

# SISTEMA MULTIPORTAS PARA A SOLUÇÃO DE CONFLITOS DECORRENTES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO: ESTUDO DE CASO DO PORTAL CONSUMIDOR.GOV.BR<sup>1</sup>

## MULTIPORT SYSTEM FOR THE SOLUTION OF CONFLICTS ARISING FROM CONSUMER RELATIONS: CASE STUDY OF CONSUMIDOR.GOV.BR PORTAL

Rossana Marina Seta Fisciletti<sup>2</sup>

Mestre e Doutoranda em Direito

Faculdades Associadas de Ariquemes – Rondônia/Brasil

João Batista Soares da Costa Junior<sup>3</sup>

Graduando em Direito

Universidade Estácio de Sá – Rio de Janeiro/Brasil

**Resumo:** Este artigo tem como ponto de partida a verificação do acesso à justiça através do sistema multiportas de resolução de conflitos, apresentando as possibilidades que tendem a proporcionar melhor celeridade e efetividade às demandas

---

1 - O presente trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001, vinculado à Universidade Veiga de Almeida.

2 - Professora da Universidade Estácio de Sá (UNESA) dos cursos de graduação e pós graduação presenciais e do núcleo de educação à distância (NEAD) e Coordenadora de Trabalho de Conclusão de Curso - Unidade Nova Iguaçu. Doutoranda em Direito pela Universidade Veiga da Almeida (Bolsista PROSUP/CAPES). Mestrado (2008) e Graduação (1999), ambos em Direito pela Universidade Gama Filho - CAPES 5. Pós-graduada em Planejamento, Implementação e Gestão da Educação a Distância (PIGEAD) pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Pesquisadora do Instituto de Ensino Superior de Rondônia (IESUR-FAAR). Editora da Mídia Jurídica. Membro do grupo de pesquisa reconhecido pelo DGP/CNPq e certificado pela UVA: Desenvolvimento econômico, globalização e sustentabilidade nas relações nacionais e internacionais. Membro do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós graduação em Direito - CONPEDI, do *International Political and Economic System*. Pesquisadora do Grupo de Pesquisa *Global Law Comparative: Governance, Innovation and Sustainability* (GGINNS). Palestrante e articulista. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Civil, Direito do Consumidor e Direito da Concorrência, atuando principalmente nos seguintes temas: Parte Geral, Obrigações, Contratos e Sucessões, Responsabilidade Civil, Proteção ao Consumidor, Diversidade de Gêneros, entre outros. Pesquisadora no Programa de Iniciação Científica (PIBIC/UNESA), coordenando o Observatório de Direito Digital. Atualmente pesquisa sobre a Indústria 4.0 e o Direito do Consumidor na era digital (Pesquisadora Docente UNESA). E-mail: [direitorossana@gmail.com](mailto:direitorossana@gmail.com)

3 - Graduando no 4º período do Curso de Direito da Universidade Estácio de Sá, Pesquisador CNPq Pibic UNESA, membro do Observatório de Direito Digital. Membro do Comitê de Jovens Arbitralistas do Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem (CJA/CBMA). Pesquisador do Grupo de Pesquisa *Global Law Comparative: Governance, Innovation and Sustainability* (GGINNS). E-mail: [costajr@assessoria.adv.br](mailto:costajr@assessoria.adv.br)

dos consumidores. Dentre os diversos Métodos Adequados de Solução de Conflitos, há necessidade de uma análise específica do sistema de Resolução de Disputas Online, conhecido pela sigla derivada do inglês ODR “Online Dispute Resolution”. No desenvolvimento, analisa o Portal Consumidor.gov.br, serviço público voltado à interlocução entre consumidores e fornecedores para resolução de conflitos de consumo pela internet. O presente artigo de revisão tem como metodologia a análise lógico-sistemática para atingir o seu objetivo geral que é o de demonstrar as vantagens da utilização da tecnologia em prol da desjudicialização, rompendo barreiras culturais que obstruem a rápida solução de litígios.

