

**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

**AS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE
CONFLITOS DE CONSUMO, O INTERESSE PROCESSUAL E OS
JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESPÍRITO SANTO:
DIAGNÓSTICOS E PERSPECTIVAS DE INTEGRAÇÃO**

Brasília – DF

2021

SALOMÃO AKHNATON ZOROASTRO SPENCER ELESBON

AS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE
CONSUMO, O INTERESSE PROCESSUAL E OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
DO ESPÍRITO SANTO: DIAGNÓSTICOS E PERSPECTIVAS DE INTEGRAÇÃO

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

2021

SALOMÃO AKHNATON ZOROASTRO SPENCER ELESBON

AS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO, O INTERESSE PROCESSUAL E OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESPÍRITO SANTO: DIAGNÓSTICOS E PERSPECTIVAS DE INTEGRAÇÃO

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.^a Dr.^a Luiza Vieira Sá de Figueiredo (Examinadora)

Sumário

1	INTRODUÇÃO	5
2	METODOLOGIA	15
3	INTERESSE DE AGIR E INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO NAS LIDES DE CONSUMO	25
3.1	A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal	25
3.1.1	Recurso Extraordinário nº 631.240/MG - benefícios previdenciários - prévio requerimento administrativo	27
3.1.2	ADI 2.139/DF - comissões de conciliação prévia	37
3.1.3	Aplicando as teses do RE 631.240/MG e ADI. 2.139 às relações de consumo: a boa-fé, os incentivos à desjudicialização e à autocomposição	43
4	A EXPERIÊNCIA DA INTEGRAÇÃO DAS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DO CONSUMIDOR	52
4.1	SINDEC/Procon, Consumidor.gov.br, Reclame.aqui e outras experiências em ODR.	52
4.2	Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: a percepção dos operadores do direito no Espírito Santo	52
4.2.1	Uso das plataformas – análise dos dados	58
4.2.2	Vantagens em comparação ao processo judicial	61
4.2.3	Oferta de canais de negociação	69
4.2.4	Impactos da tentativa prévia de resolução extrajudicial	74
4.3	A proteção do consumidor e o sistema multiportas: investigação das iniciativas implantadas pelos Tribunais de Justiça	82
5	AS DEMANDAS CONSUMERISTAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E AS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS	85
5.1	Perfil das demandas nos juizados especiais cíveis do Espírito Santo	85
5.1.1	Identificação dos maiores litigantes	87
5.1.2	Resultados em juízo: movimentos de julgamento	93
5.1.3	Assuntos mais frequentes	96
5.1.4	Duração média dos processos	98
5.1.5	Participação e influência dos advogados nos resultados	100
5.1.6	Valor da causa	103
5.2	Os maiores litigantes e sua participação nas plataformas extrajudiciais	104
5.2.1	“Consumidor.gov.br”	104
5.2.2	“Reclame Aqui”	111
5.2.3	SINDEC - PROCON	114

5.2.4	Participação dos maiores litigantes nas plataformas, em termos quantitativos e qualitativos	118
5.3	A integração das plataformas extrajudiciais aos juizados especiais cíveis do Espírito Santo: limitações e potencialidades	127
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	128
	REFERÊNCIAS	140

1 INTRODUÇÃO

Os juizados especiais cíveis estaduais 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 congestionamento¹.

No ano de 2003, foram distribuídos 3.744.064 processos nos juizados especiais estaduais². Seis anos depois, em 2009, 3.984.155 processos ingressaram³, número que chegou a 5.193.140, em 2019⁴. Dentre esses últimos, 3.815.940 foram processos novos de conhecimento, não criminais⁵.

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 congestionamento⁶ foi de 48,84%⁷, até 2019, em que perpez 48,7%⁸, esse indicador permaneceu praticamente inalterado. Em

¹BRASIL. 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.

²Os dados não incluem o Estado do Rio Grande Norte. 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.

³A 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 (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).

⁴BRASIL. 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.

⁵O percentual de casos novos criminais tem decrescido ano a ano e em 2019 representava apenas 3,9% dos processos ajuizados nos juizados especiais estaduais. BRASIL. 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. 74.

⁶A taxa de congestionamento mede o percentual de casos que permaneceram pendentes de solução ao final do ano-base, em relação ao que tramitou (soma dos pendentes e baixados). (Idem, p. 101)

⁷CONSELHO 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.

⁸BRASIL. 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.

2020, premida pelas restrições aos serviços judiciários, a taxa de congestionamento alcançou 55,9%⁹.

Uma 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 varejista¹⁰. 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 físicas contra pessoas jurídicas¹¹.

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 em 2020, conforme o relatório Justiça em Números¹². E, de modo mais amplo, os assuntos da ramificação “direito do consumidor” ocuparam a primeira posição em número de casos novos nos juizados estaduais em todo o período decorrido entre 2014 e 2020, com a exceção do ano de 2017, no qual figuraram na segunda colocação¹³.

⁹ 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.

¹⁰ 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.

¹¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Perfil de acesso à justiça nos juizados especiais cíveis**. Brasília: CNJ, 2015. (Justiça Pesquisa). p. 53.

¹² 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.

¹³ 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.

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 juízo¹⁴, colocam em xeque a capacidade do sistema de proporcionar tutela jurisdicional de qualidade ao consumidor, mormente sob o aspecto da razoável duração do processo¹⁵.

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 nº 125/2010¹⁶. Não obstante, o índice de conciliação na fase de conhecimento dos juizados especiais estaduais foi de 17,7% em 2020¹⁷ e de 23% em 2019¹⁸.

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

¹⁴ 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 mantêm há muitos anos. (in 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).

¹⁵ 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. Esse valor foi discretamente inferior em 2019. Respectivamente de 9 meses e de 2 anos e 5 meses. Fonte: Relatório Justiça em Números 2021 (p. 55) e Justiça em Números 2020: ano-base 2019 (p. 51).

¹⁶ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 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.

¹⁷ 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.

¹⁸BRASIL. 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.

consensuais para os conflitos”¹⁹. 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.

Uma das estratégias propostas para ultimar esse desiderato focaliza os consumidores, enquanto 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 um mecanismo pré-processual.

Estudos desenvolvidos pelo Conselho Nacional de Justiça sobre litigância consumerista 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 mensurável²⁰.

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 mérito, na eventualidade dessa lacuna²¹. A inspiração desse fator de estímulo (*nudge*) à tentativa de entendimento antecedente entre as partes remete ao caso paradigmático, julgado pelo Supremo Tribunal Federal, da busca prévia da via administrativa nas ações previdenciárias²². Na ocasião, firmou-se o entendimento de que, em dadas circunstâncias, a ausência de um requerimento administrativo inviabilizaria o próprio conhecimento da pretensão em juízo.

¹⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 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.

²⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa). p. 125.

²¹ 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 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.

²² 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.

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 consumo²³.

Não existe, todavia, uniformidade no tratamento da matéria, que tem sido alvo de acirrado dissenso²⁴.

O que se visa investigar com o presente trabalho é 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 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; 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 direitos²⁵, sem fragilizar a proteção

²³O 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. Em caso 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.

²⁴ 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.

²⁵ De modo que, ao chegar às barras do Poder Judiciário, não apenas houvesse a demonstração clara de resistência da parte adversa (o fornecedor) e, por conseguinte, da necessidade da atuação adjudicatória da jurisdição, mas igualmente estivesse reunida uma documentação adequada desse percurso, até o momento em que desaguou na formulação do pedido nos Juizados Especiais. Isso traria implicações sobre o interesse de agir, mas igualmente sobre a caracterização da boa-fé dos envolvidos.

constitucional aos seus interesses e sem inibir desarrazoadamente o seu acesso ao Poder Judiciário.

Do ponto de vista teórico, objetivou-se 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.

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 desjudicialização.

Acerca do perfil das demandas, o foco da pesquisa foi reposicionado para o Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES), 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 precípua 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 litigantes²⁶ 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.

Acaso validada essa premissa, seria possível deduzir que o sistema dos juizados especiais do TJES se beneficiaria da integração e estímulo ao uso das plataformas extrajudiciais²⁷. Em contrapartida, se não fosse corroborada a hipótese, a 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.

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

²⁶ 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 precípua nas plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo e frente à impossibilidade prática de examinar a participação de uma miríade 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.

²⁷ E esse benefício seria palpável, tanto para a satisfação do consumidor, quanto para a prevenção de demandas, e mesmo nas situações em que não pudesse essa exigência ser feita sob a sanção da falta de interesse processual.

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.

Por integração, portanto, 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 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 a tentativa de resolução pré-processual do conflito como imperativo de boa-fé.

Na abertura do Capítulo 4, serão descritas as características das plataformas extrajudiciais mencionadas nos estudos quantitativos e de percepção dos usuários, reportados nos capítulos seguintes.

A experiência concreta dos Tribunais de Justiça investigados e os dados da literatura sobre litigância repetitiva sugerem 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 segunda parte desse capítulo 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.

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.

Será contrastado 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.

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 JECs/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 (“consumidor.gov.br”, “Reclame.Aqui” e Procon/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.

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 contra a qual seriam confrontadas as diversas iniciativas de desjudicialização pesquisadas 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.

Admitiu-se como hipótese auxiliar 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 primeiros 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 nº 631.240/MG, julgado sob a relatoria do Min. Luís Roberto Barroso e que deu origem ao enunciado do Tema nº 350²⁸, da repercussão geral do Supremo Tribunal Federal. O aludido precedente

28Assim 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 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

cuidou do requerimento administrativo prévio, perante o 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 jurisprudência²⁹. 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 votos³⁰.

Dentre todos os demais julgados referidos e consultados, a partir do RE 631.240/MG, o achado mais importante consistiu na ADI nº 2.139/DF (decidida em conjunto com a ADI 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 jurisdição³¹.

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”.

29A 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 em profundidade.

30A 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.

31No que pertine a esta pesquisa, foi assim ementado: “EMENTA: AÇÕES DIRETAS DE INCONSTITUCIONALIDADE. ARTS. 625-D, §§ 1º A 4º, E 852-B, INC. II, DA CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO - CLT, ACRESCIDOS PELAS LEIS NS. 9.958, de 12 DE JANEIRO DE 2000, E 9.957, DE 12 DE JANEIRO DE 2000. COMISSÃO DE CONCILIAÇÃO PRÉVIA - CCP. SUPOSTA OBRIGATORIEDADE DE ANTECEDENTE SUBMISSÃO DO PLEITO TRABALHISTA À COMISSÃO PARA POSTERIOR AJUIZAMENTO DE RECLAMAÇÃO TRABALHISTA. INTERPRETAÇÃO QUE PERMITE A SUBMISSÃO FACULTATIVAMENTE. GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA. ART. 5º, INC. XXXV, DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. [...] AÇÃO JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE PARA DAR INTERPRETAÇÃO CONFORME A CONSTITUIÇÃO AO ART. 652-D, §§ 1º A 4º, 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, procrastinatórios 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 que reconhecesse a submissão da pretensão à Comissão de Conciliação Prévia como requisito para ajuizamento de ulterior reclamação trabalhista. Interpretação conforme a Constituição da norma. 3. Art. 625-D e parágrafos da Consolidação das Leis Trabalhistas: 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 apoiada, estimulada e atualizada, não consubstanciando, todavia, requisito essencial

As conclusões desses dois acórdãos³² 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 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 exista 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, independente 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

para o ajuizamento de reclamações trabalhistas. 4. [...] 5. Ação direta de inconstitucionalidade julgada parcialmente procedente para para dar interpretação conforme a Constituição ao art. 625-D, §§ 1º a 4º, da Consolidação das Leis do Trabalho, no sentido de assentar que a Comissão de Conciliação Prévia constitui meio 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". (ADI 2160, Relator(a): CÁRMEN LÚCIA, Tribunal Pleno, julgado em 01/08/2018, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-033 DIVULG 18-02-2019 PUBLIC 19-02-2019)

32A 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 por uma função auxiliar. Em primeiro plano, pela total impossibilidade 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 examinada, então, incidentalmente, para aferir, a partir dos julgados mencionados pela doutrina consultada, aqueles que inovariam os precedentes antes mencionados, do STF.

relevância de traçar o perfil específico das demandas consumeristas em dado recorte espacial e temporal.

Nessa linha, perfilhando recomendação já expedida pelo próprio Conselho Nacional de Justiça, no sentido da concretização de novas pesquisas com recorte local³³, decidiu-se averiguar a identidade e o comportamento judicial e extrajudicial 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.

Acerca da realidade específica do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES), a hipótese levantada 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.

Feito esse recorte, o traçado do perfil das demandas foi realizado a partir dos dados quantitativos dos sistemas informatizados, fornecidos pela Secretaria de Tecnologia de Informação do TJES, por intermédio da Supervisão dos Juizados Especiais.

Cronologicamente, foram abrangidos os anos de 2019 e de 2020, de modo a não restringir os dados ao período de grande retração na distribuição, impactada pelo início da pandemia da covid-19³⁴.

No curso desse biênio, houve a migração gradual dos processos 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

³³CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Os maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições. Brasília, 2018. (Justiça Pesquisa).p. 135.

³⁴ Como ficará evidente no capítulo próprio, essa suposição, de que teria ocorrido uma redução na entrada de processos novos no ano de 2020, foi confirmada.

(processos físicos)³⁵, Projudi (eletrônico, já descontinuado para os novos processos) e PJe, de modo a abranger a totalidade dos feitos distribuídos nos dois anos referidos.

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 estão 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 análise daquelas ações satisfativas demandaria esforço demasiado, com resultado potencialmente de pouco relevo para o escopo da pesquisa, que visava unicamente as ações consumeristas³⁶.

De posse das três tabelas, em formato aberto (.ods), 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 extinção anômala dos processos; IV) a influência de fatores tais como a participação de advogado, valor da causa e tipo de demandado (entre os grandes demandados ou não) sobre os mencionados resultados; V) os assuntos mais demandados.

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 na 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.

35A 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.

³⁶ 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.

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 “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 referenciadas. Outros canais considerados no capítulo subjetivo da pesquisa (SACs e agências reguladoras) não foram minudentemente avaliados no cotejo quantitativo, pelas razões a seguir declinadas.

Quanto aos SACs (serviços de atendimento ao consumidor), os dados correspondentes estão no domínio de cada empresa fornecedora e não são comumente divulgados. Por isso, não houve tabulação específica³⁷.

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 internet³⁸. A página orienta a buscar o primeiro atendimento junto à própria companhia e, na hipótese de insucesso, encaminha o usuário para o referido canal. Logo, ao consolidar os dados do “consumidor.gov.br”, o referido segmento foi automaticamente contemplado³⁹.

³⁷ 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.

³⁸ 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.

³⁹ Em realidade, o “consumidor.gov.br” foi convocado 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 -

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”⁴⁰.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), por sua vez, divulga dados sobre as principais reclamações de consumidores, detalhados por fornecedor⁴¹. 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 litigantes⁴².

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 plataformas em comparação com a duração média dos processos. A efetividade, de seu turno, foi medida pelo grau de satisfação do usuário na via extrajudicial⁴³ *versus*

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).

⁴⁰ 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.

⁴¹ 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.

⁴² AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANEEL). **Painéis de dados: consumidor**. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor>. Acesso em: 5 nov. 2021.

⁴³A validade das conclusões extraídas desses dados, no entanto, é limitada. Conforme alerta Isadora Werneck (2021, p. 186), a plataforma consumidor.gov.br não permite uma análise qualitativa consistente dos acordos, nem distingue a satisfação com a plataforma da satisfação com o resultado obtido. O alerta também é feito por Figueiredo (2020, p. 32), que aponta o fato de que reclamações

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, foi 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. A busca por essa perspectiva auxiliou 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.

A pesquisa de percepção foi ultimada pela aplicação de questionário online, elaborado com o emprego da ferramenta “Google Forms” e analisado com os softwares “Google Sheets” e “Awesome Table”⁴⁴. O questionário foi formalmente submetido aos três tribunais mencionados (TJDFT, TJMA e TJES), 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. 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.

“não avaliadas”, por decurso do tempo estipulado pela plataforma, são computadas como “resolvidas”. Isso pode, obviamente, mascarar resultados negativos. A questão será retomada no capítulo próprio.
44O formulário de pesquisa pode ser acessado em : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe0nIrvWnOcRHg3khePJIQXkEGeNITcDq3JNLbh6WVEIi0A/viewform?usp=sf_link

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 organização dos ritos processuais. Tais conceitos, presumivelmente, não seriam interpretados corretamente pelos consumidores leigos⁴⁵.

A estrutura, aplicação e resultados obtidos a partir desse formulário são detalhados no Capítulo 4.2.

Uma vez que o escopo derradeiro da pesquisa 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 de porte análogo.

Por hipótese, o contraste entre o discurso institucional e as percepções e as práticas concretas (jurisprudência estável, disponibilização efetiva de ferramentas etc.) estaria sendo traduzido em subutilização dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos e pela adoção de práticas e sistemas dotados de pouco impacto ou de impacto sequer mensurado pelos Tribunais. O que poderia ser investigado a partir das percepções dos operadores do direito, já referida, mas também das experiências concretas inauguradas pelos tribunais selecionados.

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 a ser aplicado a membros dos órgãos de supervisão dos Juizados Especiais ou dos respectivos NUPEMECs/CEJUSCs. Os Tribunais inicialmente abordados, em linha com os demais aspectos da pesquisa, foram o TJDF e o TJMA⁴⁶.

O roteiro básico das entrevistas focou o perfil das demandas, jurisprudência e normas internas, sistemas informatizados, atendimento e condução dos processos e, por fim, resultados obtidos

45 A aplicação de um formulário teste, durante a concepção da pesquisa, demonstrou que os usuários não versados no direito apresentavam dificuldades esperadas na formulação das repostas a esses questionamentos. A fase de testes foi útil, igualmente, para definir a inclusão do "Reclame Aqui" dentre as plataformas investigadas, já que não havia sido inicialmente cogitada pelo pesquisador.

46 Em acréscimo, foram entrevistados representantes do mesmo segmento no TJRN e TJBA.

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 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 foi possível estimar os impactos da extinção de processos sem resolução do mérito, pela não utilização de tais vias, quando cabível, e da possível adoção de outros incentivos ao seu uso, se impossibilitada essa solução processual.

Conjugando essas premissas, dentro da perspectiva sistêmica, assume-se que 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. Mesmo nos casos em que o filtro do interesse processual se afigure inaplicável. Essa integração, todavia, considerando as limitações tecnológicas e perfil das demandas do TJES, pode vir a revelar-se mais eficaz sob a forma de fluxos diferenciados de trabalho, com remessa às plataformas já existentes, sem necessariamente implicar o desenvolvimento de portal próprio de ODR ou em modificação dos sistemas de tramitação processual. O que envolveria ações e modelos consentâneos com o perfil das demandas, dos litigantes e da estrutura do TJES, incluindo os Juizados Especiais, o Núcleo de Monitoramento do Perfil de Demandas (NUMOPEDE) e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania.

