacional_2021_Cons_e_Exec_Relat%C3%B3rio_Final.pdf. Acesso em: 29 out. 2021.

INTERNATIONAL CONSORTIUM FOR COURT EXCELLENCE (ICCE). **Global Measures of Court Performance**. Melbourne: Secretariat for the International

Consortium for Court Excellence, 2018. Disponível em: http://www.courtexcellence.com/__data/assets/pdf_file/0021/7617/global-measures-pre-publication-sep-2018.pdf. Acesso em: 28 jan. 2021.

KATSH, Ethan; RULE, Colin. **What we know and need to know about online dispute resolution.** South Carolina Law Review, v. 67, n. 2, 2016. Disponível em: https://scholarcommons.sc.edu/sclr/vol67/iss2/10. Acesso em: 29 dez. 2021.

KURSCHEIDT, Henrique; NUNES, Luciana Gonçalves. Como minimizar a sobreutilização da atividade jurisdicional e a morosidade do Poder Judiciário?: A "tragédia dos comuns" e as soluções propostas por Garret Hardin. **Conjur**. 2020. Disponível em: https://www.conjur.com.br/dl/kurscheidt-nunes-minimizar-morosidade.pdf. Acesso em: 28 nov. 2021.

LETTERIELLO, Christiane Teresa Padoa; FIGUEIREDO, Luiza Vieira Sá de. Os desafios da prática jurisdicional: um estudo de caso no estado de Mato Grosso do Sul. **Revista Eletrônica CNJ**, Brasília, v. 4, n. 2, p. 127-141, 2020.

LIEBMAN, Enrico Tullio. **Manual de direito processual civil**. Tocantins: Intelectos, v. 1, 2003.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso**: o uso de Online Dispute Resolution na Comarca de Araquari (SC) Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos. **Gralha Azul**, Curitiba, p. 13-19, ago-set 2020. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/40338175/2.+GA_0016.pdf/f4d88ba0-63c8-d98e-7196-ce683b2a36ac. Acesso em: 2 abr. 2022.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.gov. **Cadernos Jurídicos / Escola Paulista da Magistratura**, São Paulo, n. 53, p. 81-93, Janeiro-Março 2020. ano 21. Disponível em: https://epm.tjsp.jus.br/Publicacoes/CadernoJuridico/60662?pagina=1. Acesso em: 22 mar. 2021.

MARDEN, Carlos; WYKROTA, Leonardo Martins. Neurodireito: o início, o fim e o meio. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 48-63, ago. 2018.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, v. 5, n. 5, out./dez. 2019. Disponível em: https://www.thomsonreuters.com.br/pt/juridico/webrevistas/rdtec-revista-de-direito-e-as-novas-tecnologias.html. Acesso em: 27 nov. 2021.

MEADOWS, Donella. **Leverage points:** places to intervene in a system. The Sustainability Institute, Hartland VT, 1999. Disponível em:

http://drbalcom.pbworks.com/w/file/fetch/35173014/Leverage_Points.pdf. Acesso em: 30 dez. 2021

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - SECRETARIA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Boletim SINDEC 2021**. Brasília - DF, 2022. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Biblioteca/boletin_sindec_2021WEB_1.pdf. Acesso em: 23 abr. 2022.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas (PROCONS - Sindec)**. Dados.MJ. Disponível em: http://dados.mj.gov.br/dataset/cadastro-nacional-de-reclamacoes-fundamentadas-procons-sindec. Acesso em: 23 out. 2021.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Consumidor em números 2020**. Brasília, 2021. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/biblioteca/100-boletins. Acesso em: 23 abr. 2022.

NADER, Laura. Harmonia coerciva: a economia política dos modelos jurídicos. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 9, n. 26, 1994. Disponível em: http://anpocs.com/images/stories/RBCS/26/rbcs26_02.pdf. Acesso em: 20 jan. 2022.

NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. **O uso da tecnologia na prevenção efetiva dos conflitos:** possibilidades de interação entre online dispute resolution, dispute system design e sistema público de justiça. *In:* NUNES, Dierle et.al. Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2.ed. Salvador: JusPodivm, 2021. p. 127.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista de Processo**, v. 314, p. 395-425, abr 2021. Revista dos Tribunais Online. Disponível em: https://www.academia.edu/45607938/NOVOS_DESIGNS_TECNOLÓGICOS_NO_SISTEMA_DE_RESOLUÇÃO_DE_CONFLITOS_ODR_E_ACESSO_À_JUSTIÇA_E_SEUS_PARADOXOS_NO_BRASIL. Acesso em: 13 jun. 2022.

OLIVEIRA, Fabiana Luci de; CUNHA, Luciana Gross. Medindo o acesso à Justiça Cível no Brasil. **Opinião Pública**, Campinas, v. 22, n. 2, p. 318-349, ago. 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/op/v22n2/1807-0191-op-22-2-0318.pdf. Acesso em: 4 abr. 2021.

