

CONFLITOS DE CONSUMO, PLATAFORMAS EXTRAJUDICIAIS E PROCESSO: perspectivas dos operadores do direito no Espírito Santo

Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer Elesbon

RESUMO: O objeto deste artigo consiste em investigar as correlações entre as vias extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo e o processo judicial, na perspectiva dos profissionais do direito. Os dados foram coletados por meio de formulários da internet, dos quais foram extraídas as visões dos respondentes no Estado do Espírito Santo. São analisadas a oferta e adoção de tais plataformas, as vantagens e desvantagens que apresentam, as conotações da conduta dos envolvidos e os possíveis impactos na aplicação do direito material e processual. Os resultados permitem identificar tendências nas percepções dos diversos segmentos pesquisados, evidenciando atritos entre o discurso e a prática da utilização desses canais.

Palavras-chave: Consumidor; Resolução de disputas; Canais extrajudiciais; Dano moral; Interesse de agir.

ABSTRACT: The object of this article consists on investigating the correlations between the extrajudicial channels for resolving consumer disputes and the judicial process, from the perspective of legal practitioners. Data were collected through the internet forms, from which was extracted the views of respondents in the State of Espírito Santo. The offer and adoption of such platforms, advantages and disadvantages they present, connotations of the conduct of those involved and possible impacts on the application of law are analyzed. The results allow us to identify trends in the perceptions of the various segments surveyed, highlighting friction between the discourse and the practice of using these channels.

Keywords: Consumer; Dispute resolution; Extrajudicial channels; Punitive damages; Formal legal interest in bringing proceedings.

1 INTRODUÇÃO

O escopo deste artigo 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 premissa deste estudo é a de que tais vias tem sido subutilizadas, privilegiando-se o uso do processo judicial em detrimento de alternativas à justiça adjudicada. 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 muitos”. E exemplifica com:

(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 uma sanção para o uso inadequado da via adjudicatória judicial, não há estímulo adequado ao uso dos meios alternativos e propõe que a exigência seja incorporada em lei.¹

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

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.²

Os debates sobre a criação de filtros à judicialização estão na pauta recente do Congresso Nacional. O PL nº 533/2019, o PL nº 3.813/2020 e as emendas nº 67 e 94 à MP n. 1.040/2020, todos em tramitação ao tempo de aplicação da pesquisa, são alguns exemplos de projetos legislativos que visam incorporar expressamente ao ordenamento jurídico a necessidade de tentativa prévia de conciliação como condição a ação e como fator a ser considerado na quantificação de eventuais indenizações.

O percurso das vias pré-processuais, como elemento do interesse de agir, traz à baila o precedente do Supremo Tribunal Federal insculpido no RE 631.240-MG, que cuidava do requerimento administrativo como requisito para admissibilidade das demandas previdenciárias. E os incentivos à composição extrajudicial também permeiam a jurisprudência da Corte. No julgamento da ADI nº 2.139-DF, debatendo

¹ FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. Consumidor.gov.br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito. Revista CNJ, Brasília - DF, v. 4, n. 1, p. 23-33, passim, jan/jun 2020. ISSN 2525-4502

² GICO JÚNIOR, Ivo. Análise econômica do processo civil [recurso eletrônico]. Indaiatuba/SP: Editora Foco, 2020. p. 324)

as comissões de conciliação prévia no âmbito trabalhista, o plenário do STF unanimemente propugnou o estímulo das vias autocompositivas, como meio de proporcionar resultados céleres na busca de acesso à ordem jurídica justa, embora em caráter facultativo.³

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 uma pretensão manifestamente fundada.⁴

A ponderação do comportamento pré-processual das partes na quantificação de danos morais remete às condenações por perda do tempo útil e ao desvio produtivo do consumidor, defendidas por Marcos Dessaune, 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.⁵

O tema do percurso compulsório das vias extrajudiciais, no entanto, suscita grande polêmica. A despeito dos resultados positivos obtidos pelas ODRs⁶ 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 uma escolha adequada, dentre

³ 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)

⁴ 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

⁵ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: um panorama. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, 2019. 1º sem. p. 25.

⁶ Do inglês “online dispute resolution”, refere-se aos canais informatizados de resolução de conflitos.

os meios disponíveis, é essencial e isso não se coaduna com a imposição de um 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 Federal.⁷

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 pesquisa.

Especificamente, questiona-se: Quais impactos são considerados toleráveis ou recomendáveis pelo uso ou não uso desses meios extrajudiciais, notadamente sobre o interesse processual, a abreviação do rito e as pretensões indenizatórias por danos imateriais? A concepção acerca das potencialidades e falhas de tais sistemas difere entre aqueles que já se utilizaram das plataformas extrajudiciais e aqueles que apenas 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)?