3 INTERESSE DE AGIR E INAFSTABILIDADE DA JURISDIÇÃO NAS LIDES DE CONSUMO

3.1 A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal

O fundamento jurisprudencial para o principal filtro discutido nesse estudo, focado no interesse processual, remete inexoravelmente ao Recurso Extraordinário nº 631.240/MG, caso paradigmático decidido pelo Supremo Tribunal Federal (STF) em que se discutia o prévio requerimento administrativo como requisito para propositura de ações previdenciárias e assistenciais.

Um dos elementos nucleares do raciocínio elaborado pelo STF consistiu no caráter subsidiário da jurisdição, que requer a real necessidade de estar em juízo para justificar a sua atuação. Como explica Daniel de Oliveira Pontes⁴⁷:

O caráter necessário representaria 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. Não há indispensabilidade da jurisdição caso o direito substancial objetivo ainda possa satisfazer os pleitos perseguidos pelo autor.

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. Relator do RE 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 que⁴⁸:

[...] os recursos públicos são escassos, o que se traduz em limitações na estrutura e na força de trabalho do Poder Judiciário, é preciso racionalizar a demanda, de modo a não permitir o prosseguimento de processos que, de plano, revelem-se inúteis, inadequados ou desnecessários. Do contrário, o acúmulo de ações inviáveis poderia comprometer o bom funcionamento do sistema judiciário, inviabilizando a tutela efetiva das pretensões idôneas.

⁴⁷ 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.

⁴⁸ 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.

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.

A metodologia aplicada à pesquisa consistiu no exame aprofundado 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.

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

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 fornecedores⁴⁹.

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

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 631.240/MG e da ADI nº 2.139/DF, ou se as extrapolam para situações não enquadráveis na *ratio decidendi* por eles propugnada.

⁴⁹ Conforme o art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor e art. 5º, XXXII, da Constituição da República.

3.1.1 Recurso Extraordinário nº 631.240/MG⁵⁰ - benefícios previdenciários - prévio requerimento administrativo

O RE 631.240/MG discorreu sobre pedido de aposentadoria rural por idade de trabalhadora informal. O processo foi extinto em primeiro grau, por falta de interesse de agir. Não haveria pretensão resistida, segundo o julgador monocrático, 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.

A indagação central do RE 631.240/MG, explicitada pelo relator Min. Luís Roberto Barroso, consistia em definir (I) se “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?”. E, mais especificamente, perquirir (II) se seria constitucional “a exigência de prévio requerimento administrativo como condição para propositura de ações judiciais previdenciárias [...] a título de comprovação do interesse em agir”.

Sobre o primeiro questionamento, o relator assentou a tese da constitucionalidade das condições da ação, asseverando que a extinção dos processos em tais casos não violaria a inafastabilidade da jurisdição⁵¹. Invocando Luiz Guilherme Marinoni, frisou que “as condições incidem não propriamente sobre o

⁵⁰ 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 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)”

⁵¹ 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”.

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”.

O voto do Min. Luís Roberto Barroso remete, dentre outros, ao RE 273.791, da relatoria do Min. Sepúlveda Pertence. Esse precedente 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”.

Quanto aos arts. 114, §2º (dissídios coletivos trabalhistas)⁵², e 217, §1º (ações relativas à disciplina e às competições desportivas)⁵³, 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 “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.

Ainda sobre o interesse de agir, o Min. Teori Zavascki afirmou em seu voto:

Consiste essa condição em demonstrar que a demanda judicial é providência necessária, útil e adequada à obtenção de provimento tendente a reparar a lesão ou a afastar a ameaça a direito. Portanto, antes de antagonizar-se com ela, o interesse de agir, na verdade, é requisito natural e próprio da garantia constitucional de acesso ao Judiciário. Realmente, se a ação judicial é assegurada e reservada para casos de ‘lesão ou ameaça a direito’ (CF, art.5º, XXXV), não seria

⁵² 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.”

⁵³ 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”.

apropriado aceitá-la em hipóteses em que, nem em tese, se verifica lesão ou ameaça dessa natureza.

O voto do Min. Barroso prontamente fixou a tônica do raciocínio, sobre a amplitude da inafastabilidade da jurisdição, esclarecendo que o acesso ao Poder Judiciário deve ser assegurado sempre que se apresente lesão ou ameaça a direito:

[...] o acionamento do Poder Judiciário não exige demonstração de prévia tentativa frustrada de entendimento entre as partes: basta a demonstração da necessidade da tutela jurisdicional, o que pode ser feito, por exemplo, a partir da narrativa de que um direito foi violado ou está sob ameaça.

O relator extraiu do direito do consumidor 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.

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 como⁵⁴:

[...] 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.

⁵⁴ LIEBMAN, Enrico Tullio. **Manual de direito processual civil**. Tocantins: Intelectos, v. 1, 2003. p. 139.

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*⁵⁵. Assim coloca Rodrigo da Cunha Lima Freire⁵⁶:

[...] 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.

Como se verá adiante, no exame da ADI 2.139, a existência de mecanismos autocompositivos, alternativos à jurisdição, não condiciona por si só o ingresso em juízo. Em outros termos, "não [se] exige demonstração de prévia tentativa frustrada de entendimento entre as partes".

Esse ponto permaneceu incontestado ao longo de todos os debates⁵⁷, integrando a espinha dorsal da tese firmada. O escrutínio que seria realizado a partir dessa premissa era, no caso específico da instituição de um benefício ainda não gozado, se haveria lesão ou ameaça de lesão antes que o requerimento fosse formulado à autarquia previdenciária.

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 narrada **lesão** ou **ameaça** a direito. O debate girou em torno da necessidade da tutela jurisdicional **na ausência total desses predicados**, reclamando-se em situações

⁵⁵Fazendo um contraponto relevante, sobre se a aferição do interesse *in statu assertionis* estaria sendo aplicada em sua forma pura, 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). O pormenor não prejudica, entretanto, a extração da tese fundamental do julgado.

⁵⁶ 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). p. 51 e p. 105, *passim*.

⁵⁷Houve 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.

específicas a iniciativa do interessado como antecedente *sine qua non* para cogitar-se de qualquer dano potencial ao seu interesse. Conforme elucida Daniel de Oliveira Pontes⁵⁸:

[...] 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.

Barroso já destacava em seu voto que os benefícios previdenciários em geral e o benefício assistencial de prestação continuada 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”⁵⁹. E asseverava: “[...] 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 [...]”⁶⁰.

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 prestação é inexigível ou porque sua satisfação pressupõe a provocação do titular do direito”. Discorre o Min. 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

⁵⁸ PONTES, Daniel de Oliveira. **Mutações no interesse de agir à luz do direito processual civil brasileiro contemporâneo**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019. p. 90.

⁵⁹ 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.

⁶⁰ 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. 8º 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 § 2º do art. 4º ou do decurso de mais de quinze dias sem decisão” (Lei nº 9.507/97). 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. Mauricio Corrêa, j. 28.11.1996).

imediate 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.

Conforme esse voto, 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”. Prossegue o Min. Zavascky:

Se o segurado, podendo se aposentar, não requer o benefício, o INSS não tem o dever nem mesmo a faculdade de aposentá-lo de ofício, razão pela qual não se pode afirmar que o direito esteja sendo violado ou mesmo ameaçado pela instituição previdenciária antes do requerimento de aposentadoria.

A Min. Rosa Weber pronunciou-se no mesmo sentido e salientou:

[...] o exercício da jurisdição, nos processos de índole subjetiva, pressupõe uma lide, um conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida. 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?

Volvendo à natureza das postulações, o relator as dividiu em duas categorias:

(i) demandas que pretendem obter uma prestação ou vantagem inteiramente nova ao patrimônio jurídico do autor (concessão de benefício, averbação de tempo de serviço e respectiva certidão etc.); e (ii) ações que visam ao melhoramento ou à proteção de vantagem já concedida ao demandante (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, afirmou o Relator, o art. 88 da Lei nº 8.213/1991 estabelece dever de ofício para o INSS, o de “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”.

A 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. Leciona Kazuo Watanabe⁶¹:

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.

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”⁶². 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.

E está expresso que a negativa em primeiro grau ou o decurso de prazo superior ao razoável⁶³, já bastariam para identificar a resistência nociva ao postulante, autorizando o seu ingresso em juízo⁶⁴.

⁶¹WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019. p. 121.

⁶²O 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.

⁶³No 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”.

⁶⁴Exigir o prévio requerimento administrativo não se confunde com impor o exaurimento das vias administrativas. 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”. O que está em concordância com a afirmação de que a delonga excessiva já justifica o acesso ao Poder Judiciário, não sendo imperioso sequer aguardar a resposta dessa “primeira instância”, se houver dilação excessiva.

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 mérito⁶⁵.

Esse aspecto é iterativo na jurisprudência em análise: normas infraconstitucionais podem regular e condicionar o modo de acessar o Poder Judiciário, mas não podem elevar esses requisitos a barreiras inúteis, desproporcionais, desarrazoadas e protelatórias! O Min. Gilmar Mendes, ao acompanhar o relator, observou:

[...] nós vamos ter sempre que verificar, se houver uma exigência legal, se de fato isso constitui um obstáculo à proteção judicial efetiva. [...] trata-se de fazer a verificação, se a exigência aqui é, de fato, desproporcional, se ela é desmesurada.

Perceba-se que nessas situações de dano por ação ou omissão, o recurso à via administrativa subsiste, porém em cunho meramente facultativo⁶⁶. 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

⁶⁵“Obrigado, 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 AI 126.739 AgR.

⁶⁶Gilmar 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. Do ponto de vista prático também, como já foi observado, dificilmente, a não ser em casos muito excepcionais, o acesso à Justiça será um caminho mais fácil do que aquele de aceder, de ter acesso ao âmbito de uma agência da Previdência Social”. Esse sentido de facultatividade, a critério do interessado e à vista de eventuais vantagens da via extrajudicial, é também destacado na ADI 2.139.

Judiciário. Nestes casos, a possibilidade de postulação administrativa deve ser entendida como mera faculdade à disposição do interessado.

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:

[...] 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. [voto do Relator]

A disseminação e suficiência das instâncias iniciais de atendimento do INSS foi ponderada em diversas passagens. 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”.

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 necessitam 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, figurando em 34% dos processos novos na Justiça Federal e 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 IPEA citada pelo Relator).

Trata-se de questão empírica que parece permear todo o debate: o acesso ao INSS, na prática, seria menos oneroso e mais próximo do cidadão do que o suposto amplo acesso à Justiça. Esse argumento nos parece fundamental, porque acentua que, mesmo nas hipóteses em que o interesse de agir reclama prévio requerimento, isso não pode engendrar **excessiva onerosidade**, obstáculo desarrazoado ao cidadão.

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 que:

[...] 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.

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

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

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.

E é por isso que, mesmo nos casos de revisão de benefícios, o RE 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.

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.

Não é necessário o esgotamento da via administrativa e 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. A exemplo da acessibilidade, da capacidade efetiva de atendimento e da celeridade na resposta ao suplicante.

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, a quem se poderia proporcionar, com o descongestionamento do foro, a tutela integral em condições mais consentâneas com a garantia da razoável duração do processo. 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.

E o Min. Gilmar Mendes pontificou que a proteção jurídica é o que o sistema deseja:

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

3.1.2 ADI 2.139/DF - comissões de conciliação prévia

No que interessa ao escopo deste trabalho, a ADI 2.139/DF cuidou especificamente da conciliação pré-processual compulsória, como requisito para ingresso em juízo. Centrada nos litígios trabalhistas, examinava as comissões de conciliação prévia, 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. A redação do dispositivo é a seguinte:

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".

Cronologicamente, os julgamentos do RE 631.240/MG e da ADI 2139/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.

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 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 inculpidas na Constituição. A relatora, em sua fundamentação, 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 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”. A via, portanto, seria facultativa:

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.** [sem destaque no original]

Note-se que nesse julgamento, diversamente do que ocorrera no RE 631.240/MG, não houve nenhuma divergência sobre esse eixo fundamental. O julgamento foi unânime.

O projeto 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, como relatou o Min. Fux.

A própria criação e instalação das comissões de conciliação prévia necessitaria de consenso das categorias envolvidas, não sendo cogente a sua existência. Constituía, portanto, instância de resolução de conflitos célere, informal e previamente legitimada pela vontade das classes interessadas⁶⁷.

A existência desse órgão foi exaltada como útil e oportuna para estimular a cultura do consenso, dado o fenômeno do excesso de litigiosidade.

A despeito disso, a visão 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.

⁶⁷Como 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”.

Importante alerta foi feito pelo Min. Edson Fachin, sobre a disparidade entre os litigantes em tais processos:

O direito de acesso à Justiça, quando se está a cuidar de acesso à Jurisdição trabalhista, merece considerações atreladas à 'igualdade de armas' de que cuidam Mauro Cappelletti e Bryant Garth, pois a busca pela efetividade do acesso à jurisdição deve ser "(...) a garantia de que a conclusão final depende apenas dos méritos jurídicos relativos das partes antagônicas, sem relação com diferenças que sejam estranhas ao Direito e que, no entanto, afetam a afirmação e reivindicação dos direitos"(Cappelletti, Mauro; Garth, Bryant. Acesso à Justiça, trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Fabris Editor, 1988, p. 15), o que, muitas vezes, torna-se uma utopia diante da realidade das relações trabalhistas.

Em que pese o caráter facultativo, o voto do Min. Luiz Fux 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.

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, no sentido de que sejam criadas alternativas conciliatórias à jurisdição, inclusive como modo de atrair maiores investimentos internacionais para o País. A adequação seria a tônica da opção pelos mecanismos extrajudiciais e, 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.

Nessa convergência entre a desjudicialização e o acesso à Justiça, concluiu o Min. Luiz Fux que:

[...] 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. 5º, XXXV, da Carta Magna brasileira.** [sem destaque no original]

Os custos sociais do excesso de demandas, que comprometem a rapidez e eficácia da tutela jurisdicional, não passaram despercebidos a esse debate⁶⁸, porém, não foram hábeis a desviar o convencimento do Plenário pela inconstitucionalidade da interpretação do mencionado dispositivo⁶⁹, em termos de obrigatoriedade da tentativa de composição prévia.

A ementa do julgado ficou assim redigida:

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

⁶⁸O 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: “Isto é, 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 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)”.

⁶⁹A cautela na invocação de argumentos de índole econômica é trazida à tona pelo Min. Edson Fachin: “a realização de direitos fundamentais na ambiência da Constituição não se harmoniza com todos os pressupostos de uma análise exclusivamente econômica do Direito e sim, por outro lado, uma análise jurídica da Economia”. O Min. Ricardo Lewandowski também expressa reservas quanto à adoção de soluções pautadas na análise econômica do direito.

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 Trabalho: 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. (ADI 2139, Relator(a): CÁRMEN LÚCIA, Tribunal Pleno, julgado em 01/08/2018, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-033 DIVULG 18-02-2019 PUBLIC 19-02-2019) [sem destaque no original]

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, trata-se de “homenagear a autodeterminação das partes da relação jurídica”, porém “não há a obrigatoriedade da conciliação prévia para ingresso em Juízo”⁷⁰.

⁷⁰Na mesma toada, sintetiza o Min. Luiz Fux: “[...] 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”.

3.1.3 Aplicando as teses do RE 631.240/MG e ADI. 2.139 às relações de consumo: a boa-fé, os incentivos à desjudicialização e à autocomposição

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, 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.

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, atual ou iminente, antes da prévia comunicação entre as partes.

Conforme explana Gajardoni⁷¹, em que pese “a repercussão geral supra referida se refira a benefícios previdenciários/assistenciais/acidentários, o entendimento tem sido estendido para outros quadrantes”. O autor menciona, de modo não exaustivo, o REsp 1.734.733/PE, STJ, da Relatoria do Min. Herman Benjamin (compensação ou repetição de indébito tributário); o RE 839.353/MA, STF, Relator Ministro Luiz Fux (cobrança de seguro obrigatório DPVAT); o Resp. 1.349.453-MS, STJ, Relator Min. Luis Felipe Salomão (exibição de documentos).

Os exemplos acima citados não se desviam da linha proposta pelo RE 631.240/MG e não ultrapassam o limite preconizado pela ADI 2.139/DF. Não há 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 interesse do solicitante. Houvesse dano preexistente e consumado, provocado pela parte adversa, o ingresso direto em juízo não poderia ser obstado⁷².

⁷¹GAJARDONI, 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. p. 102-105, passim.

⁷²Talvez isso fosse questionável na hipótese da repetição do indébito, já que, nesse caso, em tese, houve locupletamento do erário, que falhou no autocontrole da exação. No entanto, a despeito disso, a compreensão do órgão julgador foi pela harmonia com a *ratio decidendi*: “Como as matérias tributária e previdenciária relacionadas ao Regime Geral de Previdência Social possuem natureza

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.

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, 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 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.

Não se sustenta, portanto, à luz dos precedentes examinados, a proposição de que:

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 recomendável⁷³.

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)

⁷³ 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. p. 107-108.

Os casos mencionados, que são frequentes em juízo, não se amoldam 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” atrita indubitavelmente com a *ratio decidendi* da ADI nº 2.139/DF.

É também o pensamento de Isadora Werneck⁷⁴, 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 631.240 e dispensam qualquer requerimento anterior, o que concorda com a análise ora realizada.

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 constitucionalidade⁷⁵.

Mas haverá outras questões de índole consumerista às quais a tese potencialmente se aplica.

De pronto, pode-se cogitar do recebimento pelo consumidor de indenizações securitárias em geral, o que está sob o pálio do RE 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.

De igual modo, o exercício do direito potestativo ao arrependimento, à luz do art. 49, do CDC⁷⁶. O fornecedor não pode se antecipar à vontade do consumidor, que precisa enunciá-la. Só então se cogitaria de eventual resistência.

⁷⁴ 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.

⁷⁵ Para Daniel de Oliveira Pontes, não haveria inconstitucionalidade em exigir a tentativa de conciliação prévia, “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”. O autor reconhece, no entanto, o inconveniente dessa imposição, diante do precedente insculpido na ADI 2.139/2.160 e do “estado atual de nossa cultura jurídica acerca do direito de ação”, acreditando 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).

⁷⁶ Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

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^{77 78} e estejam ausentes as hipóteses do §3º, do art. 18, do CDC⁷⁹. Giácomo Paro et. al. (2020, p. 312) mencionam especificamente o caso do art. 18, do CDC, como legitimador dessa exigência de prévia comunicação extrajudicial:

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.

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

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”.

⁷⁷ “[...] 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)

⁷⁸ “[...] A oportunidade de sanar 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)

⁷⁹ Art. 18. § 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial”.

existência de pretensão resistida importa, mas consoante os contornos acima traçados.

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 de todos os julgados examinados, no sentido de que a busca da autocomposição deva ser estimulada em todas as hipóteses, em juízo e fora dele. Esse é o norte indicado pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Resolução nº 125, do CNJ, pelo novo Código de Processo Civil e pela Constituição da República.

É perceptível que 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 é manifesto e, portanto, em que não poderia ser denegado o acesso direto ao Poder Judiciário.

Além disso, 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.

O número de processos distribuídos com a temática previdenciária e assistencial aumentou em 140% entre 2015 e 2019, após a edição do precedente⁸⁰. A deficiência estrutural do INSS para proporcionar respostas no tempo ajustado pelo STF sobrepôs-se às vantagens idealizadas em abstrato pelos formuladores da tese. Tanto que foi necessário ajustar, em momento posterior, os prazos reputados razoáveis para a resposta da autarquia em diversas situações (RE nº 1.171.152).