OLIVEIRA, Fabiana Luci de; CUNHA, Luciana Gross. Os indicadores sobre o Judiciário brasileiro: limitações, desafios e o uso da tecnologia. **Revista Direito GV**, v. 16, n. 1, jan./abr. 2020. e1948. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-24322020000100401&tlng=pt. Acesso em: 23 mar. 2021.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SEÇÃO DO PARANÁ. **OAB em defesa da liberdade do consumidor de acesso à Justiça**. OAB Paraná. 2021. Disponível em: https://www.oabpr.org.br/oab-em-defesa-da-liberdade-do-consumidor-de-acesso-a-justica/. Acesso em: 24 abr. 2022.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SECCIONAL DO MARANHÃO. **Por unanimidade, pleno do TJMA mantém revogada a resolução que exigia a prévia utilização de plataformas extrajudiciais**. OAB Maranhão. 2021. Disponível em: https://www.oabma.org.br/agora/noticia/por-unanimidade-pleno-do-tjma-mantem-revogada-a-resolucao-que-exigia-a-previa-utilizacao-de-plataformas-extrajudiciais-5183. Acesso em: 2 abr. 2022.

PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-Line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 275-323.

PASKIN NETO, Max; POLTRONIERI, Fernanda Maria. Honorários advocatícios sucumbenciais à luz do direito comparado e seu papel como um dos fatores da Jurisdicionalização excessiva dos conflitos no Brasil. **Jusbrasil**. Disponível em: https://maxpaskin.jusbrasil.com.br/artigos/118679456/honorarios-advocaticios-sucumbenciais-a-luz-do-direito-comparado-e-seu-papel-como-um-dos-fatores-da-jurisdicionalizacao-excessiva-dos-conflitos-no-brasil. Acesso em: 18 out. 2020.

PEREIRA, Luiz Fernando Casagrande; SCHINEMANN, Caio César Bueno. On-line dispute resolution no processo civil brasileiro: o caso das plataformas de indenização contra companhias aéreas. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia.** São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

PINTO JÚNIOR, Mario Engler. Pesquisa jurídica no mestrado profissional. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 14, n. 1, jan-abr 2018.

PONTES, Daniel de Oliveira. **Mutações no interesse de agir à luz do direito processual civil brasileiro contemporâneo**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019.

POUPART, Jean. A entrevista de tipo qualitativo: considerações epistemológicas, teóricas e metodológicas. *In:* **A pesquisa qualitativa:** enfoques epistemológicos e metodológicos. 3. ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2012. p. 215–253.

QUEIROZ, Rafael Mafei Rabelo. **Monografia jurídica**: passo a passo. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

RAMOS, Luciana de Oliveira *et al*. **Relatório ICJ Brasil 2021**. São Paulo: FGV Direito SP, 2021. Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/30922. Acesso em: 27 nov. 2021.

RECLAME AQUI. **Como funcionam os critérios para avaliação das empresas?** Reclame AQUI. Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/reputacao/. Acesso em: 12 out. 2021.

RECLAME AQUI. **Você já conhece a nossa história?** Reclame Aqui. 2020. Disponível em: https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/voce-ja-conhece-a-nossa-historia_4051/. Acesso em: 24 abr. 2022.

REZENDE, Priscilla Correa Gonçalves de. **As condições da ação sob a ótica do constructivismo lógico-semântico** Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Vitória - ES, 2018.

ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma?*. In:* BORGES, Gustavo (Org.); MAIA, Maurilio Casas. **Dano temporal**: o tempo como valor jurídico. 2 ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. cap. 1, p. 27-46.

RULE, Colin. **Designing a Global Online Dispute Resolution System:** Lessons Learned from eBay. University of St. Thomas Law Journal, v. 13, n. 2, 2017. Disponível em: https://ir.stthomas.edu/ustlj/vol13/iss2/10/. Acesso em: 9 jan. 2022.

SÁ, Carla Teresa Bonfadini de. Da precificação da dor: critérios e metodologia do arbitramento da indenização por danos morais sob a ótica da Análise Econômica do Direito (AED)*. In:* PINHEIRO, Armando Castelar *et al*. **Reflexões sobre direito e economia**. Rio de Janeiro: FGV Direito Rio, 2020. cap. 1, p. 21-44.

SADEK, Maria Tereza Aina. Direitos e sua concretização: judicialização e meios extrajudiciais. **Cadernos FGV Projetos - Solução de conflitos**, n. 30, abr./mai 2017. Disponível em: https://fgvprojetos.fgv.br/publicacao/cadernos-fgv-projetos-no-30-solucao-de-conflitos. Acesso em: 27 nov. 2021.

SANTANA, Héctor Valverde. **Dano moral no direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. (Biblioteca de direito do consumidor; v. 38).