Consideramos, para essa exploração inicial, o conceito de plataformas de resolução de conflitos em sua acepção mais ampla, não limitada a sistemas informatizados de resolução on-line de disputas (ODR), mas abrangendo quaisquer dos mecanismos de comunicação entre fornecedores e consumidores, intermediados ou não por terceiros neutros, para a consecução desse escopo. Os exemplos explicitados para a pesquisa incluem os serviços de atendimento ao consumidor (SACs) dos próprios fornecedores, os PROCONs, o consumidor.gov.br, o site “Reclame Aqui” e os portais das agências reguladoras.

Como hipóteses preliminares, relacionadas ao contexto específico da pesquisa, supõe-se (I) que a utilização de plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos consumeristas, embora facultativa, seja bastante disseminada entre os

⁷ 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

operadores do direito, por se cuidar de um recorte da população em geral que detém melhor conhecimento sobre a existência dos aludidos canais e das eventuais vantagens que apresentam diante do processo judicial. 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) Também se cogita uma 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.

2 METODOLOGIA

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 (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDFT, Tribunal de Justiça do Maranhão - TJMA e Tribunal de Justiça do Espírito Santo - TJES)⁸, 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 correspondentes.

⁸ A restrição inicial ao Espírito Santo, Distrito Federal e Maranhão era justificada no fato de que esta pesquisa está instrumentalmente ligada a outra, de maior abrangência, objeto de dissertação em elaboração para o Programa de Mestrado Profissional em Direito da ENFAM, cujo foco precípua está conectada a iniciativas dos respectivos tribunais em matéria de desjudicialização das lides de consumo. O TJDFT, como pioneiro da integração entre PJe (processo judicial eletrônico do Conselho Nacional de Justiça - CNJ) e o consumidor.gov.br. O TJMA, por ter incentivado por norma interna o uso das plataformas extrajudiciais, em conexão com a suspensão dos processos, fato que deu origem a questionamentos perante o CNJ. E o TJES, como potencial receptor de iniciativas assemelhadas. Conquanto o recorte original visasse precipuamente os três estados mencionados, não houve limitação do escopo, permitindo que usuários de outras localidades o respondessem.

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 formulário⁹ compreendeu as assertivas reputadas mais comuns pelo pesquisador, em torno da correlação entre os sistemas extrajudicial e judicial de resolução de conflitos do consumidor, apresentadas em grupos de múltipla escolha, permitindo mais de uma resposta simultânea.¹⁰

O questionário final foi estruturado de modo a permitir uma classificação inicial por segmento profissional e unidade federativa de atuação, principiando por duas questões com respostas fechadas em menu “drop down”. 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 um campo de comentários livres, assinalado como opcional, que possibilitava a inserção de textos longos, para colheita de respostas abertas.

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 pela doutrina e

⁹ O formulário de pesquisa pode ser acessado em: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe0nlr-evWnOcrHg3khePJIQXkEGeNITcDq3JNLbh6WVEli0A/viewform?usp=sf_link

¹⁰ A partir das respostas livres colhidas na fase de testes do formulário, decidiu-se incluir a opção do site “Reclame Aqui”, como uma das vias de resolução extrajudicial, o que posteriormente se mostrou relevante, dada a adesão significativa dos respondentes a tal plataforma.

jurisprudência, ou se, ao reverso, a realidade do uso de tais plataformas tem fracassado ou apresentado barreiras não antevistas no plano teórico.

3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS RECOLHIDOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

No total foram obtidas 470 respostas da amostra nacional, 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%). Um 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 cada.¹¹

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, possibilitam-nos inferir com fidelidade satisfatória a linha de pensamento desses segmentos. Por isso foram colocados em destaque esses grupos, consolidando-se os demais, identificados no Ministério Público, Defensoria Pública e sem indicação de categoria profissional, no agrupador “outros”.

Particularmente, no tocante à magistratura estadual do Espírito Santo, houve uma 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

¹¹ O questionário foi difundido entre profissionais de outras unidades da federação, embora formalmente aplicado a apenas três entes. Isso se deve ao fato de que o instrumento foi submetido primeiro ao grupo de pesquisa e estudantes do Mestrado Profissional da Enfam. E também, possivelmente, à circunstância de que sua aplicação via internet e seu formato não limitavam as respostas aos três entes inicialmente considerados.

desembargadores e 294 juizes ativos na data de 31/12/2020.¹² Desse modo, para esse recorte específico, a amostra representa a população com um intervalo de confiança de 90% e uma margem de erro de 6,39%.

Consoante PINTO JÚNIOR (2018):

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”.¹³

A distribuição característica dos respondentes, nesta unidade federativa e nesses três segmentos profissionais, conjugada ao foco ulterior da pesquisa em possíveis aplicações de integração de meios extrajudiciais ao Poder Judiciário capixaba, estimulou a produção de recortes mais detalhados para o Espírito Santo, como se observará adiante.