Com isso em mente, à margem das situações em que o filtro da pretensão resistida revela-se apropriado, outros incentivos (*nudges*) poderiam ser adotados para fortalecer a cultura da composição extrajudicial de litígios, por exemplo, adaptações procedimentais (dispensa de audiências conciliatórias, redistribuição dos encargos sucumbenciais) ou vinculações ao diagnóstico e quantificação dos danos extrapatrimoniais (perda do tempo útil).

⁸⁰ 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.

Cabe o realce de que a Constituição da República se ocupa tanto da defesa do consumidor (art. 5º, XXXII), vulnerável, 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).

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

A criação desses incentivos à consensualidade, no âmbito da jurisprudência e das inovações legislativas e regulamentares, poderá 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. Protegendo-se, é claro, o consumidor contra eventuais abusos e reequilibrando as forças entre os partícipes da relação de consumo.

De tal arte, o comportamento cooperativo das partes na via administrativa 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.

Sobre o tema, Bianca Fernandes Figueiredo observa que, no Brasil, os incentivos para que os consumidores optem pelo ajuizamento de ação em detrimento da utilização de métodos autocompositivos são muitos⁸¹. E exemplifica com:

⁸¹FIGUEIREDO, 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

[...] (a) a concessão da gratuidade da justiça nos processos de rito comum e/ou a ausência de custas nos feitos em trâmite nos Juizados Especiais; (b) a possibilidade, em tese, de a parte majorar o benefício financeiro auferido com o processo mediante a formulação de pedido de indenização por danos morais quando o dano é exclusivamente patrimonial; (c) a imprevisibilidade das decisões judiciais; (d) o problema de agência; e (e) a inversão do ônus da prova nas lides de consumo.

A autora 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 seja incorporada em lei⁸².

Ainda sobre a necessidade de se criarem mecanismos de controle ao uso desarrazoado da jurisdição, Ivo Gico Júnior admoesta⁸³:

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.

Nas palavras de Marcio Lamonica Bovino⁸⁴: “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”.

A experiência da Justiça do Trabalho parece corroborar que a prevenção de demandas frívolas está mais diretamente associada ao emprego de outros “*nudges*”, que impliquem ônus para os que provocam a movimentação lotérica do Judiciário em situações de sucesso improvável. Cuidando-se de atores “racionalis”, a pressuposição é a de que a escolha seja feita ponderando esses custos potenciais, o

⁸²FIGUEIREDO, 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

⁸³GICO JÚNIOR, Ivo. Análise econômica do processo civil [recurso eletrônico]. Indaiatuba/SP: Editora Foco, 2020. p. 324)

⁸⁴BOVINO, Marcio Lamonica. **Abuso do direito de ação**: a ausência de interesse processual na tutela individual. Curitiba: Juruá, 2012. p. 128.

que é sugerido pela rápida diminuição do número de demandas após a Lei nº13.467/2017⁸⁵.

Dentre os “*nudges*” possíveis, Gajardoni⁸⁶ aduz que a negativa de solução deveria gerar a dispensa de audiência conciliatória. 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 e de dano marginal (desvio produtivo). Outras repercussões consideradas pelo autor referem-se à quantificação das indenizações, mormente por danos morais, e ao montante dos honorários sucumbenciais.

A ponderação do comportamento pré-processual das partes na quantificação de danos morais remete às condenações por perda do tempo útil e desvio produtivo do consumidor, propugnadas originalmente por Marcos Dessaune⁸⁷, para quem:

[...] 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.

O Projeto de Lei nº 533/2019 também cuida desse aspecto, propondo 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.

Institucionalmente, a atuação preventiva dos centros de inteligência no diagnóstico de demandas predatórias e a disseminação da informação pelos

⁸⁵BRASIL. 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.

⁸⁶GAJARDONI, 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.

⁸⁷DESSAUNE, 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.

CEJUSCs, sobre a existência e o modo de acessar os canais extrajudiciais, também são exemplos de mecanismos de controle do excesso de demandas e de incentivo à autocomposição.

** Tais possibilidades, atinentes aos “nudges” e atuação dos centros de inteligência/Numopedes, abordadas de modo sucinto por ocasião da qualificação do projeto, serão melhor aprofundadas na versão final da pesquisa, a partir do marco teórico e revisão do estado da arte, confluindo para as considerações finais propositivas da dissertação.*

4 A EXPERIÊNCIA DA INTEGRAÇÃO DAS PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DO CONSUMIDOR

4.1 SINDEC/Procon, Consumidor.gov.br, Reclame.aqui e outras experiências em ODR.

[...]

4.2 Conflitos de consumo, plataformas extrajudiciais e processo: a percepção dos operadores do direito no Espírito Santo

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.

A pesquisa está inserida no contexto da desjudicialização das demandas consumeristas, objetivo para o qual poderiam contribuir os canais de resolução de conflitos extrajudiciais. A hipótese de trabalho é a de que tais canais têm sido subutilizados, privilegiando-se o uso do processo judicial em detrimento de vias alternativas à justiça adjudicada.

Conforme aludido no capítulo anterior, a par do filtro relacionado ao interesse processual, Fernando Gajardoni reporta-se à quantificação das indenizações, mormente por danos morais, e à modulação dos honorários sucumbenciais entre os possíveis mecanismos incentivadores da autocomposição extrajudicial. Outra repercussão considerada pelo autor refere-se à dispensa de audiência conciliatória, quando já percorrida a via extrajudicial sem êxito. Sem prejuízo de que eventual atitude protelatória seja ponderada na aplicação de litigância de má-fé e de dano marginal, quando a resistência do fornecedor seja anteposta a pretensão manifestamente fundada⁸⁸.

⁸⁸ 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

O tema do percurso compulsório das vias extrajudiciais, como visto, suscita grande polêmica. A despeito dos resultados positivos obtidos pelas ODRs⁸⁹, 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 uma plataforma em particular está em desacordo com a *ratio decidendi* dos precedentes do Supremo Tribunal Federal⁹⁰.

Observar as percepções dos operadores do direito sobre essas e outras vertentes das interações entre as vias judiciais e extrajudiciais de composição dos conflitos consumeristas, seus predicados e a aceitação dos mecanismos de incentivo à desjudicialização, é o objeto central desta quadra de pesquisa.

Especificamente, questiona-se: Quais impactos são por eles 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 detêm 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)?

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

⁸⁹ Do inglês “online dispute resolution”, refere-se aos canais informatizados de resolução de conflitos.

⁹⁰ 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

apresentam diante do processo judicial. Ainda, (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) 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.

Nos tópicos 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.

A pesquisa foi ultimada pela aplicação de questionário on-line, elaborado com o emprego da ferramenta “Google Forms”, cujos resultados foram analisados com os softwares “Google Sheets” e “Awesome Table”.

O questionário foi formalmente submetido a três tribunais ⁹¹, para distribuição aos magistrados e servidores - com ênfase naqueles 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 correspondentes⁹².

⁹¹ Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF, Tribunal de Justiça do Maranhão - TJMA e Tribunal de Justiça do Espírito Santo – TJES. Conquanto o recorte original visasse precipuamente os três estados mencionados, não houve limitação do escopo, permitindo que usuários de outras localidades o respondessem.

⁹² 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 TJDF; 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.

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, que excluiu os consumidores “leigos” (compreendidos pelo público alvo das plataformas extrajudiciais, mas não versados nos conceitos da ciência jurídica), prende-se ao intuito de dimensionar a visão dos usuários qualificados sobre questões que são matizadas pelo direito material e processual, por exemplo, se as tratativas extrajudiciais devem ou não influir nos danos morais, no interesse processual e na organização dos ritos processuais.

O encaminhamento ocorreu por e-mail, WhatsApp, malote digital e formulários disponíveis nas respectivas páginas da internet⁹³. O instrumento foi assim formatado para possibilitar a reprodução da pesquisa nos demais tribunais não alcançados diretamente pela consulta.

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. Entretanto, proporcionou-se o preenchimento de campos livres para críticas e comentários, a fim de explorar nuances não antecipadas pelas hipóteses iniciais⁹⁴.

Partiu-se da premissa de que esse enfoque qualitativo poderia revelar se a experiência 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 têm fracassado ou apresentado barreiras não antevistas no plano teórico.

Foram elaborados diversos protótipos do formulário, utilizando variações das ferramentas do Google Forms (tais como a apresentação das respostas em

⁹³O 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 um material gráfico para divulgação da pesquisa entre alunos e demais contatos, via e-mail. E existem listas de e-mails que alcançam todos os magistrados de primeiro e segundo grau 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.

⁹⁴O formulário de pesquisa pode ser acessado em: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe0nIrevWnOcrHg3khePJlQXkEGeNITcDq3JNLbh6WVEIi0A/viewform?usp=sf_link

escala Likert). Por fim, optou-se pela apresentação de opções para escolha múltipla, sem gradação de intensidade⁹⁵.

Após a aplicação em fase de testes, na qual foram recolhidas 28 respostas, foram feitos ajustes no protótipo⁹⁶. A partir das respostas livres colhidas nessa etapa, decidiu-se incluir no formulário final a opção do site “Reclame Aqui”, como uma das vias de resolução extrajudicial, o que posteriormente mostrou-se relevante, dada a adesão significativa dos respondentes a tal plataforma.

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

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.

Cada uma dessas seções foi sucedida por campo de comentários livres, assinalado como opcional, que possibilitava a inserção de textos longos, para colheita de respostas abertas.

Ao cabo, foi aplicada a ferramenta “Awesome Table”, disponível como “Add-on” do “Google Sheets”, para elaborar painel interativo, que permitiu analisar cada resposta individualmente, ou agrupá-las a partir de recortes das variáveis

⁹⁵O 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 uma 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 um viés adicional por falha do instrumento.

⁹⁶O primeiro deles consistiu em uma 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.

disponíveis. Esses dados foram, por sua vez, utilizados para o preenchimento das planilhas e geração dos gráficos apresentados neste artigo. As respostas foram anônimas e a base de dados completa pode ser acessada em: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/17k4V7T3hJS7g2zU15esELMjAIORa7-DrD2oP4HvPhwM/edit?usp=sharing> .

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.

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 cada⁹⁷.

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”.

⁹⁷O 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.

Consoante PINTO JÚNIOR⁹⁸:

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 “empíria pervasiva”.

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 008/2021, do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, informa que havia 27 desembargadores e 294 juízes ativos na data de 31/12/2020⁹⁹. Desse modo, para esse recorte específico, a amostra representa a população com intervalo de confiança de 90% e margem de erro de 6,39%¹⁰⁰.

4.2.1 *Uso das plataformas – análise dos dados*

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). Ao todo, 467 participantes preencheram o formulário de múltipla escolha e 59 apresentaram respostas no campo opcional, de comentários abertos. No Espírito Santo, 331

⁹⁸Citando Lynn Lopucki, o autor conclui 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)

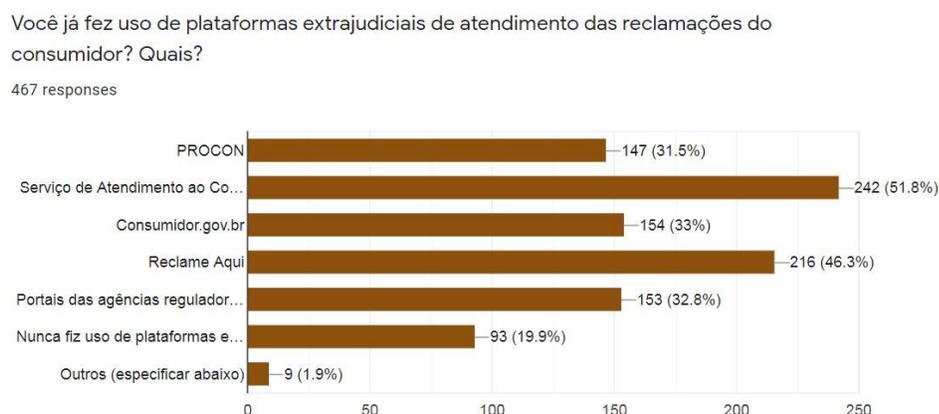
⁹⁹TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. Presidência. Edital nº 008/2021, de 06 de abril de 2021. Diário da Justiça, 8 abr. 2021. Disponível em: https://sistemas.tjes.jus.br/ediario/index.php?option=com_ediario&view=contents&layout=fulltext&data=20210408&idorgao=767. Acesso em: 21 ago. 2021.

¹⁰⁰ Para uma população de 321 magistrados, com amostra de 109 respondentes e nível de confiança de 90% (<https://comentto.com/calculadora-amostal/>).

participantes preencheram o formulário de múltipla escolha e 39 apresentaram respostas no campo opcional, de comentários abertos.

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.

Figura 1



Fonte: Elaboração própria (2021)

A predominância dos SACs, com 51,8% dos respondentes é destaque¹⁰¹.

A segunda alternativa mais escolhida foi o site “Reclame Aqui”, com a qual 46,3% declararam já ter interagido. Como salientado, essa plataforma não havia sido considerada no formulário protótipo, foi mencionada em resposta aberta e acrescentada à formatação final do instrumento. Considerada a amostra geral, aparenta tratar-se de mecanismo bastante difundido, significativamente mais utilizado do que a plataforma pública “consumidor.gov.br” (33%), portais das agências reguladoras (32,8%) e PROCON (31,5%), cujos índices foram bastante semelhantes entre si.

O resultado revela que políticas de incentivo aos meios de resolução extrajudicial não podem ignorar as alternativas privadas em seu leque de opções,

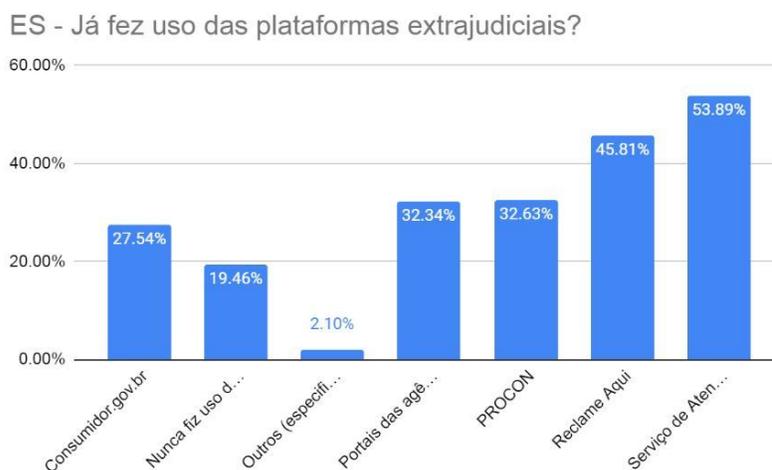
¹⁰¹Muito embora o canal mais utilizado, houve menção à ineficiência dos SACs nos comentários abertos: “A menos eficiente é o SAC, pois são raros os fornecedores que se empenham em resolver as divergências através desse canal. Ao passo através do consumidor.gov.br e do PROCON os fornecedores se mostram mais dispostos ao diálogo, talvez por envolver o Estado que tem o poder de punir aqueles que não cumprem com as obrigações legais”.

vinculadas ou não aos respectivos fornecedores, já que as duas alternativas preponderantes guardam essa natureza. Tal ilação será corroborada pela análise dos sistemas judiciais e plataformas, desenvolvida no capítulo 5 desta dissertação.

Houve relatos, porém, em sentido oposto, de que as plataformas privadas não apresentam resolutividade. De modo geral, os testemunhos apresentados no campo de respostas abertas oscilam entre experiências positivas e frustrantes, sugerindo grande carga de subjetividade e casuística. 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. 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.

Figura 2



Fonte: Elaboração própria (2021)

Dentre as 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.

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:

Muitas vezes os fornecedores de produtos e serviços temem mais uma exposição negativa da mídia e desses sites do que uma punição 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.

4.2.2 Vantagens em comparação ao processo judicial

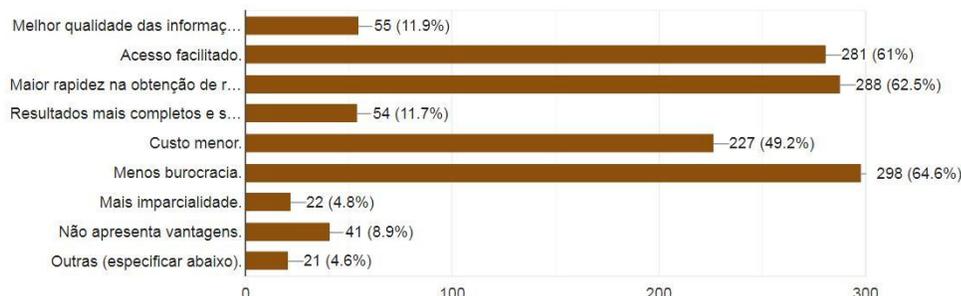
A segunda informação pesquisada dizia respeito a potenciais vantagens das plataformas extrajudiciais, quando comparadas ao processo judicial. Os fatores considerados foram: qualidade das informações; facilidade de acesso; rapidez na obtenção de resultados; resultados mais completos e satisfatórios; custo; burocracia e imparcialidade. 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. 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.

Figura 3

Que vantagens as plataformas extrajudiciais de solução de conflitos do consumidor apresentam em relação ao processo judicial:



461 respostas



Fonte: Elaboração própria (2021)

O gráfico acima retrata o conjunto total dos dados. Dele obtém-se a percepção de menor burocracia, maior rapidez e maior facilidade de acesso¹⁰² 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%.

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 outros fatores estão sendo percebidos pelos usuários como “custos” desse acesso.

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.

A pesquisa nacional sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), realizada em parceria pelo IBRC - Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento

¹⁰²Sob 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”.

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 resolatividade**¹⁰³.

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 resolatividade. Há várias respostas espontâneas que indicam essa tendência, por exemplo:

“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 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”.¹⁰⁴ Esse aspecto ficará mais evidente na análise quantitativa dos resultados das plataformas, no capítulo 5. 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.

¹⁰³ Projeto MovimentaSAC: Pesquisa Nacional o SAC no Brasil Consumidores & Executivos. IBRC - IPSConsumo. Disponível em: <http://www.ibrc-ips.com.br>

¹⁰⁴ Por exemplo: “Algumas empresas respeitam as agências reguladoras e, pelo menos, **respondem** as demandas... **Nem sempre solucionam... mas respondem**”. [grifo do autor]

O índice praticamente nulo de percepção de imparcialidade desse sistema extrajudicial é particularmente preocupante e merece aprofundamento em investigações ulteriores.

A parcialidade atribuída aos mecanismos extrajudiciais é melhor explicitada em comentário 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”.

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.

Nas respostas abertas, houve indicação de outras vantagens não consideradas, a exemplo da **documentação** das tratativas prévias para subsidiar processos futuros 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”.

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. [...]” [destaques do autor]

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 burocrática¹⁰⁵, visando resultados ulteriores em juízo, sem intenção conciliatória real¹⁰⁶.

Também foi mencionada como vantagem a **visibilidade das queixas**, como alerta aos demais consumidores e como fator de coerção dos fornecedores a adotarem melhorias.