**Palavras-chave:** Consumidor; Resolução de Disputas Online; ODR; MASC.

**Abstract:** The aim of this paper is to point the verification of access to justice through the multiport conflict resolution system, presenting the possibilities that tend to provide better speed and effectiveness to the demands of consumers. Among the various Appropriate Conflict Resolution Methods, there is a need for a specific analysis of the Online Dispute Resolution system, known by the acronym derived from the English ODR “Online Dispute Resolution”. In the development, it analyzes the Consumidor.gov.br Portal, a public service aimed at interlocuting between consumers and suppliers to resolve consumer conflicts over internet. The present review article has the methodology of logical-systematic analysis to achieve its general objective, which is to demonstrate the advantages of using technology in favor of non-judicialization, breaking cultural barriers that obstruct the quick solution of disputes.

**Keywords:** Consumer; Online Dispute Resolution; ODR; MASC.

## **INTRODUÇÃO**

O uso da tecnologia tem se demonstrado eficiente para desburocratizar e solucionar conflitos, sendo crescente o uso dos métodos adequados de solução de conflitos, principalmente em plataformas online.

O distanciamento de uma cultura litigante, arraigada na cultura popular, vem ocorrendo graças aos esforços governamentais, da OAB, SEBRAE, além de empresas interessadas, destacando-se os benefícios conquistados pelo uso dos MASC (Métodos Adequados de Solução de Conflitos), trazendo para a sociedade a cultura “ganha – ganha” baseada na cooperação e colaboração, diminuindo o desgaste entre as partes e possibilitando o empoderamento das mesmas, conseguindo desta forma a autocomposição e a solução do conflito.

Este estudo tem como base os dados fornecidos através do portal consumidor.gov.br, um serviço público criado para a resolução de conflitos consumeristas, que se pode descrever como uma ferramenta tecnológica, ou ODR (*Online Dispute Resolution*), que possibilita a comunicação direta entre consumidores e fornecedores, de forma

rápida e desburocratizada, a fim de solucionar as demandas decorrentes das relações de consumo.

O objetivo geral é o de analisar a eficácia do serviço oferecido pelo portal consumidor.gov.br, para a solução de controvérsias de consumo. O objetivo específico é o de analisar como o portal consumidor.gov.br vem contribuindo para a composição de conflitos nas relações de consumo.

## **1 SISTEMA MULTIORTAS**

A pretensão da presente abordagem é trazer breves definições envolvendo o sistema Multiortas de forma a estimular o interesse sobre o assunto, bem como auxiliar na sua propagação.

Fazem parte do sistema multiortas a Conciliação, a Negociação, a Mediação e a Arbitragem, também chamadas de ADR (*Alternative Dispute Resolution*) ou, em português, MASC (Métodos Adequados de Solução de Conflitos), que, quando ocorrem em plataformas online, são chamados de ODR (*Online Dispute Resolution*), cada qual envolvendo técnicas específicas para o melhor resultado para as partes envolvidas.

Todas essas novas ferramentas, digitais ou não, que auxiliam a desjudicialização de demandas fazem parte do chamado sistema multiortas, uma metodologia idealizada com a função de direcionar cada tipo de demanda ao remédio mais adequado. Esses métodos, com exceção da arbitragem, são autocompositivos, isto é, não buscam em um terceiro a solução imparcial do conflito, mas, ao invés disso, empoderam as partes que, através do diálogo, negociação e estímulo dos mediadores e conciliadores possam solucionar suas próprias demandas.

Nos últimos anos muito se tem debatido sobre o sistema multiortas, seus benefícios e desafios de implementação e como devem ser utilizadas tais ferramentas, criando novos campos de atuação para os operadores do Direito, abrindo espaço para empregabilidade no setor de TI, beneficiando os consumidores, aliviando o Judiciário e conseqüentemente diminuindo os gastos estatais com o mesmo. Percebe-se com isso que a visão “futurista” já é atual e pode ser usada em benefício de todos, cabendo a cada um de nós conhecer, divulgar e se amoldar às novas possibilidades disponibilizadas aos cidadãos em geral.

### **1.1 Métodos Adequados de Solução de Conflitos**

Conhecidos também como MASC, os Métodos Adequados de Solução de Conflitos pretendem atenuar o colapso judicial existente, através do incentivo à autocomposição

e formas alternativas ao Judiciário<sup>4</sup>.

Por meio do incentivo e conscientização no uso destes métodos e procedimentos será possível a ampliação do acesso à justiça, minimizando o impacto do excesso de judicialização de demandas, alcançando soluções mais céleres, efetivas e justas.

