

Opinião: Online Dispute Resolution e o Direito do Consumidor

Em entrevista concedida em 2017, o ministro Luis Felipe Salomão, do Superior Tribunal de Justiça, afirmou que, *"a partir de um dado momento, quando percebemos que o Judiciário estava caminhando para um colapso, a conscientização da utilização de métodos extrajudiciais começou a ganhar corpo. Surgiu a ideia de que precisávamos encontrar outras formas de solução"* [1]. E não poderia ser diferente: ainda que representando redução, o relatório "Justiça em Números", do Conselho Nacional de Justiça, destacou que 77 milhões de processos ainda aguardavam julgamento definitivo ao



No ordenamento jurídico brasileiro, muitas são as referências

a essas soluções alternativas de conflitos: a Lei de Arbitragem (Lei 9.307/1996, com âmbito de aplicação ampliado pela Lei 13.129/2015); o Marco Legal da Mediação (Lei 13.140/2015); o Código de Processo Civil, que exalta a solução consensual de conflitos (Lei 13.105/2015); e, ainda a título exemplificativo, e mais recentemente, a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, com previsão expressa para os comitês de resolução de disputas (Lei 14.133/2021).

Se o desenvolvimento desses meios alternativos de resolução de disputas representa verdadeiro avanço — afinal, a resolução de conflitos não ocorre apenas mediante a atuação do Poder Judiciário —, a tecnologia permite agora dar mais um passo adiante. Assim como permitiu a expansão do comércio eletrônico — especialmente durante a pandemia da Covid-19 — o *e-commerce* brasileiro vivenciou um aumento de 75% em 2020 [2] —, a tecnologia também já vem impactando a resolução de disputas.

Isso vem ocorrendo de diferentes formas: por exemplo, por meio da informatização do Poder Judiciário, com a tramitação eletrônica de processos judiciais e com a utilização de inteligência artificial nos tribunais. Mas a revolução tecnológica pode avançar ainda mais: a resolução de disputas *online* (*online dispute resolution* — ODR), se bem aplicada, é capaz de trazer ainda mais inovação e eficiência na solução de litígios.



No Brasil, e em especial no âmbito do Direito do Consumidor, um interessante exemplo de ODR é a plataforma digital consumidor.gov.br, lançada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, ainda em 2015. Nessa plataforma, a tecnologia permite que consumidores e empresas dialoguem, por meio de mensagens, de forma gratuita, a fim de solucionar o conflito antes mesmo que ele seja judicializado. Trata-se de mecanismo digital de fácil funcionamento: o consumidor poderá apresentar uma reclamação contra uma empresa cadastrada no sistema; a empresa terá até dez dias para analisar a reclamação e respondê-la. O consumidor, então, poderá atribuir uma nota ao atendimento, informando se a questão foi resolvida satisfatoriamente ou não. Como os dados são públicos, pode-se pesquisar índices de solução, índices de satisfação, índices de prazo médio de resposta por fornecedor, o que cria um sistema de monitoramento efetivo que incentiva a solução das demandas.

A Senacon, por sua vez, vem adotando diversas medidas para promover a utilização dessa ferramenta. Por meio da Portaria nº 12/2021 (que substituiu a portaria anterior, nº 15/2020, sobre o mesmo tema), a Senacon fixou a obrigatoriedade de cadastro junto ao consumidor.gov de determinadas empresas e desde que observados alguns requisitos.

A adoção de tal obrigatoriedade teve início em março de 2020 — no início da pandemia no Brasil —, quando a Portaria nº 15/2020, então publicada, visava a acelerar a resolução de conflitos consumeristas, em especial diante da situação sanitária vivenciada no país. Após, já em abril deste ano, a Senacon reforçou esse entendimento, aumentando o rol de empresas que passaram a ser obrigadas a se cadastrar na ferramenta — e ampliando, assim, a disponibilidade dos métodos autocompositivos de resolução de conflitos, com a utilização de tecnologias, no Direito do Consumidor.

Aliás, o próprio Poder Judiciário tem se demonstrado um aliado nesse sentido. Em 2019, o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Senacon, em conjunto com o CNJ, lançou um projeto piloto de integração entre a plataforma consumidor.gov e o processo judicial eletrônico (PJe) — naquela época, inicialmente destinado a demandas consumeristas relativas ao segmento bancário.

O objetivo dessas medidas de solução alternativa de disputas é claro: permitir que reclamações de consumidores possam ser resolvidas de forma adequada, tempestiva e sem recorrer ao Poder Judiciário. Um obstáculo cultural ao seu desenvolvimento, no entanto, é o fato de que, no Brasil, muitas vezes ações judiciais são propostas sem que o demandante tenha contatado, previamente e por qualquer forma, o demandado.