4 USO DAS PLATAFORMAS

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). No Espírito Santo, 331 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 um público provido de formação jurídica, ou em contato próximo com

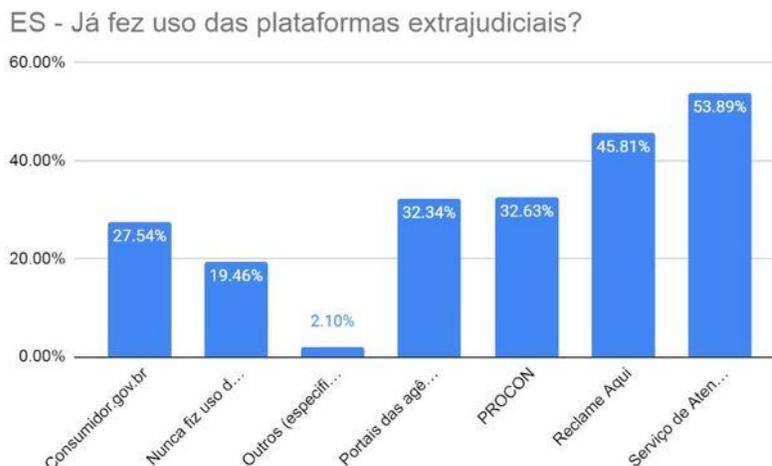
¹² TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO. Presidência. Edital nº 008/2021, de 06 de abril de 2021. Diário da Justiça, 8 abr. 2021. Disponível em: https://sistemas.tjes.jus.br/ediario/index.php?option=com_ediario&view=contents&layout=fulltext&ata=20210408&idorgao=767. Acesso em: 21 ago. 2021.

¹³ Citando 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”. (in Pesquisa jurídica no mestrado profissional. Revista Direito GV, São Paulo, v. 14, n. 1, jan-abr 2018. p. 33)

os serviços da área jurídica, mas pela própria natureza do objeto pesquisado. Ainda assim, 65 dos respondentes da amostra local declararam nunca ter utilizado qualquer delas, o que representa 19,46% do total de participantes.

A predominância dos SACs, com 53,89% dos respondentes é destaque.¹⁴

Gráfico 1 – Uso das plataformas



Fonte: Elaboração própria (2021)

A segunda alternativa mais escolhida foi o site “Reclame Aqui”, com a qual 45,81% declararam já ter interagido. Como salientado, essa plataforma não havia sido considerada no formulário protótipo, foi mencionada em uma resposta aberta e acrescida à formatação final do instrumento. Ao que se infere, trata-se de um mecanismo bastante difundido, significativamente mais utilizado do que a plataforma pública “consumidor.gov.br” (27,54%), portais das agências reguladoras (32,34%) e PROCON (32,63%), cujos índices foram bastante assemelhados entre si.

O resultado é sugestivo de que políticas de incentivo aos meios de resolução extrajudicial não podem ignorar as alternativas privadas em seu leque de opções, vinculadas ou não aos respectivos fornecedores, já que as duas alternativas preponderantes guardam essa natureza.¹⁵

¹⁴ Muito 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”.

¹⁵ 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

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.¹⁶ O dano moral surgiu nos comentários livres e demonstrou ser um tema recorrente, como se perceberá nas respostas às seções subsequentes.

5 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 327 respostas nos campos de múltipla escolha e 39 respostas livres.

Dos resultados coligidos, obtém-se a percepção de menor burocracia, maior rapidez e maior facilidade de acesso¹⁷ como as maiores vantagens das vias extrajudiciais, todas com adesão dos respondentes em torno de 60%, aproximadamente. O menor custo surge logo em seguida, mencionado por 43,71%.

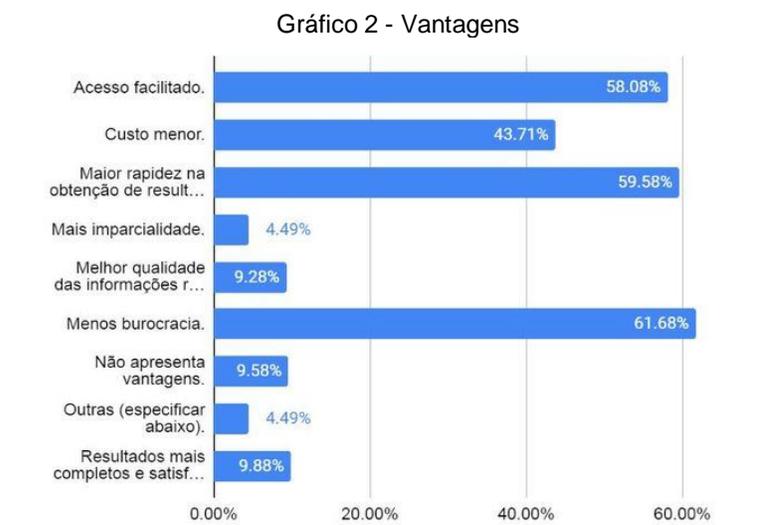
É preciso tecer uma observação sobre o parâmetro custo. A formulação desse quesito não mencionava explicitamente o custo econômico, embora se acredite

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.