A busca de métodos alternativos ao Judiciário remonta à promulgação da Constituição Federal de 1988, momento histórico de grandes modificações sociais e políticas, com reflexo direto no Judiciário. Porém, os primeiros resultados legislativos que propiciaram esse olhar disruptivo à cultura beligerante presente na sociedade<sup>5</sup> se deram somente em 1995, com a Lei nº 9.099, que instituiu os Juizados Especiais e com o advento da Lei nº 9.307, em 1996, versando sobre arbitragem.

No entanto, somente em 2010, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, através da edição da sua Resolução nº 125, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, recomendou a implantação dos métodos autocompositivos em todo os tribunais espalhados pelo País e foi possível iniciar a plena exploração das possibilidades trazidas por tal inovação. A referida Resolução, na consideração introdutória número 6, afirma que a conciliação e a mediação são “instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças”.

O CNJ, em seu portal, estabelece a diferença entre a mediação e a conciliação, dispondo que a mediação deve ser realizada por terceira pessoa neutra e imparcial, que viabilize o diálogo entre as partes, no sentido de conduzir a melhor solução para o problema, sendo que este procedimento não possui prazo definido, podendo ou não finalizar com um acordo, pois as partes possuem autonomia para definirem as medidas mais condizentes com seus interesses e necessidades. A mediação “em regra é utilizada em conflitos multidimensionais, ou complexos”. Na conciliação, o método para dirimir conflitos é mais restrito e a terceira pessoa assume o papel de facilitadora e, embora seja imparcial, possui um papel mais ativo. A conciliação, portanto, “é um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro

---

4 - BUSNELLO, Saul José. **Mediação como forma autocompositiva de resolução de conflitos no Brasil**: Uma alternativa à Jurisdição Civil. Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI. Vice-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica – PPCJ. Curso de Mestrado em Ciência Jurídica – CMCJ. Área De Concentração: Fundamentos do Direito Positivo. Disponível em <https://www.univali.br/Lists/TrabalhosMestrado/Attachments/2143/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Saul%20Jos%C3%A9%20Busnello.pdf>. Acesso em: 07 jun.2018.

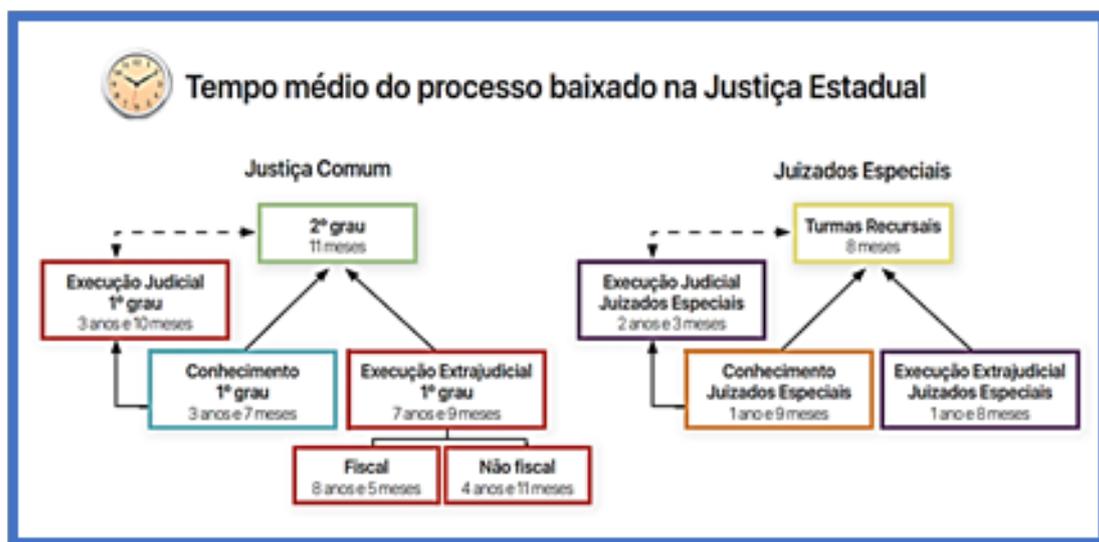
5 - Como salienta Susskind: “a ODR pode ameaçar a subsistência de alguns litigantes, o que não deve desencorajar nossa busca por sistemas mais acessíveis e proporcionados para resolução de disputas” (tradução livre). SUSSKIND, Richard. *Tomorrow’s Lawyers: An Introduction to Your Future*. 2. ed. Oxford: Oxford University Press, 2017, p. 112.

dos limites possíveis, da relação social das partes”<sup>6</sup>.