Disso surge uma importante discussão: é possível que o juiz suspenda, ou mesmo extinga o processo por falta de interesse de agir, quando inexistente tentativa prévia de solução consensual e extrajudicial do conflito por meio da plataforma consumidor.gov.br?

Trata-se de questão que envolve inúmeros temas (acesso à Justiça, condições da ação, interesse de agir, tutela tempestiva e adequada, métodos alternativos, documentação indispensável à propositura da ação, custos públicos envolvidos etc.) e que, por isso mesmo, ainda não foi pacificada.



Uma simples pesquisa jurisprudencial permitirá encontrar decisões em todos os sentidos. Há decisões destacando que o uso da plataforma é mera faculdade do demandante, sendo desnecessário dele exigir comprovação de prévia tentativa de resolução, sob pena de afronta ao princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição [3].

Aqui se defende, no entanto, que esse entendimento não deve prevalecer. Entende-se ser *"inconcebível que o demandante procure o Judiciário antes mesmo de procurar o próprio demandado se lhe estão disponíveis canais comprovadamente muito mais eficientes e adequados"*; é dizer, *"se o demandante pode obter o bem da vida extrajudicialmente, de forma rápida, simples e sem custos (...), deverá fazê-lo (ou ao menos tentar fazê-lo), para que a máquina judiciária não seja movimentada à toa"* [4].

Esse posicionamento também encontra respaldo em julgados de tribunais brasileiros, que destacam que não se pode depender única e exclusivamente da tutela jurisdicional para a solução de conflitos e que não há necessidade de intervenção judicial quando não demonstradas as providências extrajudiciais para solução da demanda. Nesse sentido, já se destacou que o uso de meio alternativo *"se apresenta como instrumento necessário no contexto atual da busca de meios e formas de (des)judicializar questões de menor complexidade, e que não causam maior repercussão na estrutura do tecido social, reservando ao sistema de Justiça melhores e maiores condições para o enfrentamento daqueles litígios que necessitam sim, pela sua magnitude, a intervenção do aparato judicial"* [5].

Isso não significa afastar o acesso à jurisdição, mas buscar a resolução adequada e tempestiva de conflitos. A utilização de ferramentas como o consumidor.gov.br otimiza tempo (do fornecedor e do consumidor), gastos (públicos e privados, já que a resolução do conflito previamente a sua judicialização é menos custosa para ambas as partes) e, ainda, permite desafogar o Poder Judiciário. Até porque, como se vê na prática forense, muitas vezes o fornecedor nem mesmo tem conhecimento do problema alegado pelo consumidor e, por isso mesmo, não teve a oportunidade de resolvê-lo — isto é, não há demonstração de pretensão resistida pelo fornecedor, de modo a justificar a intervenção do Poder Judiciário.

Evidentemente, trata-se de uma via de mão dupla: assim como o consumidor deve buscar resolver extrajudicialmente suas demandas, também o fornecedor deverá fortalecer seus canais de atendimento, de modo a viabilizar essa solução. As ferramentas estão disponíveis para que isso seja feito.

[1] Cadernos FGV Projetos — Solução de conflitos, ano 12, n. 30, abr.-mai. 2017, p. 15.

[2] <https://www.consumidormoderno.com.br/2021/02/19/e-commerce-setor-cresceu-75-crise-coronavirus/>. O levantamento ainda aponta que 20% a 30% das operações que migraram de lojas físicas para o meio digital durante a pandemia deverão assim permanecer: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/aumento-ecommerce-permanente-coronavirus/>.



[3] Exemplificativamente: TJMT, Recurso Inominado 1000996-28.2020.8.11.0024, T.R.U., Rel: Valmir Alaercio dos Santos, j. 04.12.2020; TJMS, Agravo de Instrumento 1407035-55.2019.8.12.0000, 3ª C. Cív., Rel: Vitor Luis de Oliveira Guibo, j. 24.07.2019; TJSC, Apelação Cível 0301464-03.2016.8.24.0027, 3ª C. de Direito Comercial, j. 21.05.2020.

[4] PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. *On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual*. In: WOLKART, Erik Navarro *et al* (orgs.). *Direito, Processo e Tecnologia*, São Paulo, Revista dos Tribunais, 2020, p. 311.

[5] TJRS, Ap. Cív. 70083955641, 9ª C.C., Rel: Tasso Caubi Soares Delabary, j. 18.03.2020. Em sentido semelhante: TJSC, Agravo de Instrumento 5025702-19.2020.8.24.0000, 4ª C. de Direito Comercial, Rel: Janice Goulart Garcia Ubiali, j. 07.07.2020; TJRS, Recurso Inominado 71009717380, 2ª T.R.C., Rel: Roberto Behrendorf Gomes da Silva, j. 25.11.2020.

Meta Fields