SCHUCH, Luiz Felipe Siegert. **Dano moral imoral**: o abuso à luz da doutrina e jurisprudência. Florianópolis: Conceito Editorial, 2012.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SENACON). **Ministério da Justiça e Segurança Pública apresenta evolução do portal Consumidor.gov.br nos últimos anos**. Portal de defesa do consumidor. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/ultimas-noticias/1889-ministerio-da-justica-e-seguranca-publica-apresenta-evolucao-do-portal-consumidor-gov-br-nos-ultimos-anos. Acesso em: 24 out. 2021.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Por um acesso qualitativo à justiça: o perfil da litigância nos juizados especiais cíveis. **Rev. Fac. Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 75, p. 443-466, jul./dez. 2019.

SOARES, Roberto Oleiro. **As funções punitiva e preventiva da responsabilidade civil nas relações de consumo**. Belo Horizonte: Letramento, 2018.

SOUSA, Fábio Torres de. Preocupações acerca da aplicação do dano temporal nos juizados especiais*. In:* BORGES, Gustavo (Org.); MAIA, Maurilio Casas. **Dano**

temporal: o tempo como valor jurídico. 2 ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. cap. 1, p. 345-374

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov case. *In:* WOLKART, Erik Navarro (Coord.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. (ebook Kindle).

SUNSTEIN, Cass R. **Nudging**: A very short guide. DASH - Digital Access to Scholarship at Harvard. 2014. Disponível em: http://nrs.harvard.edu/urn-3:HUL.InstRepos:16205305. Acesso em: 8 dez. 2021.

TABAK, Benjamin Miranda; AMARAL, Pedro Henrique Rincon. Vieses cognitivos e desenho de políticas públicas. **Revista brasileira de políticas públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 472-491, ago. 2018.

TARTUCE, Fernanda. Mediação de Conflitos: Proposta de Emenda Constitucional e Tentativas Consensuais Prévias à Jurisdição. **Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil**, v. 82, p. 5-21, jan./fev. 2018. Disponível em: http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2021/04/Mediacao-CF-e-tentativas-previas-jurisdicao-Fernanda-Tartuce.pdf. Acesso em: 28 nov. 2021.

TAUK, Caroline Somesom; CORREA, Priscilla Pereira Costa. O uso da Jurimetria nos litígios previdenciários*. In:* NUNES, Dierle (Org.); WERNECK, Isadora (Org.);

LUCON, Paulo Henrique dos Santos. **Direito processual e tecnologia**: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial. Salvador: JusPodivm, 2022.

TEIXEIRA JÚNIOR, José Borges. **A gratuidade de acesso nos juizados especiais cíveis de Vitória/ES e sua influência sobre o acesso à justiça**: uma análise econômica do Direito Dissertação - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019.

TENENBLAT, Fábio. Limitar o acesso ao Poder Judiciário para ampliar o acesso à Justiça. **Revista CEJ**, Brasília, n. 52, p. 23-25, jan./mar. 2011.

THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge**: Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2019. (ebook Kindle).

TIMM, Luciano Benetti. **Parecer jurídico à Associação dos Magistrados do Maranhão (AMMA)**. 2021. Disponível em: https://amma.com.br/wp-content/uploads/2021/03/17032021-Parecer-ODR-AMMA-.pdf. Acesso em: 28 nov. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. Presidência. Decreto Judiciário n° 447, de 12 de julho de 2021. **DJE**, 14 jul. 2021. Disponível em: http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/images/pdf/Decreto_Judiciario_No_447_2021.pdf. Acesso em: 16 abr. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. Decreto Judiciário n° 650, de 22 de setembro de 2020. **DJE**, 28 set. 2020. Disponível