A morosidade judicial, com uma taxa de congestionamento de 72% em 2017, evidencia que, na justiça comum, há um tempo médio de sentença de 2 anos e 6 meses e execução de 6 anos e 4 meses<sup>7</sup> (Figura 1), demonstrando a necessidade de implantação e uso do sistema multiportas a fim de aliviar o Judiciário.

**Figura 1**

Tempo médio do processo baixado na Justiça Estadual no Brasil



**Fonte:** Relatório Justiça em Números. CNJ<sup>8</sup>.

Para que o sistema multiportas possa alcançar plenamente os fins desejados é necessário promover uma mudança cultural, no desestímulo à beligerância dos profissionais do Direito (onde “o melhor é aquele que tem mais ações”) e dos cidadãos (“desejo de querer processar”) para valorizar os profissionais que oferecem e acreditam nas novas possibilidades de resolução de conflitos. Segundo o CNJ<sup>9</sup>:

A conciliação, política permanente do CNJ desde 2006, apresenta lenta evolução. Em 2017 foram 12,1% de processos solucionados via conciliação. Apesar de o novo Código de Processo Civil (CPC) tornar obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em dois anos o índice de conciliação cresceu apenas 1 ponto percentual. O dado positivo é o crescimento na estrutura dos CEJUSCs em 50,2% em dois anos - em

6 - BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. **Conciliação e Mediação**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/>>. Acessado em: 10 jun. 2018.

7 - BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. **Justiça em Números 2018: ano-base 2017**. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>> Acessado em: 15 jun. 2018.

8 - Idem, p. 35.

9 - Idem, p. 198.

2015 eram 654 e em 2017, 982. Na próxima edição do Relatório Justiça em Números será possível contabilizar a conciliação na fase pré-processual, o que deve apresentar resultados mais alvissareiros.

Em 2015, após a edição do novo Código de Processo Civil e da Lei nº 13.140, Lei de Mediação, o sistema multiortas ingressou de vez no ordenamento jurídico brasileiro, através da premissa de que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual de conflitos. A intenção é minimizar a estratégia de confronto conhecida como “ganha-perde” para efetivar a estratégia conhecida como “ganha-ganha”, fundamentada na integração entre as partes.

A visão de que os conflitos devem ser entendidos como oportunidades e não batalhas também está presente no pensamento de Watanabe denominado “cultura de sentença e cultura de pacificação”, que proporciona o entendimento de que, embora os julgadores prefiram proferir sentenças, é mais favorável a tentativa de conciliar as partes utilizando a cultura da pacificação, alterando o paradigma adversarial, incentivando o gerenciamento do processo através de uma atuação mais próxima entre os atores do processo.<sup>10</sup>

Beck alerta para o fato de que o “modelo dinâmico de ação cotidiana” estimula o ego e o comportamento voltado para assegurar a própria sobrevivência, mas que na “sociedade individualizada os riscos não apenas aumentam de um ponto de vista meramente quantitativo, como também acabam surgindo qualitativamente novas formas de risco pessoal”, pautadas na atribuição de culpa ao outro e gerando “novas demandas educacionais, tutelares, terapêuticas e políticas”<sup>11</sup>.

A era do individualismo é ilustrada por Bauman no cenário de shoppings centers, onde as multidões “se aproximam tanto quanto é concebível do ideal imaginário de comunidade”, sem, no entanto, estarem aptas para um confronto diante da alteridade do outro. “Por essa razão, essa comunidade não envolve negociações, nem esforço pela empatia, compreensão e concessões”<sup>12</sup>.

Embora essa tendência seja antiga e reconhecida tanto em âmbito nacional como internacional, foi impactada pelo advento e uso da tecnologia, derrubando fronteiras e gerando oportunidades que antes não existiam. Desta forma, a evolução dos MASCs ao patamar eletrônico, descentralizado e contemporâneo, através das diversas novas tecnologias emergentes se deu de forma consequencial, dando origem aos sistemas

10 - WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação em F.L. Yarshell e M. Z. de Moraes (Organizadores). **Estudos em Homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover**, São Paulo, DPJ, 2005, p. 684 – 685 e 688 – 690.

11 - BECK, Ulrich. **Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade**. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2011, p. 200.