A oferta de atendimento presencial, em local próprio e com assistência de facilitador, foi apontada como positiva¹⁰⁷, conectando-se à preocupação com o fenômeno da exclusão digital, referida nos comentários livres.

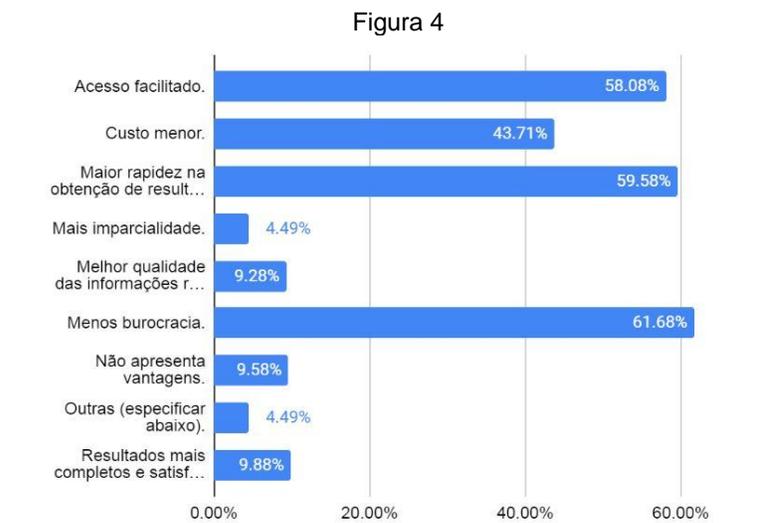
¹⁰⁵ Um dos respondentes foi taxativo: “Não funcionam, uso para juntar o demonstrativo de que tentei esgotar as vias administrativas”. E na mesma tônica: “Infelizmente SAC, Agências controladoras e o próprio Reclame Aqui não servem de nada, principalmente o PROCON. Parecem mais obstáculos a serem percorridos 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”. O que aponta a preocupação quanto à eventual captura dessas plataformas, com uso meramente *pro forma*, caso seja positivada a obrigatoriedade de documentar a pretensão resistida.

¹⁰⁶ Nesse sentido: “Acredito que o Magistrado e/ou Conciliador poderia considerar no processo os motivos narrados para a não resolução do conflito no âmbito judicial. Por vezes o acordo não é obtido **por ingerência de quem o defende ou propõe**”. [destaque do autor]

¹⁰⁷ Sobre o ponto: “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

Apenas brevemente foi referenciada a redução do número de demandas como vantagem do sistema extrajudicial.

Os dados correspondentes ao Espírito Santo podem ser sumariados no seguinte quadro:



Fonte: Elaboração própria (2021)

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.

Tabela 1 - Percepção de vantagens por usuários das plataformas

PERCENTUAL	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

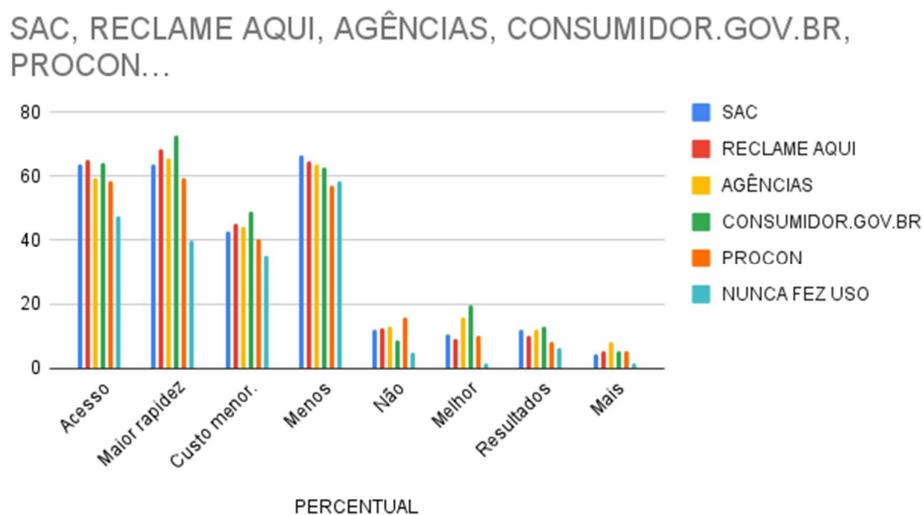
público), somente em número muito pequeno há propostas e possibilidade de acordo. Um local físico (CEJUSC) com um conciliador/mediador, aumenta as probabilidades de acordo”.

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: Elaboração própria (2021)

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.

Figura 5



Fonte: Elaboração própria (2021)

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.

No tocante às categorias de respondentes¹⁰⁸, foram identificadas variações pontuais, conforme se observa abaixo.

Tabela 2 - Vantagens por categoria

	JUÍZES	ADVOGADOS	SERVIDORES	OUTROS
Acesso facilitado.	60.6	50	63.2	60.7
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

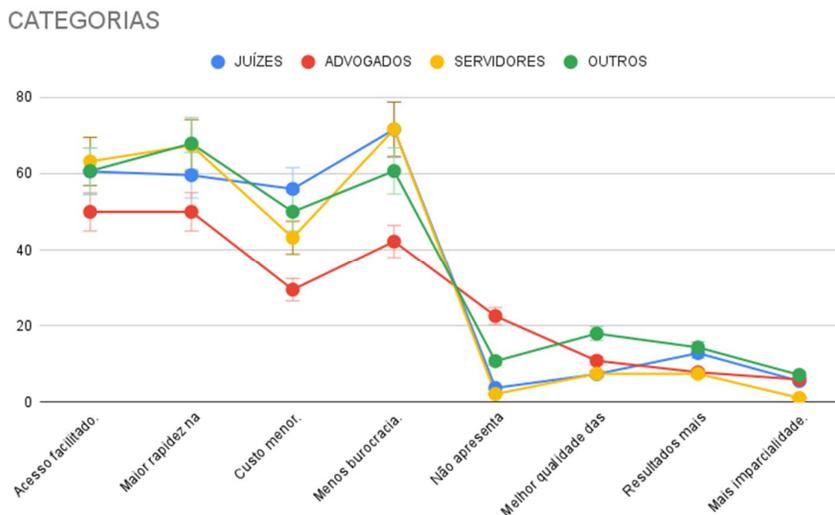
Fonte: Elaboração própria (2021)

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.

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.

¹⁰⁸Defensores 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.

Figura 6



Fonte: Elaboração própria (2021)

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).

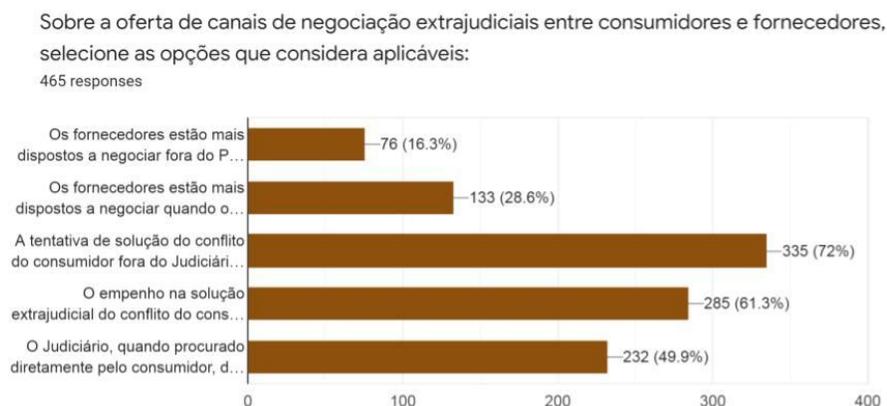
4.2.3 Oferta de canais de negociação

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 sobre a percepção dos respondentes frente aos seguintes tópicos: I) se há maior 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 juizes, 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.

O gráfico da amostra geral, traçado a partir das manifestações de 465 respondentes, ficou delineado da seguinte maneira:

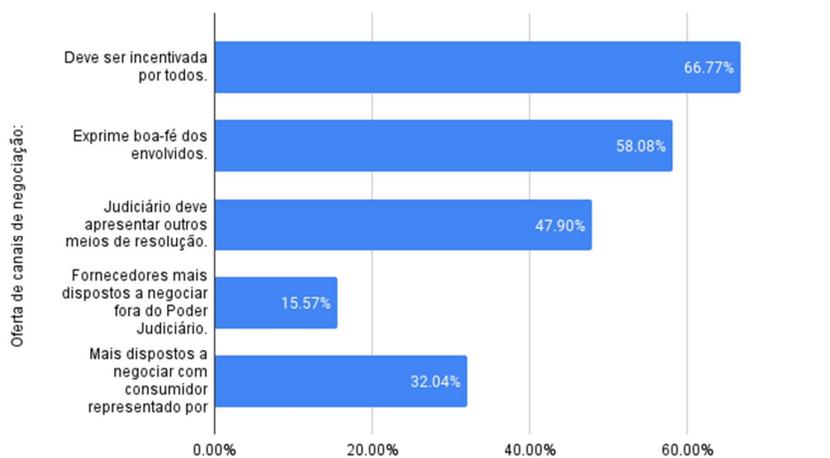
Figura 7



Fonte: Elaboração própria (2021)

Por sua vez, houve 32 comentários abertos, do total de 330 respondentes no Espírito Santo. O recorte das respostas locais foi este:

Figura 8



Fonte: Elaboração própria (2021)

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 66,7% no Espírito Santo.

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.

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 58,08% no recorte do Espírito Santo.

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.

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 tendenciosos¹⁰⁹.

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.

¹⁰⁹ 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.

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.

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.

Uma 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.

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 32,04% das manifestações classificadas como do Estado do Espírito Santo. A ampla maioria parece crer, portanto, que a presença da autoridade estatal estimule a disposição dos fornecedores em negociar¹¹⁰, mas não creem que a representação da parte por advogado influencie essa disposição.

Os resultados apontam para a recalcitrância dos fornecedores em negociar, intransigência que seria ainda maior fora do cenário da Justiça estatal. Indicam uma resistência dos fornecedores contumazes, que não estaria sendo superada, mesmo quando a parte está assistida pela defesa técnica. A interpretação, em certa medida, está em harmonia com o levantamento quantitativo que será discutido no capítulo 5.

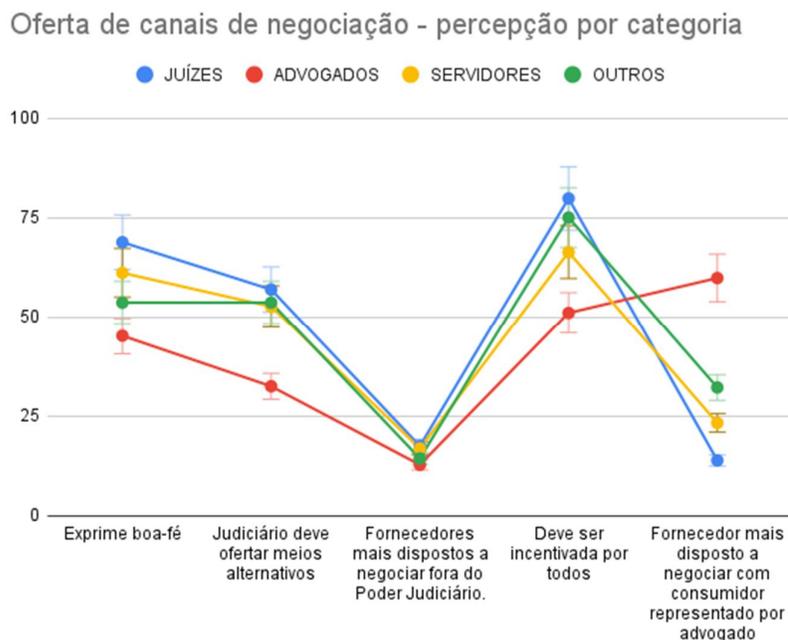
Considerado o recorte no Estado do Espírito Santo, mais uma vez verifica-se divergência nas tendências observadas em cada categoria de operadores do

¹¹⁰Ao responderem negativamente à pergunta sobre as vias extrajudiciais, ou seja, propugnando que os fornecedores estariam mais dispostos a negociar em juízo.

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 gráfico a seguir:

Figura 9



Fonte: Elaboração própria (2021)

Nas respostas abertas, surge a preocupação de que a negativa ou o embaraço do acesso de consumidores diretamente ao Judiciário os esteja expondo a uma maior vulnerabilidade a ataques aos seus direitos¹¹¹.

O tema do dano moral avulta novamente nesse conjunto de assertivas, associado à necessidade de judicialização e assistência pela defesa técnica.

¹¹¹Há manifestações similares de todos os segmentos ouvidos: “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!!”

Examinando-se a profissão declarada pelos comentadores, constata-se que não se trata de ponto de vista exclusivo dos usuários externos¹¹².

Outros aspectos relevantes foram abordados pelos comentários abertos, a saber: a necessidade de maior difusão dos meios autocompositivos¹¹³; o caráter subsidiário da jurisdição¹¹⁴; o fator morosidade¹¹⁵; a recomendação de monitoramento da atividade das plataformas extrajudiciais; o desinteresse de fornecedores em negociar soluções efetivas¹¹⁶.

4.2.4 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

¹¹²Nessa 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”.

¹¹³Por exemplo: “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”.

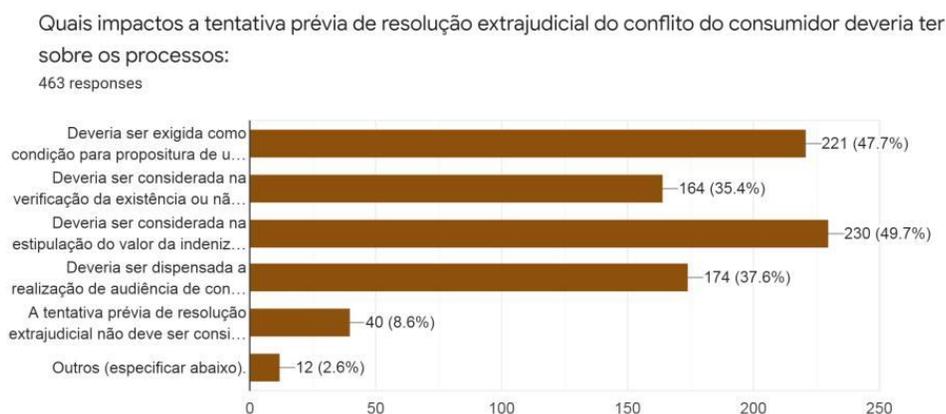
¹¹⁴Nesse caso, todas as contribuições destacadas partiram de usuários internos, exemplificativamente: “O Judiciário deveria ser (sempre) a última instância, e não ser acionado como tem ocorrido no Brasil, isto é, sem que o interessado procure primeiro resolver o litígio pelos meios alternativos extrajudiciais, 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”.

¹¹⁵“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”.

¹¹⁶“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”.

procedimento (dispensa de realização de audiência conciliatória, quando frustradas as tratativas pré-processuais). Constatou-se 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:

Figura 10



Fonte: Elaboração própria (2021)

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 uma tendência desfavorável à análise para dispensa de audiências conciliatórias (37,6%) e para o diagnóstico do dano moral extra rem (35,4%)¹¹⁷.

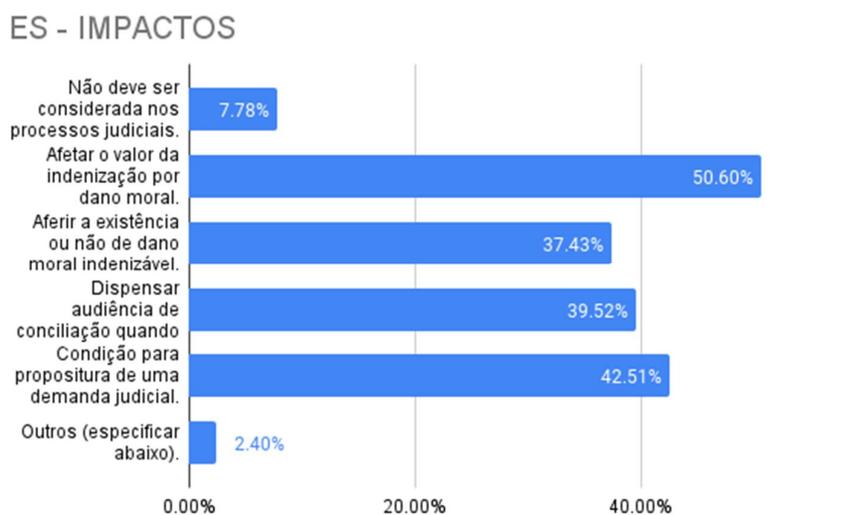
Em que pese somente 8,6% tenham respondido categoricamente pela recusa de qualquer repercussão de uma etapa sobre a outra, cada uma das possibilidades de impacto cogitadas apresentou individualmente na melhor das hipóteses uma divisão equilibrada entre favoráveis e desfavoráveis, sendo em geral negativas as respostas.

¹¹⁷Essa 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.

Isso parece indicar, como já mencionado de passagem em tópico anterior, que o discurso largamente majoritário pelo incentivo aos meios extrajudiciais de 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.

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 11



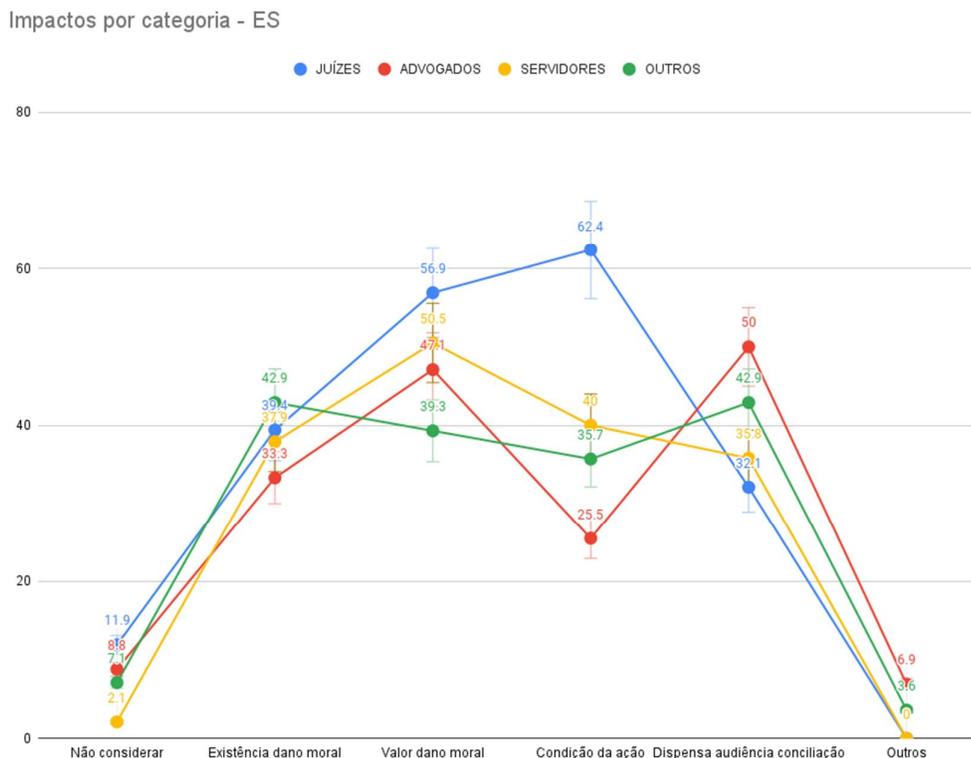
Fonte: Elaboração própria (2021)

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).