¹⁶ 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 baixíssima (quando fixadas). Muita coisa sendo considerada mero dissabor, sem fixação de qualquer indenização”.

¹⁷ Sob 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”.

que a maioria dos respondentes tenha considerado implicitamente essa aceção. 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 aquém da metade é indicativo de que outros fatores estão sendo percebidos pelos usuários como “custos” desse acesso.



Fonte: Elaboração própria (2021)

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 9,88% consideraram que a via extrajudicial proporcionaria resultados mais completos e satisfatórios.¹⁸

Essa percepção pode estar conectada, por exemplo, ao fato de que as reparações por danos morais são raras na via extrajudicial, o que é mencionado nas

¹⁸ A pesquisa nacional sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), realizada em parceria pelo IBRC - Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente e o IPSConsumo - Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo, ouviu 7906 consumidores entre março e abril de 2021. Dentre seus achados, revelou que metade dos ouvidos contactou um call center pelo menos cinco vezes nos dois anos anteriores. Em 55% dos casos, o objetivo era reclamar. O meio mais utilizado, em 66% dos casos, o telefone. E, mais importante, o índice de satisfação, ficou consolidado em 28%, considerado baixíssimo pelos pesquisadores. O motivo mais comum para insatisfação: a baixa resolutividade. (in Projeto MovimentaSAC: Pesquisa Nacional o SAC no Brasil Consumidores & Executivos. IBRC - IPSConsumo. Disponível em: <http://www.ibrc-ips.com.br>).

respostas abertas.¹⁹ Ou mesmo à formulação de propostas padronizadas pelos fornecedores, que não encampam a totalidade das pretensões dos consumidores atendidos, suscitando a busca ulterior da via judicial.²⁰

A qualidade das informações e a imparcialidade²¹ também são percebidas negativamente nas respostas, correspondendo a 9,28% e 4,49% da amostra no Espírito Santo. Dos restantes, 9,58% declararam não haver vantagens e 4,49% formularam outras respostas.

Em uma 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 questionada, sob a ótica dos ouvidos, já que imparcialidade, informações e resultados foram avaliados de forma claramente negativa.

Houve indicação de outras vantagens não consideradas, a exemplo da documentação das tratativas prévias para subsidiar processos futuros²² 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”.

¹⁹ 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”.

²⁰ Há menção ao fato de que “respostas” não significam necessariamente “soluções”: “Algumas empresas respeitam as agências reguladoras e, pelo menos, respondem as demandas... Nem sempre solucionam... mas respondem”.

²¹ O índice praticamente nulo de percepção de imparcialidade desse sistema extrajudicial é particularmente preocupante e merece aprofundamento em investigações ulteriores.

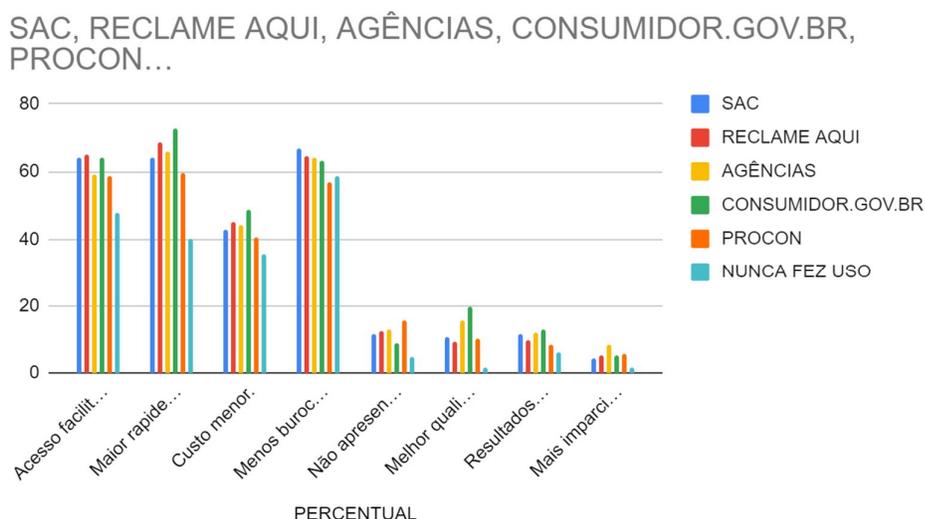
²² O que é perceptível em respostas abertas, tais como: “A vantagem que eu vejo, com a atuação na advocacia do consumidor, é o registro das informações e produção de princípios de prova, além de dar a oportunidade de a empresa solucionar o conflito extrajudicialmente. Considero uma parte preparatória processual, haja vista a atual postura não cooperativa das grandes empresas no Brasil”. “[...] 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. [...]”