12 - BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001, p. 117.

conhecidos como ODR (*Online Dispute Resolution*), baseados em todos os princípios e conceitos utilizados nos MASCs, porém, através de um ambiente totalmente digital.

## 2 *ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): BREVES CONSIDERAÇÕES*

Katsh, Rifkin e Gaitenby informam que um dos precursores das ODR, foi o site americano eBay, que conduziu um projeto piloto em 1998 voltado à resolução de conflitos de seus usuários, disponibilizando um link para um formulário de reclamação e, dessa forma, entenderam o perfil das reclamações feitas e passaram a buscar interações com as partes para a solução. O projeto foi expandido em fevereiro de 1999, quando o site do eBay disponibilizou, em sua página de atendimento ao cliente, a possibilidade de os usuários obterem assistência nas disputas relacionadas a transações, utilizando-se da mediação e interações através da troca de e-mails, possibilitando que cada parte tivesse a oportunidade de apresentar suas narrativas e reivindicações para que um acordo pudesse ser construído pelo mediador<sup>13</sup>.

A Comissão Europeia instituiu o Regulamento n. 524/2013, para a Resolução de Litígios de consumo em Linha (RLL), considerando que a Resolução Alternativa de Litígios (RAL) deve ser estimulada para o crescimento do comércio eletrônico e reforçada a confiança no mercado único<sup>14</sup>, através de um sistema de RLL eficaz. O Regulamento observa, ainda, que os consumidores devem ter possibilidades de soluções extrajudiciais, até mesmo nos litígios decorrentes de transações internacionais *online*, visando o desenvolvimento global do comércio eletrônico<sup>15</sup>.

As ODR vêm se expandindo devido às influências da Quarta Revolução Industrial, além do surgimento das *lawtechs* e *legaltechs* que trazem ao mercado jurídico possibilidades inovadoras, tanto para os profissionais quanto para as instituições, objetivando maior celeridade e eficiência nos processos, antes unicamente analógicos.

No ambiente da Quarta Revolução Industrial, Schwab adverte que devem ser pensadas ações inclusivas e equitativas para a sociedade e cidadãos, tornando-os mais conscientes de suas escolhas diante dos sistemas tecnológicos, pois estas gerarão impactos nos sistemas econômico, ambiental e social, em suas palavras “devemos ter coragem para confrontar os paradigmas econômicos e políticos existentes e remodelá-los para que os indivíduos sejam empoderados independentemente de sua etnia, idade,

13 - KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. **E-commerce, e-disputes and e-dispute resolution: In the shadow of “eBay law”**. Ohio State Journal On Dispute Resolution, Ohio, v. 15, n. 3, p.705-734, set. 2000. Disponível em: <[https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/handle/1811/80011/OSJDR\\_V15N3\\_705.pdf?sequence=1](https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/handle/1811/80011/OSJDR_V15N3_705.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 10 jan. 2018.

14 - Considerando n. 3. JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) n. 524/2013** do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. Disponível em: <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN#:~:text=%2221.-,Regulamento%20\(UE\)%20n.o%20524%2F2013%20do%20Parlamento,de%2018.6.2013%2C%20p.>](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN#:~:text=%2221.-,Regulamento%20(UE)%20n.o%20524%2F2013%20do%20Parlamento,de%2018.6.2013%2C%20p.>)>. Acessado em: 20 jan. 2018.

15 - Idem. Considerando ns. 7 e 8.

sexo ou origem”<sup>16</sup>.

O surgimento do *e-commerce* revolucionou as formas negociais, estreitou fronteiras e aumentou consideravelmente o volume de vendas, “modificando drasticamente a forma de se realizar negócios jurídicos entre particulares”<sup>17</sup>, por esta razão, a quantidade de litígios provenientes dessas transações cresceu junto e proporcionalmente ao crescimento do *e-commerce*.<sup>18</sup>

Sucintamente, Becker aborda a finalidade do ODR, como sendo uma plataforma que, “por meio de algoritmos, o software guia os usuários através de uma série de perguntas e explicações a fim de ajudá-los a alcançar uma solução amigável”<sup>19</sup>, sugestionando compradores e vendedores a realizar um acordo, através do método autocompositivo de resolução de disputas.