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% 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.

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.

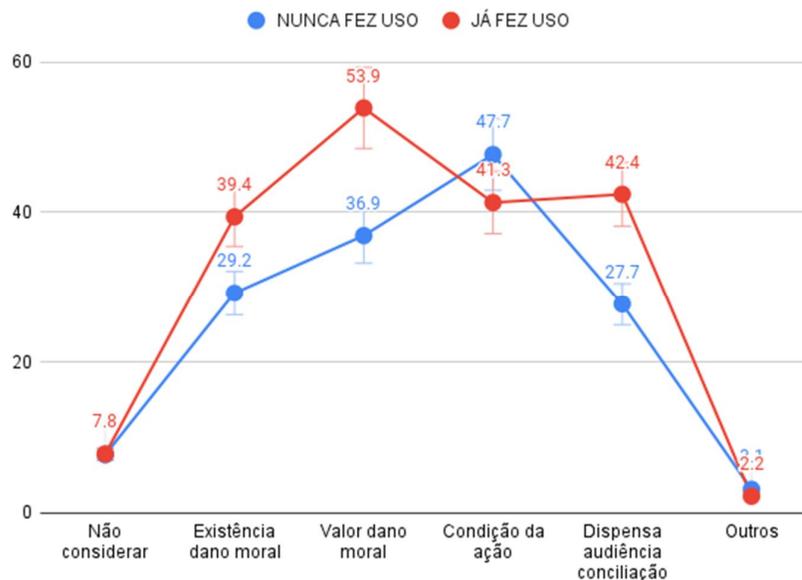
Figura 12



Fonte: Elaboração própria (2021)

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 menos propensos a aceitarem o tratamento desse percurso como condição da ação.

Figura 13



Fonte: Elaboração própria (2021)

As respostas abertas emprestaram nuances a essas observações.

Uma 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 uma melhor documentação do litígio, portanto, emprestando verossimilhança à narrativa dos consumidores demandantes.

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).

O tema dos danos morais punitivos ocupou posição de destaque nos comentários livres, a despeito da adesão relativamente baixa dos participantes, quando indagados sobre os impactos propostos especificamente no quadro de múltiplas escolhas. Desse jaez:

“Se o requerido, por inviabilizar a resolução extrajudicial, forçou o requerente a propor a ação judicial, deverá sofrer uma majoração na indenização cabível”.

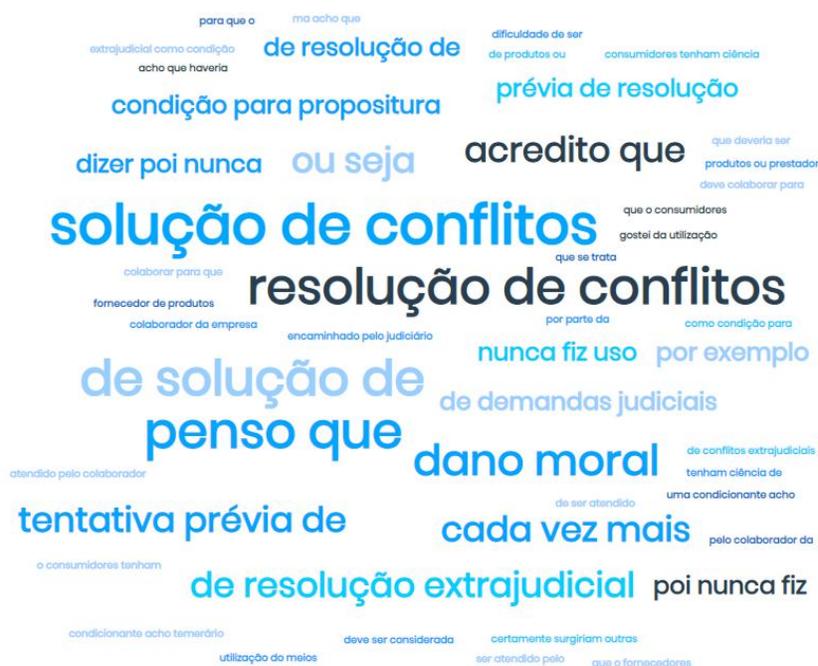
“O tempo que se leva para obter uma resposta, deveria ser considerado para valorar o dano que a pessoa foi vítima”.

“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, 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”. 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.

Figura 14



Fonte: Elaboração própria (2021)

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 ouvidas¹¹⁸. Houve várias manifestações de apoio à abordagem do tema como condição da ação. Mas, em contrapartida, há notas de pessimismo quanto ao tratamento dispensado pelo Judiciário às partes mais vulneráveis¹¹⁹.

De modo geral, as tendências das respostas confirmam as hipóteses lançadas inicialmente. A adesão às vias extrajudiciais é relativamente alta e suas

¹¹⁸“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 interposição 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 [...]”.

¹¹⁹“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”.

qualidades sobressaem ao processo nos quesitos facilidade de acesso, desburocratização e rapidez. Todavia, há uma percepção negativa da qualidade desses canais, 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 uma 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 uma visão eminentemente favorável.

O dano moral insinua-se em todas as questões formuladas, sugerindo tratar-se de uma das principais motivações para o ingresso em juízo¹²⁰ (e um dos aspectos de maior frustração com a conduta do Poder Judiciário). Ao lado do filtro do interesse processual, ressurte como um dos pontos de alavancagem mais promissores para intervir no ciclo de subutilização dos canais pré-processuais. O sucesso desses elementos na construção de *nudges* pressupõe, no entanto, uma harmonização da jurisprudência que, consoante se verificará no tópico a seguir, nem sempre se alinha com os objetivos de contenção da litigiosidade.

¹²⁰ O contencioso de massa, em matéria consumerista, trazendo ímpeto à formulação de pedidos de danos morais, já era apontado como um dos fatores 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).

4.3 A proteção do consumidor e o sistema multiportas: investigação das iniciativas implantadas pelos Tribunais de Justiça*

* Este tópico está em construção. Nele, serão examinados os projetos desenvolvidos pelo TJDFT e TJMA e as iniciativas assemelhadas do TJRN e TJBA. O objetivo central é identificar o que tem sido realizado pelos tribunais de porte análogo e as práticas potencialmente replicáveis no âmbito do TJES. Serão também mencionados estudos de casos resgatados da consulta do estado da arte, com propostas semelhantes.

Extraídos os direcionamentos gerais debatidos no Capítulo 3, pretendeu-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 extrajudiciais¹²¹. Em particular, dada a divulgação que obtiveram em cenário nacional, dois projetos despertaram interesse.

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 havia normatizado 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 teria especial relevo por ter desencadeado junto ao CNJ o Procedimento de Controle Administrativo nº 0007010-27.2020.2.00.0000, cujo julgamento poderia servir de referência a outras ações análogas em nível nacional.

Como terceiro foco de interesse, visava-se acompanhar a implantação de projeto similar no Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES).

121 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 abrange, exemplificativamente, os Procons, os SACs etc. A integração pode ocorrer tanto em nível de incorporação a sistemas informatizados, como a rotinas e fluxos de trabalho, por exemplo, no atendimento dos CEJUSCs, com encaminhamento a outros meios de composição externos.

A exploração inicial desses três casos envolveu consultas aos respectivos sítios na internet e diálogos, ainda informais, com representantes dos Centros de Resolução de Conflitos e Supervisão dos Juizados Especiais daquelas experiências mencionadas. A receptividade nos três tribunais foi excelente e a solicitude na prestação de informações, idem. Os primeiros resultados, todavia, divergiram das expectativas sobre a evolução de tais projetos e influenciaram as decisões subsequentes, que definiram o recorte final do objeto pesquisado.

Quanto ao TJDFT, o que se apurou, por meio de ofício encaminhado à assessoria da respectiva Presidência, foi que o número de processos efetivamente distribuídos no PJe com uso incidental do “consumidor.gov.br” foi muito pequeno, mais precisamente, 86 no ano de 2020 e 28, até a data da informação, no início de maio de 2021. Já era antecipado que fatores externos, sobretudo a pandemia da covid-19, pudessem afetar os números, mas não a esse ponto, já que são uma fração ínfima dos milhares de processos distribuídos¹²². Com isso, a intenção inicial de examinar quantitativamente os dados dos processos em que a plataforma foi utilizada, em confronto com os demais, foi abandonada, já que não seria estatisticamente relevante para determinar, por exemplo, se o índice de conciliação ou de êxito ulterior no julgamento de mérito variava entre uns e outros.

No tocante ao TJMA, descortinou-se a existência de planejamento detalhado para expansão dos métodos autocompositivos, inclusive com a implantação do “consumidor.gov.br” no pje, embora ainda não concretizada. Quanto ao julgamento do aludido PCA junto ao CNJ, a decisão do relator foi favorável à corte, entendendo pela legitimidade da resolução. Todavia, antes da conclusão do julgamento pelo colegiado, o próprio TJMA revogou o normativo interno, de modo que a prática (louvável e presente em outros Estados) perdeu a robustez de uma iniciativa institucional e esvaziou-se a possibilidade, até então iminente, de ratificação da prática por deliberação do Conselho Nacional de Justiça.

Sobre o TJES, constatou-se que o impacto severo da pandemia sobre as rotinas forenses, que exigiu a priorização da expansão do PJe em detrimento de outros projetos, inviabilizou a integração do “consumidor.gov.br”, a nível de sistemas

¹²²Embora 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 69032, em 2020, nos juizados (https://paineis-gestao-estrategica.tjdft.jus.br/jn/litigiosidade_juizadosespeciais.php).

informatizados, cingindo-se o “projeto de soluções virtuais de demandas de consumo” a uma etapa inicial de recomendação do uso em página da supervisão dos juizados especiais cíveis.

Por conseguinte, 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. De igual modo, o arcabouço institucional da suspensão do processo, para uso da plataforma, deixou de existir no TJMA.

O fato de ambas as iniciativas terem soçobrado é preocupante e traz a questão dos motivos desse insucesso. As entrevistas realizadas, conjugadas a estudos anteriores feitos em outros Tribunais, sugerem o descompasso entre discurso institucional e jurisprudência. Também aludem à forte resistência dos operadores externos, que alimentam a cultura da judicialização. Esses resultados serão confrontados com os insights oriundos da pesquisa de percepção dos operadores do direito e com os dados do capítulo 5.1.

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

5.1 Perfil das demandas nos juizados especiais cíveis 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 a uma 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 processual¹²³:

[...] 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 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-

123GAJARDONI, 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)

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 uma miríade 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 e, como se demonstrará a seguir, estão presentes nas plataformas extrajudiciais, que são o foco primordial da pesquisa.

Neste capítulo, 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 êxito das demandas, cotejando esses índices com a avaliação feita pelos consumidores e os resultados obtidos nas mencionadas plataformas. 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 uma “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 uma 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 uma 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 anotarás adiante, tal classificação também ocorre por mero decurso de prazo, de modo que nem todas são avaliadas pelos consumidores.

5.1.1 Identificação dos maiores litigantes

O primeiro passo para as análises mencionadas consistiu em extrair uma listagem dos maiores litigantes no polo passivo dos juizados especiais. Essa tarefa exigiu grande esforço, pois não existe no Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES), painel de “Business Intelligence” (BI) específico ou ferramenta equiparada que permitisse obter esse rol diretamente. Os dados brutos da distribuição processual¹²⁴ 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-jud¹²⁵.

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 no cômputo geral dos maiores demandados¹²⁶.

¹²⁴ 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 secundários, primeiro movimento de julgamento (código/descrição) e primeiro movimento de julgamento (data).

¹²⁵ 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.

¹²⁶ 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.

O Projudi, embora já descontinuado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ainda admitia o ajuizamento de novas demandas nas comarcas de Cariacica, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória¹²⁷, 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, processo judicial eletrônico do CNJ, que já estava implantado no interior do Estado¹²⁸.

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. Uma diferença de quase 32% a menor.

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 pesquisa¹²⁹, que está focada unicamente nas ações consumeristas.

Não obstante a restrição à classe “Procedimento do Juizado Especial Cível”, a descoberta de processos contra o Estado do Espírito Santo e outros entes públicos é explicada pelo fato de que os Juizados Especiais da Fazenda Pública, quando passaram a integrar os sistemas, utilizavam a mesma classe (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

¹²⁷ 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.

¹²⁸ 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.

¹²⁹ 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).

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 causa¹³⁰ e acompanhamento ou não por advogado). Feito isso, os dados das planilhas de Projudi e PJe foram agrupados em uma tabela única, que serviu de base às análises posteriores¹³¹.

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 informações¹³². 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.

¹³⁰ Os valores da causa foram organizados por faixas separadamente, no ano de 2019 e 2020, tomando por base o salário mínimo vigente em cada ano (para 2020, para fins de simplificação, foi utilizado o valor de R\$ 1.045,00, em vigor a contar de 01/02/2020).

¹³¹ A planilha consolidada, contendo ao final 110877 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 foi suprimida, mantendo-se apenas a indicação “COM ADVOGADO/SEM ADVOGADO”. As colunas contendo os assuntos principais e secundários foram combinadas.

¹³² 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”. (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. 39).

Para minimizar o impacto das múltiplas variações nominais, os dados dos réus nas planilhas de Projudi e PJe, foram agrupados em uma 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 lista¹³³. Com isso, verificada a existência de mais de uma denominação da mesma parte, foram somados os números correspondentes, aproximando-se assim de uma listagem dos maiores demandados, com grau satisfatório de confiança¹³⁴.

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 uma margem de erro nesse levantamento por força da multiplicidade de CNPJs selecionados pelos autores, de matrizes e filiais do mesmo réu, por exemplo.

Um 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 uma inconsistência na extração dos dados. Consultado o processo via sistema, não se verificou qualquer anomalia aparente, concluindo-se que, a princípio, a falha

¹³³ 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.

¹³⁴ 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 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.

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 uma participação maior nas demandas e implicou a tarefa de agrupá-las e excluir as versões excedentes¹³⁵.

O que assegura uma 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 um processo único, isso permitia uma 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 uma 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 múltiplos¹³⁶.

Os resultados obtidos ao cabo foram os seguintes:

¹³⁵ 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.

¹³⁶ 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.

Tabela 3

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
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

RÉU	Nº PROCESSOS IDENTIFICADOS	AMOSTRA TOTAL	PROCEDENTE (%)	PROCEDENTE EM PARTE (%)	IMPROCEDENTE (%)	TRANSAÇÃO (%)	RESULTADOS FAVORÁVEIS (%)
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

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 consumeristas¹³⁷.

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 de número ainda maior de litígios, porém, com denominações diversas e incorretas que tenham prejudicado a sua detecção.

5.1.2 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 uma 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

¹³⁷CONSELHO 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.

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 ressaltar 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)¹³⁸, encontrando-se referências vagas às classificações “385 - Com Resolução do Mérito” e “218 - Sem Resolução de Mérito”, que não são permitidos no PJe. Isso implica na 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.

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 atos¹³⁹.

¹³⁸ 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.

¹³⁹ 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.

Os 15 movimentos mais comuns, que responderam por cerca de 95% das sentenças proferidas, foram:

Tabela 4 – Movimentos de Julgamento / % de transações homologadas

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: Elaboração própria (2021).

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

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.

dados, se o volume de demandas contra determinado fornecedor é denotativo de uma 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 2020¹⁴⁰, 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 estadual¹⁴¹.

Em 2019, a média de conciliação na Justiça Estadual foi de 11,3%, sendo de 23% na fase de conhecimento dos juizados especiais¹⁴². Após o crescimento experimentado no ano de 2016, os relatórios tem registrado quedas sucessivas no referido valor¹⁴³.

5.1.3 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.

¹⁴⁰ 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.

¹⁴¹ 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.

¹⁴² 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. 173-174.

¹⁴³ “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 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.

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 vôo”, com 28,3% e o assunto “4829 - Atraso de vôo”, 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

CÓDIGO	RAMO	DESCRIÇÃO	TRANSAÇÃO (%)
4829	Direito do consumidor	Atraso de vôo	35,5
4830	Direito civil	Cancelamento de vôo	28,3
10441	Direito civil	Acidente de trânsito	26,5
7691	Direito processual civil e do trabalho	Inadimplemento	24,6
10671	Direito do consumidor	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 do consumidor	Indenização por Dano material	17,4
7768	Direito civil	Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	16,1
7780	Direito do consumidor	Indenização por Dano material	15,8
10433	Direito do consumidor	Indenização por Dano moral	15,5
6226	Direito do consumidor	Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes	13
6233	Direito civil	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: Elaboração própria (2021).

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”¹⁴⁴.

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 2014¹⁴⁵.

Em suma: direito de consumidor e juizados especiais estaduais estão fortemente associados. E, no plano do direito do consumidor, sobressaem as discussões sobre a responsabilidade do fornecedor (por fatos e vícios dos produtos e serviços), o que atrai o conceito amplo de perdas e danos.

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.

Assuntos mais precisos, relativos a vícios do produto, contratos de seguro e direito de arrependimento, passíveis de exigência de tratativas prévias, foram pouco identificados no recorte do Espírito Santo, quer pela ausência de códigos específicos nas tabelas processuais unificadas, quer por lapsos na alimentação dos sistemas pelos usuários.

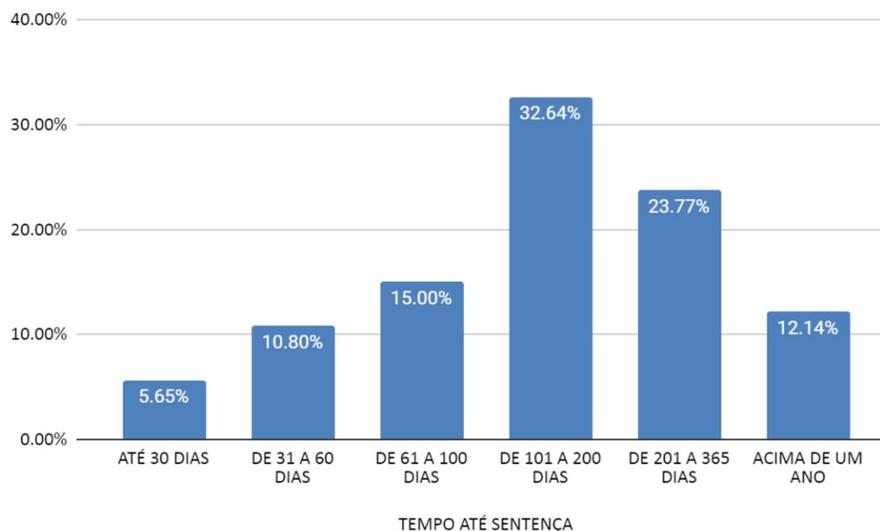
5.1.4 *Duração média dos processos*

¹⁴⁴ 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.