Também foi mencionada 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 positiva²³, conectando-se à preocupação com o fenômeno da exclusão digital, referida nos comentários livres.

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

Gráfico 3 – Percepção de vantagens segundo o uso de plataformas determinadas



Fonte: Elaboração própria (2021)

A partir da 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.

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 tem conhecimento apenas teórico. Uma interpretação possível é a de que

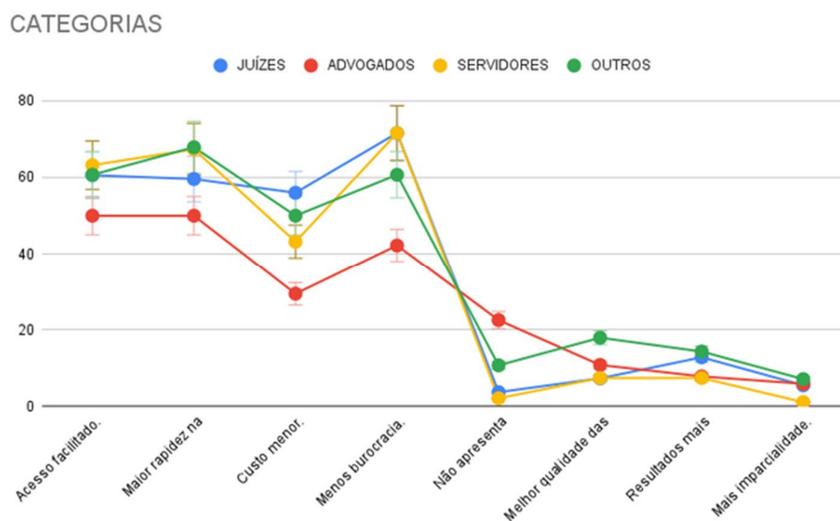
²³ Sobre o ponto: “Em cidades pequenas com muita área rural e pouca infraestrutura de internet e conhecimento das pessoas, as plataformas digitais são de pouco proveito. Além disso, mesmo nas causas mais repetitivas, com os principais litigantes (banco, concessionária de energia e poder público), somente em número muito pequeno há propostas e possibilidade de acordo. Um local físico (CEJUSC) com um conciliador/mediador, aumenta as probabilidades de acordo”.

exista um viés negativo contra essas alternativas, parcialmente superado pelo contato efetivo com elas.

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 respondentes, foram identificadas variações pontuais.

Gráfico 4 – Percepção das vantagens por categoria.



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.²⁴

²⁴ Uma hipótese plausível seria que a burocracia judicial, embora intrincada, já faça parte do cotidiano dos advogados, ao passo que as demais vias necessitam de uma fase de aclimatação com o

Pouco mais de um quinto dos respondentes nessa categoria (22,5%) afirmaram 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).

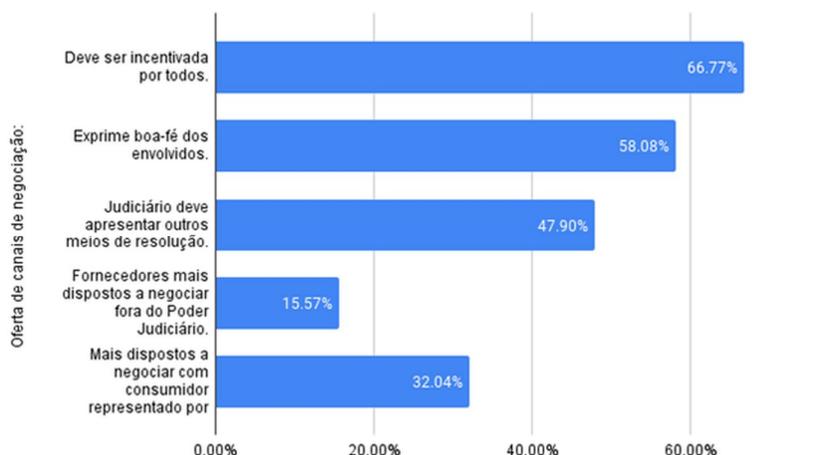
6 OFERTA DE CANAIS DE NEGOCIAÇÃO

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 juízes, deveriam incentivar a solução extrajudicial dos conflitos dos consumidores; IV) se o empenho nessa solução exprime boa-fé dos envolvidos; V) por fim, se deveria o Poder Judiciário ofertar meios alternativos ao processo contencioso, quando procurado diretamente pelo consumidor.