Dentre as inúmeras vantagens potencializadas com o uso do ODR, Eckshmidt, Magalhães e Muhr observam que:

A utilização de meios eletrônicos permite que a discussão ocorra durante períodos de ociosidade das partes (quando o processo de resolução eletrônica é assíncrono) ou através de agendamento prévio (em casos de soluções síncronas), evitando perda de tempo e custo de deslocamentos. As soluções eletrônicas, por serem menos pessoais também contribuem para a minimização do impacto pessoal, evitando o escalamento dos ânimos e tensões das partes envolvidas.<sup>20</sup>

No Brasil, a Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* – AB2L, vem disseminando o uso de tecnologias para implantação de ODR, através do diálogo entre empresas do segmento tecnológico e jurídico, com o objetivo de desenvolver soluções e inovações específicas para o cenário nacional<sup>21</sup>.

O portal MercadoLivre, empresa líder em comércio eletrônico na América Latina, a partir de 2017 passou a utilizar as ODR, com políticas negociais claras e bem definidas aos seus usuários, através da plataforma denominada de Empodera, atendendo

16 - SCHWAB, Klaus. **Aplicando a Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2018, p. 108.

17 - AMORIN, Fernando Sérgio Tenório de. A Resolução Online de Litígios (ODR) de Baixa Intensidade: Perspectivas para a Ordem Jurídica Brasileira. **Revista de Ciências Jurídicas Pensar**. v.22. n. 2. p. 516. mai/ago. 2017.

18 - NUNES, CRP. **Virtualidade ou desmaterialização dos títulos de crédito na sociedade em rede e era da informação-teoria da “cártula” eletrônica, magnética ou digital**. In: Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global, Vol. 2 (1) 2013. Jan-Jun. pp. 56-86. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, disponível em [https://periodicos.ufsm.br/index.php/REDESG/article/viewFile/9151/pdf\\_1](https://periodicos.ufsm.br/index.php/REDESG/article/viewFile/9151/pdf_1), acesso em 02/05/2018.

19 - BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. **Online Dispute Resolution (ODR) e a Ruptura no Ecossistema da Resolução de Disputas**, São Paulo: RT, 2017. p. 2

20 - ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do conflito ao Acordo na Era Digital** (Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos – MESC). 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016. p. 118.

21 - PORTAL AB2L. Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas. Disponível em: <<https://ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acessado em: 20 jan. 2018.

aos princípios de autonomia, eficácia e celeridade especificados no portal, visando a resolver as controvérsias provenientes dos negócios efetuados no site, contribuindo para a desjudicialização<sup>22</sup>.

### 3 ESTUDO DE CASO: PORTAL DO CONSUMIDOR - HTTP://WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR

Analisando o desempenho do portal Consumidor.gov.br, com base nos dados publicados, observa-se a extensão dos benefícios gerados pela maior acessibilidade ao cidadão que deseja ter sua demanda solucionada de forma rápida, reduzindo além do tempo, o custo e a burocracia dos mecanismos habituais<sup>23</sup>.

A plataforma utilizada no Portal Consumidor.gov.br foi criada para gerar a interatividade entre os fornecedores e consumidores, onde a participação das empresas somente é permitida quando estas aderem formalmente à plataforma, com a assinatura de um termo onde as mesmas se comprometem a analisar e investir todos os esforços possíveis na resolução das demandas apresentadas. Em contrapartida, o Consumidor deve se comprometer a apresentar todos os dados e informações relativos à sua demanda, de forma clara e de boa-fé<sup>24</sup>.

Segundo o Portal, a plataforma é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, que também é responsável pela gestão e manutenção, bem como pelos Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e sociedade, estando em conformidade com as diretrizes do artigo 4º, inciso V, da Lei nº 8.078/1990 e do artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto nº 7.963/2013.

O portal Consumidor.gov.br está no ar desde junho de 2014 e, segundo o balanço de 2017, conta desde o seu início com 422 empresas credenciadas e 839.215 usuários cadastrados, Destes, 341.585 foram cadastrados em 2017, com aumento de 48% das reclamações registradas desde o lançamento da plataforma (470.748 no ano),

22 - PORTAL IDERIS. **MercadoLivre cria Projeto Empodera**. Disponível em: <<https://www.ideris.com.br/blog/mercadolivre-cria-projeto-empodera/>>. Acessado em: 06 abr. 2018.