¹⁴⁵Consulta 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.

Do total de 110876 processos inseridos na planilha combinada de Projudi e PJe, 23067, 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 julgamento¹⁴⁶.

Figura 15



Fonte: Elaboração própria (2021).

Os processos com movimentos de julgamento totalizaram 87809 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 média¹⁴⁷. A mediana do tempo de julgamento foi de 153 dias¹⁴⁸. Considerando apenas os processos em que fora lançada uma sentença

¹⁴⁶ 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 realmente houvesse o registro de um movimento de julgamento conforme as tabelas processuais unificadas do CNJ.

¹⁴⁷ 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

¹⁴⁸ A “moda” foi de 34 dias. No entanto, observou-se que essa informação abrangia 521 ocorrências em um total de 87809 julgamentos, logo, sem grande significação. Por tal motivo, referiu-se aqui apenas à média e a mediana.

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 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 conhecimento¹⁴⁹.

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 uma 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, na média.

5.1.5 Participação e influência dos advogados nos resultados

Em 28403 processos, as partes autoras estavam desassistidas por advogado, o que representa 25,6% do total. Nos demais 82473 (74,4%) o autor constituiu advogado ou estava assistido por dativo ou defensor público.

Frente aos maiores litigantes, contudo, houve alteração nesse percentual. Feito o recorte de 14338 processos ajuizados contra os 20 maiores litigantes no polo

¹⁴⁹ 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.

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 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 Justiça¹⁵⁰:

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 casos¹⁵¹.

Pois bem, os dados dos sistemas permitem observar esse fenômeno na esfera judicial e, contrariando ambos os extremos, a assistência por advogado

¹⁵⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Perfil de acesso à justiça nos juizados especiais cíveis**. Brasília: CNJ, 2015. (Justiça Pesquisa). p. 42-43.

¹⁵¹ Os percentuais foram de 13,8% entre juizes, 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.

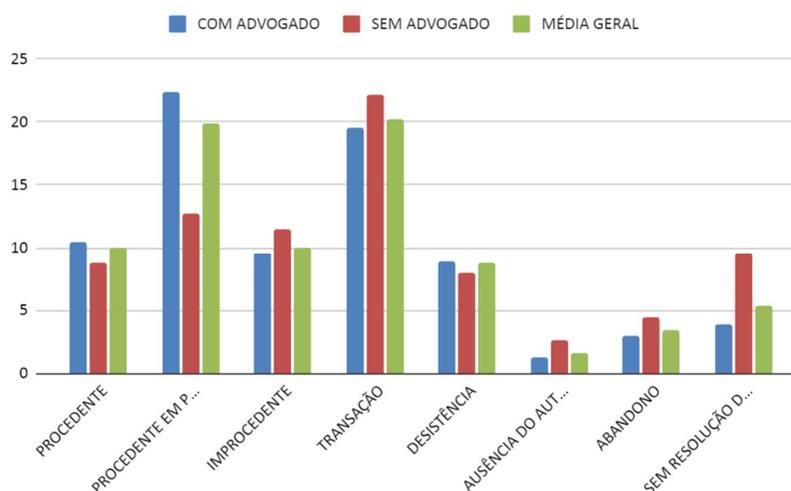
aparenta ser, na amostra considerada, desinfluyente sobre os índices de conciliação em juízo. A rigor, o percentual de transações é menor quando a parte autora está acompanhada de advogado, mas o percentual não difere muito da média.

Tabela 6

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

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 16



Fonte: Elaboração própria (2021).

Feito o recorte dos quinze maiores litigantes, percebe-se uma queda no número de transações, com e sem advogado. Mas o índice combinado de sucesso

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

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

Somente 1,2% dos processos da amostra contra os 15 maiores litigantes foram extintos com indicação do movimento “461 - ausência de condições da ação”.

5.1.6 Valor da causa

Nesse campo também foram detectadas impropriedades nas tabelas consultadas. De um lado, 1911 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 preenchimento¹⁵².

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.

¹⁵² 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.

Tabela 8

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

5.2 Os maiores litigantes e sua participação nas plataformas extrajudiciais

5.2.1 “Consumidor.gov.br”

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 internet¹⁵³.

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.

Tabela 9

FORNECEDOR	TRANSAÇÃO	RES. POSITIVOS	SATISFAÇÃO (1 A 5)	ÍNDICE DE SOLUÇÃO	PRAZO MÉDIO DIAS	FINALIZADAS Nº	RESPONDIDAS %
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

¹⁵³ Na data da consulta, havia 3.254.641 usuários e 1.125 empresas cadastradas no sistema, segundo dados da página <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir#para> consulta em: 11 out. 2021.

FORNECEDOR	TRANSAÇÃO	RES. POSITIVOS	SATISFAÇÃO	ÍNDICE DE SOLUÇÃO	PRAZO MÉDIO	FINALIZADAS	RESPONDIDAS
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	13,7	52,6	SR	SR	SR	SR	SR
VITÓRIA							
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

As pesquisas no site “consumidor.gov.br” foram feitas a partir dos nomes de fantasia ali cadastrados¹⁵⁴.

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 uma nota de satisfação entre 1 e 5. A reclamação é automaticamente contabilizada como “resolvida”, se o consumidor não a avaliar nesse íterim. Os critérios de cálculo são descritos da seguinte forma¹⁵⁵:

Total de Reclamações Finalizadas: Corresponde ao total de reclamações que já tiveram os prazos de resposta da empresa e de avaliação do consumidor finalizados.

¹⁵⁴A 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 pesquisada por “Casas Bahia (on-line)”, denominação que, em juízo, estava mais comumente associada.

¹⁵⁵ <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/3> acesso em 20 out. 2021

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 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 Figueiredo¹⁵⁶, 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

¹⁵⁶FIGUEIREDO, 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.

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 47886 registros na plataforma, realizados no mencionado biênio, que foram consolidados em uma 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 consigo¹⁵⁷.

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

¹⁵⁷ 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 resolvidas, de 65,59%. Significativamente abaixo dos cerca de 80% que a plataforma divulga para o Espírito Santo, no mesmo biênio.

atendimento”, por exprimir uma manifestação clara e voluntária do consumidor, é menos equívoca do que o primeiro, potencialmente maculado pela interpretação errônea da inércia.

Isadora Werneck¹⁵⁸ 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 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 Espírito 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.

¹⁵⁸ 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. 187.

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 homogêneos¹⁵⁹. Era esperado, portanto, que estivesse ausente das aludidas plataformas, que estão voltadas ao trato de questões consumeristas¹⁶⁰.

O “consumidor.gov.br” passou a divulgar seus dados de forma mais refinada, via painel de BI (business intelligence)¹⁶¹, permitindo a elaboração de consultas customizadas por critérios detalhados, como unidade da federação, cidade, empresa, ano e mês, dentre outros¹⁶².

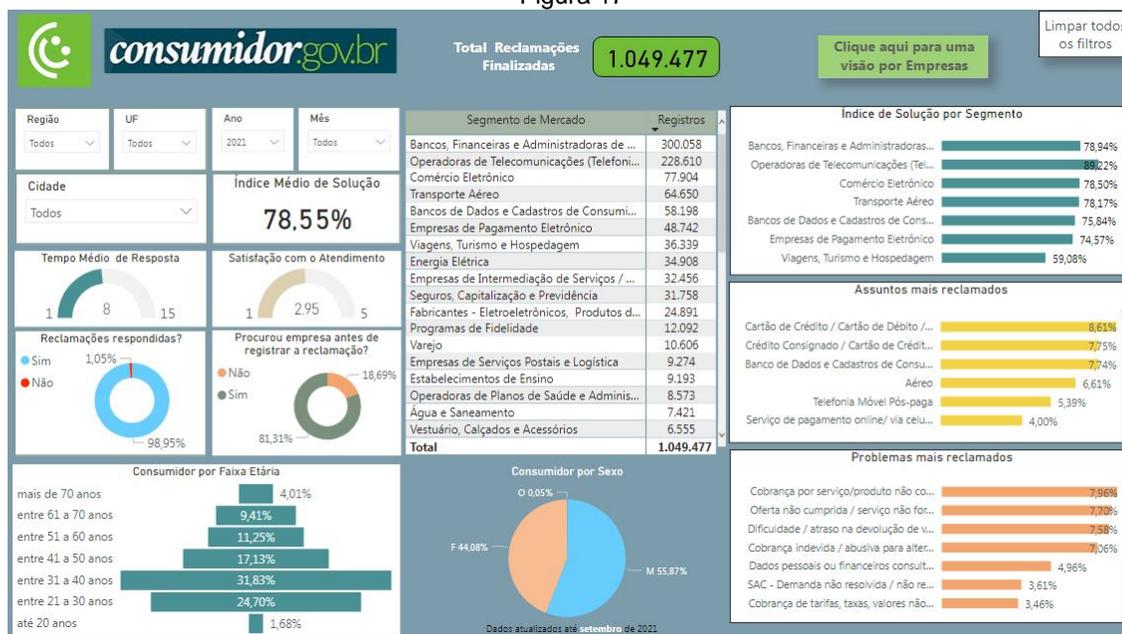
¹⁵⁹ O evento em questão, de grande repercussão nacional, foi o rompimento da barragem de rejeitos de Fundão - MG, que resultou no desabastecimento de água potável em diversos municípios banhados pelo Rio Doce no Espírito Santo, além da interrupção da atividade pesqueira, dentre outras consequências individualmente 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.

¹⁶⁰ 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.

¹⁶¹ 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.

¹⁶² Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWVjZDg0NzltYjcyYy00MDE5LWFhNmYtNzg0Zjg2ZWVxZDdlIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MwYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9> consultado em 24 out. 2021

Figura 17



Fonte: www.consumidor.gov.br (2021)

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.

As consultas podem ser afinadas ainda mais, por fornecedor, permitindo desenhar perfil bastante específico do comportamento na plataforma.

Chama a atenção que, na esfera local, 84,18% dos consumidores informaram já terem procurado as empresas antes de registrarem a reclamação na plataforma, no ano de 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%¹⁶³.

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.

¹⁶³ 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.

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). No Espírito Santo, os números foram de 18.703, 30.028 e 24.757, respectivamente.

5.2.2 “Reclame Aqui”

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 plataforma¹⁶⁴, 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, 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 uma 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”¹⁶⁵.

¹⁶⁴ 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.

¹⁶⁵ 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”.

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 similaridade¹⁶⁶.

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 incorporá-las à tabela. Sua situação assemelha-se à dos fornecedores não cadastrados e, conseqüentemente, 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.

Na tabela a seguir, 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 Avaliações (Nota do Consumidor) (MA)”; “Índice de Resposta (IR)”; “Índice de Novos Negócios (Voltaria a fazer negócios?) (IN)”; “Índice de Solução (IS)”.

Tabela 10

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

¹⁶⁶ 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.

FORNECEDOR	TRANSAÇÃO	RESULTADOS	MA	IR	IN	IS	REPUTAÇÃO	RECLAMAÇÕES
AZUL	30,2	69,5	8,55	97,7	89,7	92,6	9,1	14524
BRDESCO	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	13,7	52,6	5,74	100	67,4	73,6	7,3	469
VITÓRIA								
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
BRDESCARD	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

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”.

5.2.3 SINDEC - PROCON

A última planilha parcial, trazida adiante, compila as informações do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC¹⁶⁷. Os dados tabulados foram colhidos em 12 de outubro de 2021, referem-se ao ano de 2021 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).

A CIP, conforme o manual de direito do consumidor elaborado pela SENACON, consiste em uma das modalidades de atendimentos realizados pelo PROCON. O órgão emite uma carta ao fornecedor com o intuito de intervir no conflito e agilizar sua solução ou de requisitar informações ou documentos que possibilitem esclarecer situações potencialmente prejudiciais ao consumidor¹⁶⁸. Com o retorno da CIP, observado o resultado obtido pelo solicitante, o Procon lançará no sistema próprio um dos seguintes resultados: “acordo” (pressupõe uma proposta aceita pelo consumidor), “encerrada” (a análise técnica considera improcedente a demanda), “cancelada” (a CIP foi instaurada equivocadamente e sequer foi expedida), “consulta concluída” (expedida para obtenção de informações, documentos etc. ou em conflitos nos quais não se verifica uma 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), “decorso de prazo” (não houve retorno do consumidor, nem proposta do fornecedor nos prazos respectivos)¹⁶⁹.

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

¹⁶⁷ 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.

¹⁶⁸ 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.

¹⁶⁹ 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

relacionados, segundo a metodologia descrita no site, somente os procedimentos que originaram a expedição de uma 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”¹⁷⁰.

Para a tabela abaixo, 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 agrupados Submarino, Shoptime e Lojas Americanas.

Tabela 11

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
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

¹⁷⁰ 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. 238.

FORNECEDOR	TRANSAÇÃO	RESULTADOS FAVORÁVEIS	CIPs	ISP
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
BRDESCARD	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

A título complementar, considerando que o painel do SINDEC informava unicamente os resultados das CIPs expedidas, foi realizada uma segunda consulta, desta feita aos dados abertos do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas¹⁷¹.

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.

¹⁷¹O 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).

Tabela 12

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
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	

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.

5.2.4 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 5995 processos nos Juizados Especiais Cíveis. No mesmo interregno, somente nos Procons do ES cadastrados no SINDEC foram emitidas 2660 CIPs (1755 em 2019 e 905 em 2020). A EDP - ESCELSA - ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS S/A teve pelo menos 5805 processos distribuídos nos juizados cíveis e, no Procon, 2038 CIPs (1606 em 2019 e 432 em 2020). Quanto a TAM LINHAS AEREAS S.A., foram 2162 processos ajuizados contra 83 CIPs (44 em 2019 e 39 em 2020). A OI MOVEEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL figurou em pelo menos 2138 processos e em 1772 CIPs (1313 em 2019 e 459 em 2020). Por fim, o BANCO BMG SA, réu em pelo menos 1961 processos, entre 2019/2020, recebeu 1037 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 uma 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

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

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.

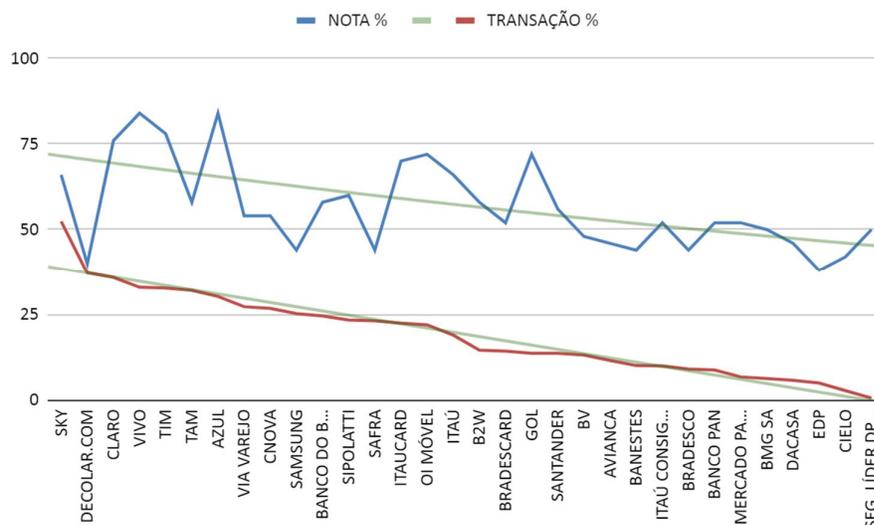
Comparando-se o volume de reclamações no “consumidor.gov.br” e o quantitativo de processos judiciais, verifica-se que, enquanto alguns fornecedores apresentam volume de processos significativamente superior aos atendimentos registrados na plataforma (Banco BMG, por exemplo) outros figuram em relativamente 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 uma 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 proporção de transações homologadas em juízo e a nota média obtida no “consumidor.gov.br” (retificada para uma escala de 0 a 100%) aparenta, em

contrapartida, uma correlação, o que poderia sugerir que o fornecedor com pouca tendência à conciliação na referida plataforma, assim se comporta nas vias judicial e extrajudicial. Veja-se o gráfico:

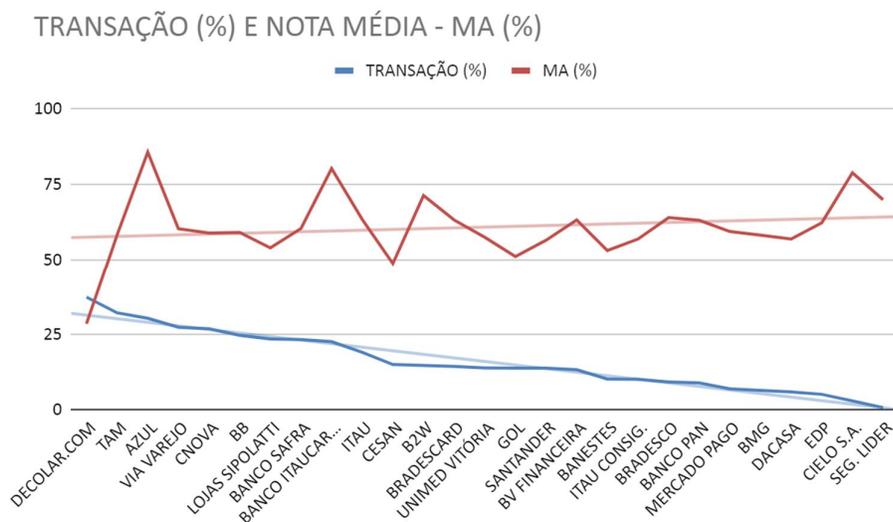
Figura 18



Fonte: Elaboração própria (2021).

A mesma tendência, contudo, não foi observada a partir dos dados nacionais do “Reclame Aqui”¹⁷². Segue o gráfico:

Figura 19

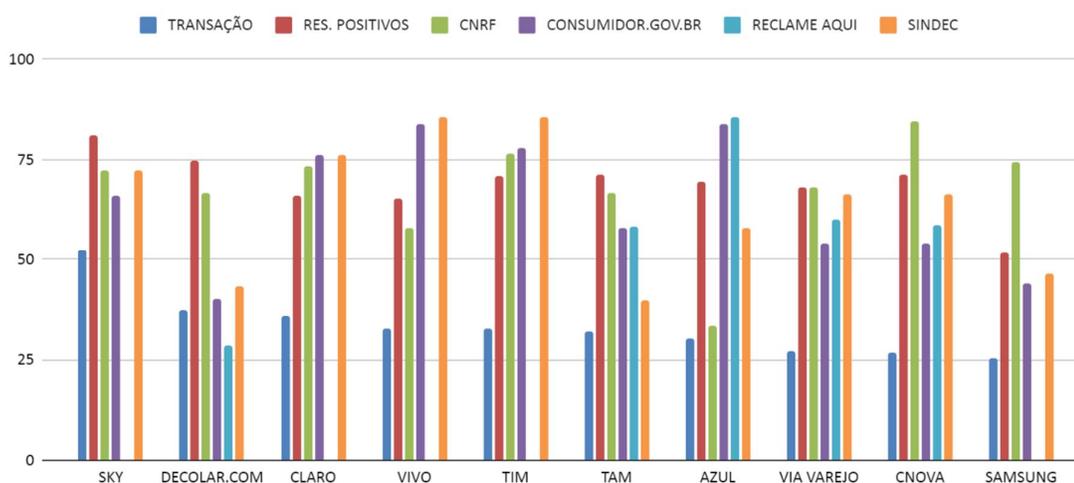


¹⁷² Não foi possível obter o recorte por Estado (ES) no ReclameAqui.