Houve 32 comentários abertos à questão. O gráfico da amostra local, traçado a partir das manifestações de 330 respondentes, ficou delineado da seguinte maneira:

desconhecido. Porém, esse não parece ser o caso, já que as demais categorias jurídicas ouvidas consideraram a burocracia menor na esfera extrajudicial, com 71.6% de juízes e servidores e 60.7% das manifestações restantes agregadas.

Gráfico 5 – Oferta e uso dos canais extrajudiciais



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 a maior adesão, com 66,7% no Espírito Santo.

Nesse ponto, a manifestação majoritária 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”.²⁵ Foram 58,08% no recorte do Espírito Santo.

Houve praticamente consenso em negar validade à afirmação de que “Os fornecedores estão mais dispostos a negociar fora do Poder Judiciário”. Conjugada

²⁵ A menção “aos envolvidos” foi deliberada, para alcançar tanto o consumidor, que demonstraria boa-fé ao aproximar-se do fornecedor para uma solução cooperativa, quanto deste último em esforçar-se para proporcionar uma 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.

com as respostas anteriores, isso parece apontar para uma contradição nos discursos, pois de um lado prepondera a compreensão de que as vias extrajudiciais devem ser incentivadas, mas há uma descrença na eficácia, pois os fornecedores seriam mais refratários à negociação nesses canais. A tônica é similar à verificada na percepção das vantagens, em que a facilidade de acesso e a celeridade tiveram a sua contrapartida na percepção de resultados insatisfatórios e tendenciosos.

Há uma divisão quase paritária nas respostas sobre a iniciativa do Poder Judiciário em ofertar vias alternativas ao processo contencioso, com 47,9% do Espírito Santo respondendo afirmativamente.

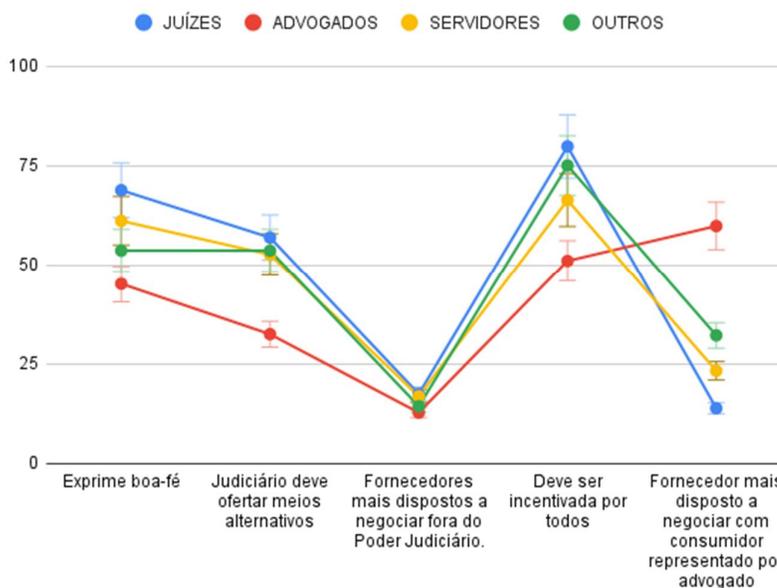
Observa-se que 72% da amostra nacional e 66,77% dos respondentes no Espírito Santo consideram que “todos” devem incentivar a solução extrajudicial, mas cerca de 50% (47,9% no ES) repudiam a oferta de canais alternativos, quando o Poder Judiciário for procurado pelo consumidor.

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.

Gráfico 6 – Canais de negociação – por categoria

Oferta de canais de negociação - percepção por categoria



Fonte: Elaboração própria (2021)

Por fim, 32,04% das manifestações do Estado do Espírito Santo afirmaram que a representação do consumidor por advogado torna os fornecedores mais dispostos a negociar. A ampla maioria parece crer, portanto, que a presença da autoridade estatal estimule a disposição dos fornecedores em negociar²⁶, mas não creem que a representação da parte por advogado influencie essa disposição.²⁷

Sobre os tópicos em análise, mais uma vez se verifica divergência nas tendências observadas em cada categoria de operadores do direito, tendo como único ponto claro de consenso a afirmação de que os fornecedores não estão mais dispostos a negociar fora do Poder Judiciário. Há um distanciamento entre as percepções das categorias nas demais assertivas e, especialmente, entre a magistratura e advocacia, como ilustra o gráfico acima.

²⁶ Ao responderem negativamente à pergunta sobre as vias extrajudiciais, ou seja, propugnando que os fornecedores estariam mais dispostos a negociar em juízo.