em: http://www7.tj.ba.gov.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=24952&tmp.secao=9. Acesso em: 16 abr. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. Presidência. Decreto Judiciário n° 799, de 09 de novembro de 2020. **DJE**, 11 nov. 2020. Disponível em: http://www7.tj.ba.gov.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=25197&tmp.secao=9. Acesso em: 16 abr. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. **Negociação Virtual. Juizados Especiais** - Poder Judiciário do Estado da Bahia. Salvador. Disponível em: http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/index.php/negociacao-virtual. Acesso em: 11 jan. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Painéis de gestão estratégica:** Justiça em Números. Brasília - DF, 2021. Disponível em: https://paineis-gestao-estrategica.tjdft.jus.br/jn/litigiosidade_juizadosespeciais.php. Acesso em: 15 jul. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **5a. Sessão Ordinária do Tribunal Pleno:** pronunciamento do Desembargador Pedro Valls Feu Rosa. 2022. pos: 2:05:10s. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=19tyPuGoOZI. Acesso em: 21 mar. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. Presidência. Ato Normativo n° 70, de 13 de junho de 2022. Dispõe sobre a criação do Centro de Inteligência do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo e dá outras providências. **Diário da Justiça**, 15 jun. 2022. Disponível em: https://sistemas.tjes.jus.br/ediario/index.php/component/ediario/?view=content&id=1346897. Acesso em: 15 jun. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. Presidência. Edital n° 008/2021, de 06 de abril de 2021. **Diário da Justiça**, 8 abr. 2021. Disponível em: https://sistemas.tjes.jus.br/ediario/index.php?option=com_ediario&view=contents&layout=fulltext&data=20210408&idorgao=767. Acesso em: 21 ago. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **Processo judicial eletrônico unidades implantadas.** Disponível em: http://www.tjes.jus.br/pje/projetodocumentos/status-do-projeto/. Acesso em: 23 out. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. Presidência e Corregedoria Geral da Justiça. **Portaria Conjunta n° 08**, de 27 de abril de 2017, 4 mai. 2017. Disponível em: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/portalweb/portaria_conjunta_82017_12032018_1216.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO. Presidência. **Portaria n° 292**, de 10 de junho de 2019. Disponível em: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/arquivos_ascom/8e52b2b9a171b893a7664def01f8a8aa.pdf. Acesso em: 25 mar. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. **Processo de modernização do Poder Judiciário Estadual**. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. 2022. Disponível em: http://www.tjes.jus.br/processo-de-modernizacao-do-poder-judiciario-estadual-8/. Acesso em: 16 jun. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. **Projeto de soluções virtuais de demandas de consumo.** Coordenadoria dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Fazenda Pública. Disponível em: http://www.tjes.jus.br/institucional/coordenadorias/institucionalcoordenadoriasjuizados-especiais-civeis-e-criminais/reclamacoes-do-consumidor/. Acesso em: 22 mar. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. Presidência. **Resolução n° 31**, de 25 de maio de 2021. Disponível em: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/arquivos_ascom/resol_gp_312021_27_05_2021_14_03_06.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. Presidência. **Resolução n° 43**, de 19 de setembro de 2017, 22 set. 2017. Disponível em: http://gerenciador.tjma.jus.br/app/webroot/files/publicacao/418337/resoluooo-gp-432017_21092017_1434.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO DO SUL. Centro de Inteligência. **Nota Técnica 01/2022**. 2022. Disponível em: https://www.tjms.jus.br/storage/cms-arquivos/62a318e6cbe7019b873fa0a4d8d58599.pdf. Acesso em: 30 abr. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. 11º Juizado Especial Cível e Criminal Central da Comarca Metropolitana de Curitiba. Portaria n° 01. **Diário Eletrônico**: p.137, 18 mar. 2022. Disponível em: file:///D:/Usuarios/PJES/Downloads/Processos%20e%20documentos%20PJE/Di%C3%A1rio%20da%20Justi%C3%A7a%20Eletr%C3%B4nico%20-%20Data%20da%20Veicula%C3%A7%C3%A3o%20-%2018_03_2022.pdf. Acesso em: 22 mar. 2022.

VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César A. M. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente. *In:* WOLKART, Erik Navarro et al. **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

VAZ, Paulo Afonso Brum; GROCK, Gabriela. As condições da ação no Código de Processo Civil. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, p. 634-659, jan./abr. 2021.

VILELA, Hugo Otávio Tavares. O princípio da boa-fé e as demandas repetitivas*. In:* MORAES, Vânila Cardoso André de (Coord.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes**: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro. Brasília: Enfam, 2016, p. 241-247.

WADA, Ricardo Morishita. Da tutela administrativa do consumidor em tempos de pandemia da Covid-19*. In:* MALFATTI, Alexandre David (Coord.); GARCIA, Paulo

Henrique Ribeiro (Coord.); SHIMURA, Sérgio Seiji. **Direito do Consumidor**: reflexões quanto aos impactos da pandemia de Covid-19. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, v. 2, 2020, p. 763-779. Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/234-dc.pdf?d=637581604679873754. Acesso em: 23 abr. 2022.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

WATANABE, Kazuo; DUARTE, Ricardo Quass; GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira. **Parecer apresentado ao Mercado Livre Atividades de Internet Ltda**. São Paulo, 2019. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1ogiaG4lJhjXYC8ZxZojaHSXbQ8WPnNke/view. Acesso em: 6 ago. 2022.

WERNECK, Isadora. Online Dispute Resolution (ODR) e a (des)necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do interesse de agir. *In:* NUNES, Dierle et. al. **Inteligência artificial e direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2. ed. Salvador: Juspodivum, 2021. cap. 7, p. 171-209.

XAVIER, José Roberto Franco. Algumas notas sobre a entrevista qualitativa de pesquisa. in MACHADO, Maira Rocha. **Pesquisar empiricamente o direito**. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017. p. 136.