Fonte: Elaboração própria (2021).

O gráfico a seguir ilustra, de modo comparativo, os graus de sucesso obtidos em cada plataforma. A ordem dos fornecedores foi organizada conforme o percentual de transações coligido nos sistemas Projudi/Pje em ordem decrescente. O gráfico agrega os 10 réus com maiores percentuais. Os resultados positivos em juízo, como já esclarecido anteriormente, congregam transações e procedência parcial ou total. As notas entre 1 e 5, do “consumidor.gov.br” e entre 0 e 10, do “Reclame Aqui”, foram convertidas em percentuais. As células sem referência (SR) receberam valor zero, indicando que o fornecedor não participa da plataforma.

Figura 20



Fonte: Elaboração própria (2021).

O gráfico permite identificar pontos que merecem 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.

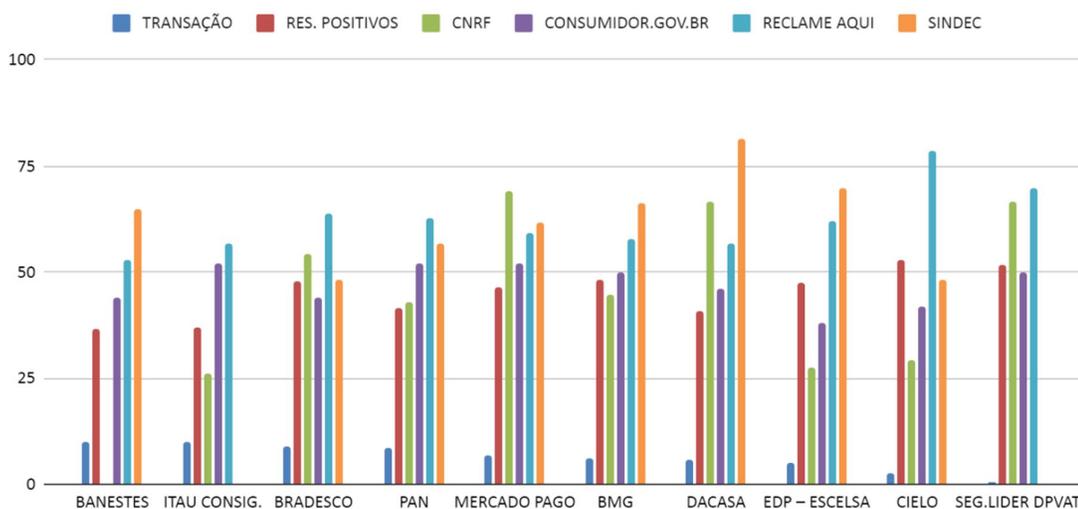
Em contrapartida, a “Decolar.com” apresenta comportamento conciliatório em juízo (37,2%), mas exibe índices menos favoráveis no “consumidor.gov.br” (nota 2, de 1 a 5), “Reclame Aqui” (2,84, de 1 a 10) e SINDEC/CIPs (43,24%). O fato de que tanto o percentual de êxito dos pedidos na via judicial (74,9%), 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 uma 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 uma 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 seguintes contornos.

Figura 21



Fonte: Elaboração própria (2021).

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 uma questão

importante: a de que a exigência de demonstração de uma tentativa prévia de resolução de conflitos não deveria, em princípio, ater-se a uma 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.

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*¹⁷³.

¹⁷³ 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. Dentre as restantes, 93,99% foram pedidos de informação,

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, dentre 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 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 acima¹⁷⁴, 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)¹⁷⁵, 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”).

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).

¹⁷⁴ O “Reclame Aqui” também dispõe de um 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 Líder do Consórcio do Seguro DPVAT, 75%. Isso corrobora com a percepção eminentemente positiva dos usuários da plataforma, no recorte temporal observado.

¹⁷⁵ 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.

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 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 extrajudicial¹⁷⁶.

É preciso considerar, portanto, qual é o comportamento dos fornecedores, em juízo e fora dele, antes de impingir ao consumidor uma 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

¹⁷⁶AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANEEL). **Painéis de dados**: consumidor. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor>. Acesso em: 5 nov. 2021.

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 uma plataforma específica, é uma atitude que encontra albergue nos dados analisados, já que há variações 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.

5.3 A integração das plataformas extrajudiciais aos juizados especiais cíveis do Espírito Santo: limitações e potencialidades*

*Neste capítulo, ainda em elaboração, será feita a convergência das informações extraídas ao longo da pesquisa, confluindo para as circunstâncias do TJES. Em outros termos, 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), que modelo de projeto se afiguraria mais adequado. Seria factível ou desejável reproduzir no TJES (e, por óbvio, trata-se de uma indagação replicável para outros tribunais) o modelo explorado 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?

A partir dos relatórios do Conselho Nacional de Justiça e pesquisa empírica baseada em entrevistas com o Supervisor do Sistema de Juizados e Presidente do Comitê Gestor de Tecnologia de Informação, concluiu-se, em caráter preliminar, que não seria recomendável a implementação de modelo interno ao sistema Pje, como realizado pelo TJDFT. Além de investimento de tempo e tecnologia incompatíveis com os recursos de TI do TJES, os resultados alcançados foram insignificantes.

A experiência do TJMA, com as necessárias adaptações e cautelas, melhor se ajustaria à realidade local. Todavia, seria imperioso o alinhamento jurisprudencial com as normas internas e o estabelecimento de canais de interlocução com a advocacia e com os maiores fornecedores. Esse papel poderia ser permanentemente mediado pela supervisão dos Juizados com auxílio do NUPEMEC e do NUMOPEDE, que desempenha o papel dos Centros de Inteligência na estrutura do TJES.

Em realidade, a integração das plataformas focada em uma 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. A ótica deixa de centrar-se unicamente no sistema multiportas e invoca premissas do pensamento sistêmico.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS*

*Este capítulo contém apenas o esboço das conclusões do trabalho, ainda em formulação.

Quando se observa a evolução da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, à luz dos precedentes comentados neste trabalho, é nítido o despertar de uma consciência sobre o valor e a necessidade dos meios alternativos à jurisdição e com clareza se percebe que esses mecanismos são complementares ao Poder Judiciário, e não entraves ao acesso a este.

Nesse exercício, é possível denotar a preocupação daquele colegiado em balancear o amplo acesso à Justiça, como garantia constitucional indeclinável, em contraposição ao incremento explosivo do número de processos judicializados após a Constituição Federal de 1988, e a colaboração de outros órgãos e agentes para proporcionar acesso do cidadão à ordem jurídica justa. Isso culmina na identificação de situações em que a atuação direta e *a priori* do Poder Judiciário seria potencialmente desnecessária e na recomendação, embora não cogente, de que sejam expandidos os meios alternativos e autocompositivos de resolução de conflitos, como imperativo da realidade para satisfação dos interesses em disputa de forma compatível com a razoável duração do processo.

No entanto, e essa é a hipótese fundamental que parece confirmada pela análise do Capítulo 3, o RE 631.240/MG e os demais julgados analisados não possibilitam o afastamento genérico do acesso imediato ao Poder Judiciário, quando presente a narrativa de uma lesão ou ameaça concreta a direito, ainda que disponíveis outras vias para o atendimento da pretensão.

A constitucionalidade das condições da ação, com foco no interesse-necessidade não permite embaraçar esse acesso, senão em casos bem delineados e justificados pelas características do litígio e pela capacidade das vias alternativas de proporcionar resultado útil e adequado à proteção do interesse em foco. Os resultados desejáveis, de descongestionamento do Poder Judiciário e economia de recursos, não podem ser buscados em detrimento da tutela jurídica garantida a todos, e só se justificam na medida em que possam fortalecer essa tutela, proporcionando resultados mais rápidos e efetivos.

Em suma: I) A caracterização da falta de interesse de agir, nos casos analisados, pressupõe que o surgimento da própria pretensão esteja atrelado à provocação do sujeito passivo pela via extrajudicial adequada e à sua inércia prolongada ou negativa subsequente, não sendo o autor, portanto, carecedor de ação quando exigível a atuação espontânea do sujeito passivo em face do direito de que se diz titular o futuro demandante. II) A necessidade do percurso antecedente das vias extrajudiciais não pode traduzir exigência fútil ou formalidade desarrazoada, devendo mostrar-se *a priori* efetivamente apta a proporcionar o resultado almejado e preferencialmente de modo mais ágil e menos oneroso que o processo judicial. III) Mesmo nos casos em que o interesse processual é manifesto e, portanto, em que não pode ser denegado o acesso direto ao Poder Judiciário, a busca de meios alternativos à adjudicação jurisdicional é, como regra, considerada desejável e deve ser estimulada, sob a ótica do conceito ampliado de acesso à ordem jurídica justa. IV) O princípio da boa-fé, que inspira o processo civil e o direito do consumidor, permite articular o interesse processual, o sistema multiportas e o acesso à jurisdição, com potenciais repercussões sobre a admissibilidade das demandas e o próprio mérito. V) A integração das plataformas de resolução de conflitos ao microsistema dos Juizados Especiais Cíveis proporciona ao consumidor, sobretudo ao desassistido por advogado, uma melhor qualificação de sua demanda e, potencialmente, mais celeridade na resolução do conflito de fundo.

Instituir filtros e condições, dentro das fronteiras das garantias constitucionais, é apenas parte desse processo de disseminação da cultura do consenso, preservando-se os espaços dos canais adjudicatórios para situações de necessidade, sempre dentro de uma vocação ampliativa do acesso à ordem jurídica justa.

Ademais, a experiência concreta de aplicação da referida tese, no âmbito das demandas previdenciárias, ofereceu rico laboratório experimental cujos resultados evidenciam a insuficiência do filtro do interesse de agir, para bloquear a litigância de massa. Nos anos subsequentes à afirmação da imprescindibilidade da via administrativa, o número de demandas aumentou significativamente, contrariando as expectativas iniciais, o que foi resultado de fatores contingenciais, a exemplo da incapacidade prática de realização tempestiva de perícias pela autarquia competente, dentro dos limites temporais inicialmente delineados pelo Supremo Tribunal Federal.

Isso vai ao encontro da hipótese inicial de que outros incentivos são necessários para que os canais extrajudiciais realizem todo o seu potencial de prevenção de demandas, notadamente as frívolas e desnecessárias, o que reclama desenhos institucionais e de sistemas que levem em consideração os jurisdicionados, em ambos os polos da relação litigiosa, e os operadores do direito que realizam essa interface com os meios autocompositivos e heterocompositivos.

Os dados apresentados no Capítulo 4.3 revelam que iniciativas pioneiras nesse campo não ofereceram os resultados esperados. Em grande parte, pelo desinteresse dos operadores e pela ausência de uma orientação institucional, normativa e jurisprudencial, que ofereça balizas seguras para a tomada de decisão.

Em particular, para as indagações formuladas no ensejo da pesquisa de percepção dos operadores do direito, algumas ilações podem ser extraídas.

A primeira hipótese, relativa à disseminação do uso das plataformas pelos operadores do direito, foi confirmada pelos dados, já que menos de um quinto dos participantes afirmaram jamais terem interagido com canais e serviços de resolução extrajudicial de conflitos do consumidor. Além disso, quase metade dos respondentes pontuaram ter utilizado pelo menos uma das plataformas de ODR explicitadas no questionário (consumidor.gov.br e Reclame Aqui).

Com respeito à assimetria de percepções, foram detectadas tendências distintas entre as categorias de operadores de direito analisadas. Mas esse distanciamento ocorre em questões específicas e que já se antecipava serem polêmicas, como a definição do interesse de agir e a oferta de meios alternativos pelo próprio Poder Judiciário. Além disso, determinados pontos sugeriram divergências entre os operadores internos (magistrados e servidores) entre si, e não apenas com os atores externos.

Isso se estende à terceira hipótese formulada, quanto aos impactos do uso ou não uso das vias extrajudiciais sobre o processo em juízo. Todas as categorias aproximam-se em dados aspectos, como o da relevância na verificação da existência de dano moral, mas há uma disparidade acentuada nas respostas ao questionamento sobre as condições da ação. Nesta última assertiva, somente a magistratura foi majoritariamente favorável, distanciando-se dos demais grupos e colocando-se na posição diametralmente oposta à percepção dos advogados. No Estado do Espírito Santo, os operadores do Direito estão divididos, mas a tendência predominante é

ligeiramente desfavorável a exigir a tentativa de conciliação prévia como condição da ação.

Em contrapartida, nas questões atinentes à oferta de canais e à percepção de vantagens das vias extrajudiciais, a advocacia parece divergir de modo mais intenso das posições externadas pelos participantes de outras categorias, que não coincidem, mas estão mais próximas entre si.

Por fim, quanto à hipótese de que as percepções sobre impactos seriam distintas entre os que já tiveram contato com plataformas extrajudiciais e quem nunca as utilizou, ela aparenta sustentar-se nos dados do Espírito Santo. Todavia, divergindo da expectativa, essa diferença é menos acentuada quanto ao tema das condições da ação, sendo bem mais notável nos pontos da dispensa de audiência de conciliação e de quantificação dos danos morais.

A riqueza do tema fica estampada, quando se verifica a diversidade de ideias presente em todos os segmentos inquiridos. Embora haja tendências mais claras de determinadas classes de operadores de direito no tocante a temas específicos, a amostra recolhida demonstra que ideias comuns permeiam os vários círculos respondentes e que no interior de cada um deles, há um caleidoscópio de visões.

Achado relevante, no contexto atual de incentivo à desjudicialização, é a pouca confiança dos operadores do direito nos resultados, na imparcialidade e na qualidade das informações prestadas pelos canais extrajudiciais. Embora os ouvidos declarem que todos devem incentivar os meios extrajudiciais e que essa conduta autocompositiva exprime boa-fé, há quase consenso de que os fornecedores estão menos dispostos a negociar fora do Poder Judiciário.

Isso aponta preocupação quanto à viabilidade de canais extrajudiciais, sobretudo quando as manifestações abertas suscitam uma diferenciação entre “resposta à reclamação” e “efetiva resolução” dessas demandas do consumidor nos canais alternativos. Em outras palavras, a percepção é de que esses instrumentos proporcionam respostas rápidas, mas não satisfatórias¹⁷⁷.

Ao lado da “não resolutividade”, uma carga considerável de frustração com o uso das plataformas extrajudiciais aparenta estar ligada à ausência de indenização

¹⁷⁷ Uma vez mais, as percepções harmonizam-se com as análises quantitativas. Nelas ficou consignado que, para certos fornecedores, os índices de resolutividade não são congruentes com a satisfação externada pelos consumidores.

por danos morais. Em todos os tópicos, mesmo naqueles que não abordaram diretamente a questão, houve menção espontânea a esse fenômeno nas respostas abertas.

Os achados suscitam a necessidade de uma investigação minuciosa sobre a saída desses canais extrajudiciais, produzindo estatísticas confiáveis sobre quantas dessas reclamações, aparentemente solucionadas nas plataformas alternativas, redundaram mesmo assim no ajuizamento de ações judiciais, em virtude da insatisfação dos usuários. Mormente porque várias respostas abertas alertaram para o uso das plataformas extrajudiciais como mecanismo de mera documentação do litígio, com vistas ao processo contencioso, deturpando a finalidade para a qual foram concebidas.

Ainda com essa ênfase, de que é preciso soluções moldadas pelo “mundo real”, outro aspecto se destaca.

O dano moral é central para a eficiência do sistema extrajudicial! Ele está presente maciçamente nas demandas e é evocado a todo tempo na pesquisa de percepção. É uma força motriz 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, tem o potencial de interferir no comportamento dos litigantes. Cada qual ciente de que sua inércia poderá ter reflexos ulteriores nesse ponto.

A formulação de políticas claras, tanto para a disseminação da informação, quanto para a regulação do uso das plataformas e a definição dos seus impactos jurídicos é essencial, no plano legislativo e no âmbito da jurisprudência dos tribunais, para proporcionar segurança jurídica aos operadores e para assegurar aos consumidores, vulneráveis, a tutela plena e adequada de seus interesses, o que deve ser o desiderato último de tais sistemas.

O desenho de sistemas de resolução de disputas que se proponham a integrar os canais extrajudiciais, à vista dos resultados desta pesquisa, não pode desconsiderar a influência dos vieses e das percepções dos operadores externos, mormente os que fazem a interface entre os consumidores e o sistema de Justiça. A descrença nos resultados da fase pré-processual e a ênfase perceptível na obtenção dos danos morais, denota a necessidade da seleção de incentivos adequados, para desestimular, de um lado, a propositura de demandas frívolas e predatórias, mas, de

outro, para sancionar os fornecedores que se utilizam dos canais autocompositivos com intuito meramente protelatório, tratando com menoscabo as pretensões legítimas dos consumidores.

O uso efetivo das plataformas passa por uma questão cultural, de informação e convencimento.

Esses achados, extraídos do plano subjetivo das impressões dos usuários, refletiram-se nos levantamentos quantitativos dos maiores litigantes nos Juizados Especiais Cíveis do Espírito Santo.

A rigor, no exemplo pesquisado do Espírito Santo, os canais já são bastante disseminados, o que se depreende quando se comparam os números absolutos de reclamações em juízo e fora dele. Há, todavia, grande espaço para ampliação desse uso, o que poderia ser obtido pela divulgação nos espaços institucionais do Tribunal e mediante emprego de estratégias de persuasão, como a utilização de *nudges*. Sem prejuízo, claro, de que as portas dos Juizados Especiais e dos CEJUSCs permaneçam abertas ao acolhimento e orientação dos consumidores.

Frente à conclusão de que nem todas as lides consumeristas comportam a exigência de prévia tentativa de resolução extrajudicial e de que, por conseguinte, uma parcela das demandas correspondentes sobreviveriam ao crivo do interesse processual, verificou-se a relevância de determinar, perante o recorte do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, em que extensão esse entendimento impactaria os processos ajuizados.

O levantamento das informações dos sistemas processuais no TJES corroborou a hipótese de que os maiores demandantes no polo passivo das demandas em juizados especiais cíveis figuram nas principais plataformas extrajudiciais, dentre as consideradas na pesquisa de percepção dos operadores do direito.

À exceção da Samarco Mineração S.A., dentre os trinta e cinco maiores litigantes identificados, trinta e quatro são fornecedores em sentido estrito e participam ativamente de pelo menos uma das duas grandes plataformas on-line consideradas na pesquisa.

Foi possível mensurar o grau de satisfação dos usuários e o tempo médio decorrido nesses canais de ODR, além dos índices de atendimento alcançados com a intervenção dos Procons.

Em linhas gerais, o tempo médio de resposta é francamente favorável na via extrajudicial. Quanto ao grau de satisfação, todavia, oscila enormemente e impõe uma apreciação casuística.

Em juízo, os percentuais de conciliação e de acolhimento total ou parcial dos pedidos podem ser correlacionados ao valor da causa, ao assunto que compõe a causa de pedir e aos próprios fornecedores situados no polo passivo.