23 - Nas palavras de Schwab: “As plataformas digitais reduziram drasticamente os custos de transação e fricção incorridos sempre que indivíduos ou organizações compartilham o uso de um ativo ou oferecem um serviço. Cada transação pode agora ser dividida em incrementos muito pequenos, com ganhos econômicos para todas as partes envolvidas. Além disso, ao usar as plataformas digitais, o custo marginal de produção de cada produto adicional, bem ou serviço tende a zero. Isso tem implicações dramáticas para as empresas e para sociedade”. SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 29.

24 - Segundo Fisciletti, “a análise da transparência trazida nos artigos 36 e 37 do CDC, no tocante à oferta e publicidade, que impõem ao fornecedor o dever de ser ético, ou seja, de não enganar, se aproveitar da deficiência de julgamento, nem induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança. Nesse último caso, a confiança do consumidor é protegida não só pelo viés da transparência, como também da segurança”. FISCILETTI, Rossana Marina De Seta. A confiança na qualidade de elemento integrador do contrato consumerista e sua aplicabilidade aos princípios do código de defesa do consumidor. **Revista AREL FAAR**, Ariquemes, RO, v. 3, n. 2, p. 42-55, mai. 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.14690/2317-8442.2015v32159>>. Acessado em: 06 abr. 2018.

demonstrando que o crescimento da utilização da plataforma em 2017 foi 63% maior do que no ano anterior<sup>25</sup>.

O índice médio de solução das demandas registradas no Portal foi de 80,6%, com prazo médio de resposta em torno de 6,3 dias (Figura 2).

**Figura 2**  
 Dados do SENACON



**Fonte:** SENACON. Balanço Consumidor.gov.br 2017<sup>26</sup>

Ao confrontar com os dados fornecidos pelo CNJ referentes ao mesmo ano, constata-se o quanto foi economizado dos cofres públicos e beneficiado o Consumidor. Somente em 2017 as despesas totais do Poder Judiciário corresponderam a 1,4% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, ou a 2,6% dos gastos totais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, o custo pelo serviço de Justiça foi de R\$ 437,47 por habitante, R\$ 15,20 a mais do que em 2016.

Tais números demonstram a necessidade de ampliação das plataformas ODR, de forma ainda mais nítida, através de quase 380.000 reclamações solucionadas através do portal consumidor.gov.br, dando verdadeiro sentido à prática da desjudicialização.

Não se deve ater apenas na comparação do custo do Judiciário, pois há outros benefícios tão importantes quanto as despesas. Por exemplo, o conforto em acessar a plataforma da sua residência ou de qualquer outro lugar, a celeridade na resolução da demanda, pois, como visto anteriormente, as empresas mantêm um prazo médio de resposta de 6 dias. A intenção primordial é a otimização das transações e conter litígios perfeitamente amoldáveis às rotinas extrajudiciais.

25 - BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon - **Balanço Consumidor.gov.br 2017**. Disponível em: <<https://www.mpms.mp.br/portal/download.php?file=Balan%202017%20Consumidor.gov.br%20Dados.pdf>>. Acessado em: 10 jun. 2018.

26 - Idem.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A dimensão digital do e-commerce e o ritmo de vida acelerado das pessoas na sociedade impõe uma mudança cultural, decorrente do mundo globalizado, que proporciona o empoderamento das partes através do sistema multiportas, onde os consumidores repudiam a demora excessiva e o gasto desnecessário para a solução de problemas de baixa complexidade.

O portal consumidor.gov.br traz como principais objetivos a ampliação do atendimento aos consumidores, o incentivo à competitividade pela melhoria da qualidade dos produtos e serviços, promovendo um melhor relacionamento entre os consumidores e empresas, aprimorando a prevenção das condutas que violam os direitos do consumidor e fortalecendo a transparência nas relações de consumo, ampliando o acesso à justiça e desburocratizando o dia-a-dia.

A adesão à ODR é indispensável para os consumidores e os fornecedores, pois o comércio eletrônico vem crescendo a cada ano no Brasil. Há necessidade de se aprimorarem os meios de resolução de conflitos, para que sejam mais acessíveis, céleres e de custo reduzido. Em outras palavras, entre as vantagens das ODR estão a produtividade (economia de tempo e dinheiro com o deslocamento), a celeridade (as partes dialogam em prol da solução), o aumento da confiança dos consumidores e o acesso extrajudicial e menos oneroso para a resolução de controvérsias menos complexas.