²⁷ É preciso cautela ao interpretar esses resultados, já que eles apontam muito mais para uma visão sobre a "intransigência" dos fornecedores, que seria ainda maior fora do cenário da Justiça estatal, do que para um descrédito na advocacia como vetor da autocomposição. Logo, indicam uma resistência dos fornecedores contumazes, que não estaria sendo superada, mesmo quando a parte está assistida pela defesa técnica.

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 direitos.²⁸

O tema do dano moral avulta novamente nesse conjunto de assertivas, associado à necessidade de judicialização e assistência pela defesa técnica. Examinando-se a profissão declarada pelos comentadores, constata-se que não se trata de um ponto de vista exclusivo dos usuários externos.

Outros aspectos relevantes foram abordados pelos comentários abertos, a saber: a necessidade de maior difusão dos meios autocompositivos²⁹; o caráter subsidiário da jurisdição³⁰; o fator morosidade³¹; a recomendação de monitoramento da atividade das plataformas extrajudiciais; o desinteresse de fornecedores em negociar soluções efetivas.³²

²⁸ Há 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”. “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!!”

²⁹ Por exemplo: “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”.

³⁰ Nesse 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”.

³¹ “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”.

³² “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”’.

7 IMPACTOS DA TENTATIVA PRÉVIA DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL

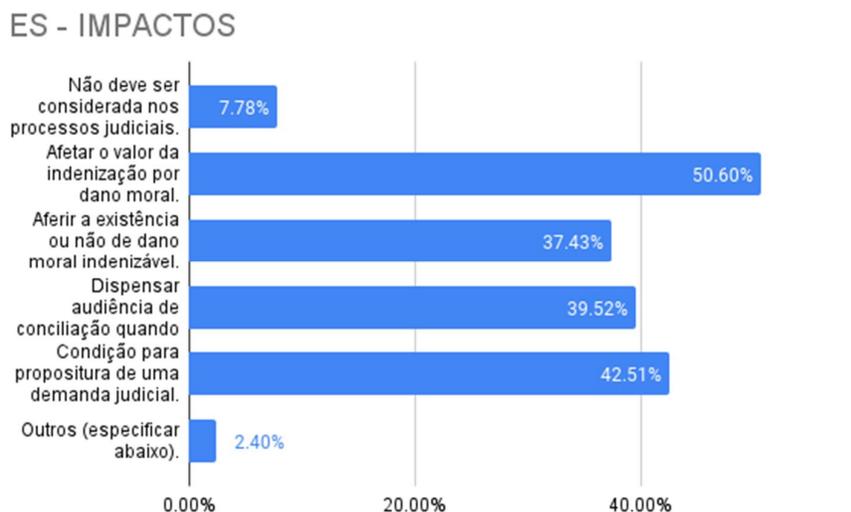
Esse grupo de assertivas aborda de modo mais específico as relações entre as vias extrajudiciais e o interesse processual e tangencia outros incentivos (nudges) para a utilização prévia daquelas. Os participantes foram indagados sobre “Quais impactos a tentativa prévia de resolução extrajudicial do conflito do consumidor deveria ter sobre os processos”. Foram considerados reflexos sobre a admissibilidade da demanda (condição da ação / interesse de agir), sobre os danos morais (verificação da existência desses e quantificação do respectivo valor) e abreviação do procedimento (dispensa de realização de audiência conciliatória, quando frustradas as tratativas pré-processuais). Constou do conjunto de alternativas a negativa de impactos (a tentativa prévia não deve ser considerada nos processos judiciais) e a possibilidade de formulação de respostas abertas (outros). Houve 330 respostas aos itens de múltipla escolha e 37 comentários livres.

Desperta a atenção, no confronto com os dois subitens anteriores (vantagens e oferta de canais), que nenhuma das assertivas propostas obteve adesão claramente superior a 50% na amostra local. Apenas se aproximaram desses índices as afirmações de que as tentativas pré-processuais devem ser avaliadas como condição da ação (42,51%) e sopesadas na estipulação do valor da indenização por dano moral (50,6%). Com uma tendência um pouco mais desfavorável à análise para dispensa de audiências conciliatórias (39,52%) e para o diagnóstico do dano moral extra rem (37,43%).³³

Em que pese somente 7,78% 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 predominantemente negativas as respostas.

³³ Essa afirmação visava aferir a permeabilidade às ideias de condenações por perda do tempo útil e desvio produtivo do consumidor. A maioria dos participantes, como se percebe, ainda aparenta guardar posicionamento contrário.