Também há variações nos índices de sucesso nas demandas, conforme esteja a parte acompanhada ou não por advogado. Essa assistência, em juízo, demonstrou ser benéfica sob a perspectiva dos consumidores, na medida em que o índice de êxito das demandas é superior e o percentual de extinções anômalas é menor. Os percentuais de transação pouco diferem, sendo ligeiramente mais frequentes quando a parte não tem advogado (19,5% de transação com advogado e 22,2%, sem).

Extrapolando essa percepção para a fase extrajudicial, seria lícito concluir que a permissão de que os advogados atuem nas plataformas não teria, a princípio, impacto excessivamente negativo nos índices de autocomposição apresentados atualmente. Mesmo porque, o perfil das empresas perante as abordagens conciliatórias apresenta-se como mais significativo nas tendências propícias ou contrárias à conciliação, em juízo e fora dele, do que a assistência da parte adversa por advogado¹⁷⁸.

O risco de captura das plataformas, que se manifestou nas respostas abertas à pesquisa de percepção, deve ser ponderado, já que poderia ensejar uma deturpação de sua finalidade. As possibilidades de conflito de agência e de desconsideração de ofertas razoáveis, com vistas à obtenção de ganhos outros, sobretudo à guisa de danos morais, não são desprezíveis¹⁷⁹. No entanto, essa

¹⁷⁸ Conclusão similar foi extraída do relatório dos maiores litigantes consumeristas, que 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, como a unidade da federação e assunto perquirido. (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.

¹⁷⁹ 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 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.

propensão a que as vias extrajudiciais sejam utilizadas como mero percurso burocrático ou com o propósito de documentar a resistência da parte adversa não exclui a possibilidade de que tal já ocorra hodiernamente, mesmo com a ausência formal dos representantes.

Além disso, ainda que essa tendência se manifeste, haveria o benefício de permitir quantificá-la, sabendo-se efetivamente a proporção de consumidores que, nos canais prévios, já se faz presente por intermédio do profissional do direito. Hoje, essa aferição não é factível porque o dado não é solicitado, tampouco se permite o acesso por procurador.

Não é possível desprezar a colaboração desse profissional, para que a comunicação entre os potenciais contendores na via pré-processual ocorra com maior fluidez, quando o conhecimento técnico seja necessário. E, a rigor, estão entre os benefícios atribuídos a esses canais possibilitar que a conduta das partes, consumidor e fornecedor, seja adequadamente sopesada no processo judicial subsequente e que a informação circule com eficiência, nivelando o déficit entre os litigantes, ainda que o desiderato final da conciliação não seja alcançado plenamente¹⁸⁰.

A pesquisa quantitativa permite concluir, assim como já apontava o relatório da percepção dos usuários, que as plataformas públicas e privadas devem ser consideradas em seu conjunto. No caso específico, observou-se a complementariedade entre o “consumidor.gov.br”, o “Reclame Aqui” e o SINDEC/Procon, seja pela atuação preponderante de fornecedores em canais específicos, seja pela diversidade dos resultados observados.

Portanto, ainda que uma delas seja eleita como prioritária para integração pelos tribunais, é salutar que se permita ao consumidor, de modo franco e desprovido de burocracia, que eleja a que lhe seja mais conveniente, demonstrando em juízo, quando necessário, a busca e os resultados obtidos.

¹⁸⁰ A pesquisa sobre os maiores litigantes em ações consumeristas, organizada pelo Conselho Nacional de Justiça, apresenta a integração do Poder Judiciário ao “consumidor.gov.br” como uma de suas propostas para redução da litigiosidade nessa seara. Dentre as vantagens dessa integração, acentua que: “2. [...] os diálogos realizados através da plataforma auxiliam na tomada de decisão no processo judicial. [...] 4. Desincentiva a entrada de litigantes e advogados oportunistas, uma vez que o consumidor.gov.br terá registro das discussões travadas entre reclamante e empresa. 5. Auxilia na documentação das reclamações, em razão do consumidor.gov.br possuir modelos de dados mais adequados para registrar informações sobre as queixas que os sistemas dos tribunais”. (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. 126-127)

A variação observada de resultados entre plataformas e, dentro de uma mesma plataforma, entre fornecedores diversos, recomenda cautela na proposição generalizada de que o percurso dessas vias seja compulsório e, com maior razão, de que fique adstrito a um canal específico, contra o que já se objetou no parágrafo anterior. Na linha jurisprudencial esposada pelo Supremo Tribunal Federal, é mais consentâneo que essa análise quanto à efetividade seja concretizada caso a caso, prescindindo daquela exigência quando o fornecedor se comporte de modo manifestamente infenso à conciliação.

Conquanto os índices de atendimento às reclamações sejam usualmente divulgados de modo global, com uma tônica preponderantemente positiva, é fato que o recorte subjetivo revela particularidades que não podem ser olvidadas. A mera presença de dado fornecedor na plataforma ou a obtenção de percentuais elevados de respostas às solicitações não corresponde necessariamente à satisfação dos reclamos dos consumidores. Esse fenômeno já havia sido ressaltado na pesquisa de percepção e é patente na disparidade entre o percentual de respostas e a nota atribuída pelos usuários a determinadas empresas.

O cotejo entre os índices exibidos nos canais pré-processuais e os resultados alcançados no contencioso judicial apresenta o benefício adicional de fornecer indícios sobre o caráter preponderantemente frívolo ou predatório de demandas repetitivas. Elevados percentuais de acolhimento dos pedidos em juízo, em confronto com números insatisfatórios de composição nas vias extrajudiciais, pode ser denotativo de que o comportamento da própria empresa seja determinante da multiplicação das demandas e que reclame uma intervenção específica. Ao passo que o reverso, índices positivos de conciliação pré-processual, em cotejo com baixa acolhida dos pleitos em juízo, é um sinal a ser considerado na determinação de que o acesso à Justiça está ocorrendo de modo disfuncional.

A consulta de resultados dos maiores demandantes nas plataformas extrajudiciais, ao menos nas aqui consideradas, é simples e pode ser incorporada ao leque de ferramentas da prática forense. No tocante ao “consumidor.gov.br” e ao “Reclame Aqui”, os portais fornecem grau razoável de detalhamento, notadamente por meio do uso do painel de BI do primeiro, recentemente disponibilizado. Observações mais detalhadas podem ser obtidas com a consulta aos dados públicos consolidados

divulgados pelo “consumidor.gov.br”, pelo SINDEC e pelo Ministério da Justiça, estes no tocante aos atendimentos dos Procons e reclamações fundamentadas.

Para minimizar o esforço na análise de processos e de fornecedores individuais, nada obsta que esses dados sejam periodicamente consolidados pelos Centros de Inteligência e Núcleos de Monitoramento de Perfil de Demandas, proporcionando aos juízes uma visão panorâmica do comportamento dos demandados em juízo e nos canais selecionados¹⁸¹. Eventualmente, calharia a formulação de um índice de avaliação agregado, que concentrasse as informações de vários canais.

Embora a enumeração dos assuntos mais demandados não permita inferir nuances dos processos individuais, sobretudo pela “cifra oculta” das classificações incorretamente realizadas pelos usuários, fato é que os quinze assuntos mais corriqueiros envolvem direta ou indiretamente algum tipo de dano consumado em detrimento do consumidor ou, mais propriamente, narrado pelo demandante¹⁸². Isso fragilizaria bastante a efetividade do filtro de interesse de agir, se considerada a restrição colocada pelo Supremo Tribunal Federal quanto à existência efetiva ou potencial de lesão 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. Não foi possível dimensionar, com isso, de forma mais precisa, a extensão da aplicabilidade da *ratio decidendi* dos aludidos precedentes, embora a presença de fornecedores desses segmentos (fornecimento

¹⁸¹ 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)

¹⁸² 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)

de produtos duráveis no varejo e de serviços securitários) na lista dos maiores litigantes seja sugestiva de sua relevância.

Inegavelmente, os setores bancário, de telecomunicações, de comércio eletrônico e de transporte aéreo foram os mais demandados, o que repercute uma tendência nacional.

** Ao tempo da qualificação deste projeto, ainda se encontram em construção os capítulos que descrevem os resultados das experiências implantadas pelo TJDF e TJMA, cujos dados já foram recolhidos e analisados.

Também será aprofundado o capítulo que descreve a utilização do consumidor.gov.br e Reclame Aqui, com breve histórico e fluxo das plataformas. Serão estendidas as discussões sobre ODR e nudges, que já estão brevemente delineadas na sequência do capítulo analítico da jurisprudência do STF.

Por derradeiro, está pendente de conclusão o capítulo que sumaria os achados e os aplica especificamente ao perfil do TJES.

O eixo estruturador das hipóteses de pesquisa e, por conseguinte, da investigação no plano empírico, foram as teses definidas pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 631.240 STF (benefícios previdenciários, requerimento administrativo prévio, constitucionalidade das condições da ação) e ADI 2139/2009 STF (submissão de litígios trabalhistas individuais a Comissão de Conciliação Prévia). Em suma, são fundamentos teóricos dessa análise: a constitucionalidade das condições da ação; a definição do interesse-necessidade a partir da existência de um lesão ou ameaça de lesão a direito; a inexigibilidade do cumprimento prévio de requisitos desproporcionais, procrastinatórios ou inviabilizadores da submissão de pleito ao Poder Judiciário; o caráter inerentemente limitado do estabelecimento do filtro pautado na pretensão resistida; a necessidade, em contrapartida, de estímulo ao percurso das vias administrativas e do emprego de métodos não adversariais para conter a excessiva judicialização dos conflitos.

Estabelecida a premissa teórica de que o crivo do interesse processual não seria, por si mesmo, capaz de deter o que se concebe como uma excessiva judicialização de demandas consumeristas, a conjugação dos três métodos mencionados nos permitiu estabelecer, embora com as restrições já aludidas: as percepções dos operadores do direito acerca das interações entre os processos

judiciais e os meios extrajudiciais de resolução dos conflitos do consumidor; as iniciativas adotadas pelos tribunais pesquisados, para compatibilizar, no âmbito das relações de consumo, o acesso à Justiça, o estímulo aos meios extrajudiciais e autocompositivos de resolução de conflitos e o interesse processual; o perfil das demandas existentes nos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Espírito Santo, sobretudo os resultados obtidos pelos consumidores, em face dos maiores litigantes, em juízo e na via extrajudicial; as iniciativas que aparentam ser mais adequadas a esse perfil, considerando as características e limitações do Tribunal pesquisado.

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 TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **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.

ALVES, Clara da Mota Santos Pimenta. Sistema brasileiro de precedentes: uma promessa não cumprida de redução da litigiosidade?. *In*: MORAES, Vânia 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. 124-138.

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.

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.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Juiz servidor, gestor e mediador**. 1 ed. Brasília: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, 2013.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras**. Disponível

em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/regarstrar_reclamacao. Acesso em: 5 nov. 2021.

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais à construção do novo modelo**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

BECKER, Howard S. A epistemologia da pesquisa qualitativa. **Revista de estudos empíricos em direito**, v. 1, n. 2, p. 184-199, jul. 2014.

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.

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. 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.

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.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Procedimento de controle administrativo n. 0007010-27.2020.2.00.0000. Relator: Luiz Fernando Tomasi Keppen. Julgamento em 16 set. 2020. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 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.

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. 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. 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. 631240. 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. 126739. 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.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

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. **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. **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. **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 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. **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%2FPainelC NJ.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. 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.

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.

CORREA, Priscilla Pereira Costa. Meios consensuais de solução de conflitos e demandas repetitivas de direito público: um desafio a ser enfrentado. *In: MORAES, Vânia 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. 21-31.

CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for consumers in the European Union.** New York: Routledge, 2011.

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.

DA ROS, Luciano. O custo da Justiça no Brasil: uma análise comparativa exploratória. **Newsletter. Observatório de elites políticas e sociais no Brasil. NUSP/UFPR**, v. 2, n. 9, jul 2015. Disponível em: <http://observatory-elites.org/wp-content/uploads/2012/06/newsletter-Observatorio-v.-2-n.-9.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2021.

DA ROS, Luciano; TAYLOR, Matthew. **Opening the Black Box**: Three decades of reforms to Brazil's Judicial System. School of International Service. 2017. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=3028731>. 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.

ENGELMANN, Daniela. **A resolução autocompositiva online dos conflitos de consumo no Brasil.** Porto Alegre, 2020. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos.

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. 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.

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, 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, n. 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. Acesso em: 27 nov. 2021.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias; TOURINHO NETO, Fernando da Costa. **Juizados especiais estaduais cíveis e criminais**: comentários à Lei n. 9.099/1995. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

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.

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.

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.

FUX, Luiz; BODART, Bruno. **Processo civil e análise econômica**. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

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 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.

GALANTER, Marc. Acesso à justiça em um mundo de capacidade social em expansão. **Revista brasileira de sociologia do direito**, Porto Alegre, v. 2, n. 1, p. 37-49, jan./jun. 2015.

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. **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.

HILL, Flávia Pereira. Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, jan.;abr. 2021.

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.

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.

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.

LOO, Rory Van. The corporation as courthouse. **Yale Journal on Regulation**, v. 33, 2016. Disponível em: <https://digitalcommons.law.yale.edu/yjreg/vol33/iss2/5/>. Acesso em: 27 nov. 2021.

MACHADO, Maíra Rocha (Org.). **Pesquisar empiricamente o direito**. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017. 428 p.

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.

MARQUES, Cláudia Lima; BERGSTEIN, Laís. **Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização**. *Consultor Jurídico*. 2016. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-dez-21/garantias-consumo-menosprezo-planejado-deveres-legais-pelas-empresas-leva-indenizacao>. Acesso em: 27 nov. 2021.

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/webvistas/rdtec-revista-de-direito-e-as-novas-tecnologias.html>. Acesso em: 27 nov. 2021.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. 16 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021. (Série IDP).

MESQUITA, Lurdes Varregoso; CEBOLA, Cátia Marques. Impacto socioeconômico da resolução extrajudicial de conflitos: O caso de estudo português. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 16, n. 3, 2020.

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.

NICÁCIO, Camila Silva. Desafios e impasses aos meios consensuais de tratamento de conflitos. In: GUNTHER, Luiz Eduardo (Coord.); PIMPÃO, Rosemarie Diedrichs (Coord.). **Conciliação, um caminho para a paz social**. Curitiba: Juruá, v. 1, 2012, p. 25-46.

NICÁCIO, Camila Silva. Direito e mediação de conflitos: entre metamorfose da regulação social e administração plural da justiça. **Rev. Fac. Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 59, p. 11-56, jul./dez 2011. Disponível em: <https://revista.direito.ufmg.br/index.php/revista/article/view/148>. Acesso em: 27 nov. 2021.

NOLLI, Patrícia. **Participação das partes e efetividade dos Juizados Especiais Cíveis**: uma leitura sobre os deveres dos litigantes à luz da Teoria da Agência. 118 p Dissertação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

OLIVEIRA, Fabiana Luci de; CUNHA, Luciana Gross. Medindo o acesso à Justiça Cível no Brasil. **Opinão 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&lng=pt. Acesso em: 23 mar. 2021.

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.

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 *et al.* **A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012. (Coleção Sociologia).
- POZATTI JÚNIOR, Ademar; MAILLART, Adriana Silva; SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. Reflexões sobre o ensino dos meios alternativos de resolução de conflitos nos cursos de direito. *In*: MUNIZ, Tânia Lobo (Org.); ARAÚJO JÚNIOR, Miguel Etinger de (Org.). **Estudos em direito negocial e os mecanismos contemporâneos de resolução de conflitos**. Birigui: Boreal Editora, 2014, p. 70-96.
- PÜRSCHEL, Flávia Portella *et al.* **A quantificação do dano moral no Brasil: Justiça, segurança e eficiência**. São Paulo: Ministério da Justiça, 2011. (Série Pensando o Direito n. 37).
- 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.
- ROBBENNOLT, Jennifer K. Attorneys, Apologies, and Settlement Negotiation. **Harvard Negotiation Law Review**, Illinois. 43 p, 17 dez 2008. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=1275419>. Acesso em: 27 nov. 2021.
- 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.
- SANDER, Frank E. A; ROZDEICZER, Lukasz. Matching Cases and Dispute Resolution Procedures: Detailed Analysis Leading to a Mediation-Centered Approach. **Harvard Negotiation Law Review**, n. 11, p. 1-42, 2006.
- SANTANA, Héctor Valverde. **Dano moral no direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. (Biblioteca de direito do consumidor; v. 38).
- SANTOS, Boaventura de Sousa. Introdução à sociologia da administração da justiça. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 21, nov. 1986. Disponível em: <http://www.boaventuradesousasantos.pt/pages/pt/artigos-em-revistas-cientificas.php>. Acesso em: 28 nov. 2021.

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.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina [recurso eletrônico]: arte e prática da organização que aprende.** Rio de Janeiro: Best Seller, 2018.

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

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.

SOUZA, Filipe Rodrigues de. O acesso à Justiça pela via do litígio estratégico: enfrentando a litigiosidade habitual predatória. **Revista Científica do STJ**, Brasília, n. 1, p. 193-221, 2020. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/RCSTJ/issue/view/1789/s-howToc>. Acesso em: 28 nov. 2021.

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.

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.

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 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. 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.

TROVÃO, Lidiana Costa de Sousa; MOLLICA, Rogerio. A utilização prévia das ODR's em tempos de pandemia da covid-19 como requisito do interesse de agir. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, s.l., v. 6, n. 2, p. 72-91, jul./dez. 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.

VEZZULLA, Juan Carlos. A mediação: para uma análise da abordagem dos conflitos à luz dos direitos humanos, o acesso à Justiça e o respeito à dignidade humana. *In*: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 63-93.

VEZZULLA, Juan Carlos. Mediação responsável e emancipadora: reflexões sobre a atuação dos advogados. **Revista do advogado (AASP)**, São Paulo, v. 34, n. 123, p. 56-61, ago 2014.

VIEIRA, Filipe de Araújo. A melhoria da prestação jurisdicional a partir do fortalecimento das ações articuladas com órgãos de defesa do consumidor em vista da desjudicialização das demandas. **Revista Novatio**, p. 197-211, dez 2020.

WADA, Ricardo Morishita. **Da tutela administrativa do consumidor em tempos de pandemia da Covid-19**. Escola Paulista de Magistratura - EPM. São Paulo. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/234-dc.pdf?d=637581604679873754>. Acesso em: 28 nov. 2021.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini (Coord.); DINAMARCO, Cândido Rangel (Coord.); WATANABE, Kazuo (Coord.). **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988. cap. 1.4, p. 128-135.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e solução pacífica dos conflitos de interesses. *In*: ZANETI JR., Hermes (Coord.); CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018. cap. 37, p. 833-841.

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. Atualização do conceito de acesso à justiça. *In*: ÁVILA, Henrique de Almeida (Org.); LAGRASTA, Valéria Ferioli. **Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses**: 10 anos da Resolução CNJ n. 125/2010. São Paulo: IPAM, 2020. cap. 9, p. 133-137.

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, Dierl 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.

WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil [livro eletrônico]**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. 2 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.