## REFERÊNCIAS

- AMORIN, Fernando Sérgio Tenório de. A Resolução Online de Litígios (ODR) de Baixa Intensidade: Perspectivas para a Ordem Jurídica Brasileira. **Revista de Ciências Jurídicas Pensar**. v.22. n. 2. p. 516. mai/ago. 2017.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001
- BECK, Ulrich. **Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade**. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2011.
- BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. **Online Dispute Resolution (ODR) e a Ruptura no Ecosistema da Resolução de Disputas**, São Paulo: RT, 2017.
- BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon - **Balanco Consumidor.gov.br 2017**. Disponível em: <<https://www.mpms.mp.br/portal/download.php?file=Balan%202017%20Consumidor.gov.br%20Dados.pdf>>. Acessado em: 10 jun. 2018.
- BUSNELLO, Saul José. **Mediação como forma autocompositiva de resolução de**

**conflitos no Brasil:** Uma alternativa à Jurisdição Civil. Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI. Vice-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica – PPCJ. Curso de Mestrado em Ciência Jurídica – CMCJ. Área De Concentração: Fundamentos do Direito Positivo. Disponível em <https://www.univali.br/Lists/TrabalhosMestrado/Attachments/2143/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Saul%20Jos%C3%A9%20Busnello.pdf>, acesso em 07/05/2018.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. **Conciliação e Mediação.** Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/conciliacao-e-mediacao/>>. Acessado em: 10 jun. 2018.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. **Justiça em Números 2018:** ano-base 2017. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>> Acessado em: 15 jun. 2018.

\_\_\_\_\_, **Resolução Nº 125 de 29/11/2010.** Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156> Acesso em 20/03/2018.

ECKSHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do conflito ao Acordo na Era Digital** (Meios Eletrônicos para Solução de **Conflitos** – MESC). 2. ed. Curitiba: Doyen, 2016.

FISCILETTI, Rossana Marina De Seta. A confiança na qualidade de elemento integrador do contrato consumerista e sua aplicabilidade aos princípios do código de defesa do consumidor. **Revista AREL FAAR**, Ariquemes, RO, v. 3, n. 2, p. 42-55, mai. 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.14690/2317-8442.2015v32159>>. Acessado em: 06 abr. 2018.

JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) n. 524/2013** do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. Disponível em: <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN#:~:text=%2221.-,Regulamento%20\(UE\)%20n.o%20524%2F2013%20do%20Parlamento,de%2018.6.2013%2C%20p.>](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN#:~:text=%2221.-,Regulamento%20(UE)%20n.o%20524%2F2013%20do%20Parlamento,de%2018.6.2013%2C%20p.>)>. Acessado em: 20 jan. 2018.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. **E-commerce, e-disputes and e-dispute resolution:** In the shadow of “eBay law”. *Ohio State Journal On Dispute Resolution*, Ohio, v. 15, n. 3, p.705-734, set. 2000. Disponível em: <[https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/handle/1811/80011/OSJDR\\_V15N3\\_705.pdf?sequence=1](https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/handle/1811/80011/OSJDR_V15N3_705.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 10 jan. 2018.

NUNES, CRP. Virtualidade ou desmaterialização dos títulos de crédito na sociedade

em rede e era da informação-teoria da “cártula” eletrônica, magnética ou digital. In: **Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global**, Vol. 2 (1) 2013. Jan-Jun. pp. 56-86. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, disponível em [https://periodicos.ufsm.br/index.php/REDESG/article/viewFile/9151/pdf\\_1](https://periodicos.ufsm.br/index.php/REDESG/article/viewFile/9151/pdf_1), acesso em 02/05/2018.

PORTAL AB2L. Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas. Disponível em: <<https://ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acessado em: 20 jan. 2018.

PORTAL IDERIS. **MercadoLivre cria Projeto Empodera**. Disponível em: <<https://www.ideris.com.br/blog/mercadolive-cria-projeto-empodera/>>. Acessado em: 06 abr. 2018.

SCHWAB, Klaus. **Aplicando a Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2018.

SUSSKIND, Richard. **Tomorrow’s Lawyers: An Introduction to Your Future**. 2. ed. Oxford: Oxford University Press, 2017.

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação em F.L. Yarshell e M. Z. de Moraes (Organizadores). **Estudos em Homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover**, São Paulo, DPJ, 2005.

**Recebido em: 28.06.2018**

**Revisado em: 30.07.2018**

**Aprovado em: 12.09.2018**