Gráfico 7 – Impactos sobre o processo



Fonte: Elaboração própria (2021)

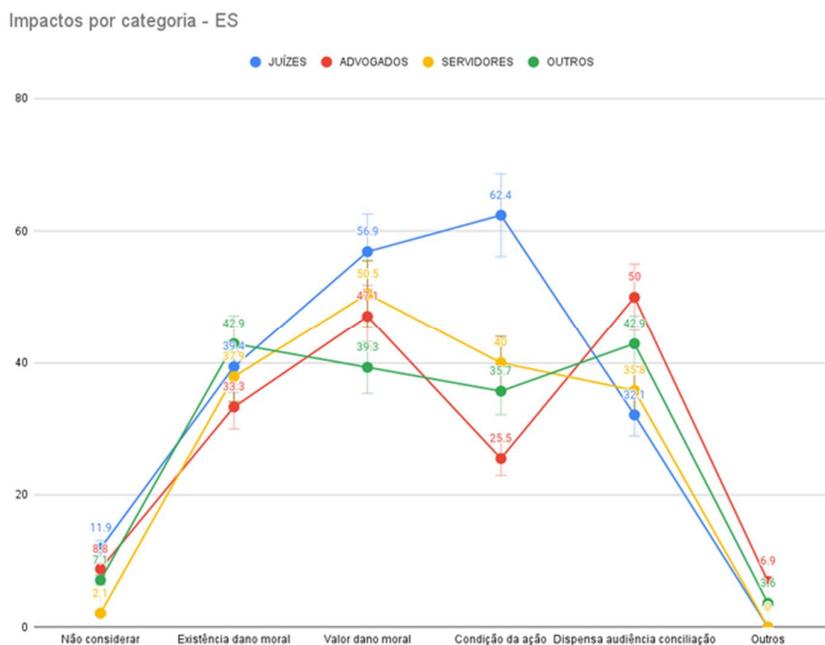
Isso parece indicar, como já mencionado de passagem em tópico anterior, que o discurso largamente majoritário pelo incentivo aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos consumeristas não é facilmente conciliável com a prática dos operadores do direito inquiridos, havendo resistência a reconhecer aplicações concretas, como consectários do percurso ou desvio daquele trajeto pré-processual.

O recorte dos participantes do Estado do Espírito Santo 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 de um filtro relacionado ao interesse de agir (62.4%). 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.

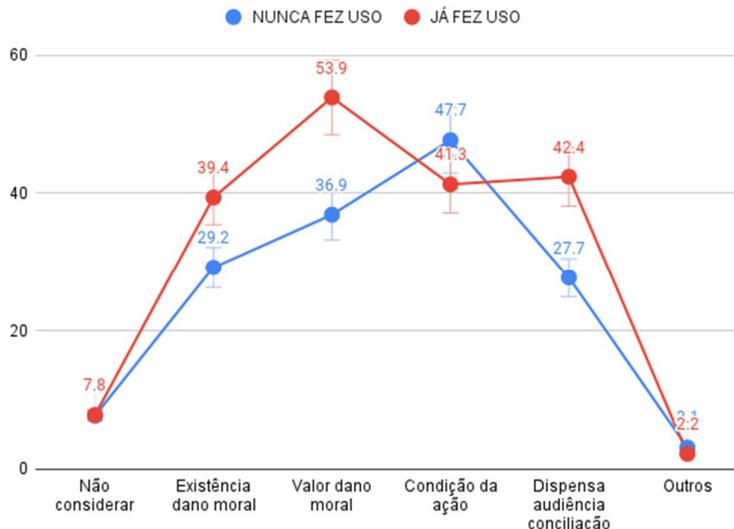
Gráfico 8 – Impactos por categoria



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 percorreram 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.

Gráfico 9 – Impactos de acordo com o uso das plataformas



Fonte: Elaboração própria (2021)

As respostas abertas emprestaram algumas 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.³⁴

³⁴ Desse jeaz: “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”.

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 ouvidas³⁵. 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 vulneráveis.³⁶

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A metodologia empregada na coleta dos dados e na elaboração da amostra permite cogitar algumas respostas preliminares às indagações formuladas.

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, alguns 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

³⁵ “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”. “Deveria ser exigida como condição para propositura de uma demanda judicial através de alteração legislativa e não por decisão judicial [...]”.

³⁶ “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”.

aproximam-se em alguns 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 um 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 satisfatórias.

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

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 um sistema de resolução de disputas que se proponha 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.

REFERÊNCIAS

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. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 2139. Relator: Cármen Lúcia Antunes Rocha. Julgamento em 01 de agosto de 2018. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 19 de fevereiro de 2019.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário n. 631240. Relator: Luís Roberto Barroso. Julgamento em 03 set. 2014. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 10 nov. 2014.

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.

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.

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.

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

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.

PINTO JÚNIOR, Mario Engler. Pesquisa jurídica no mestrado profissional. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 14, n. 1, jan-abr 2018.

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.

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.