



Métodos Alternativos de Solução de Conflitos em Serviços Digitais: Análise da Plataforma Consumidor.gov.br como Mecanismo de Acesso à Justiça

Ana Claudia de Batista Fernandes Petroro (Universidade Federal do Paraná) e Edson Ronaldo Guarido Filho (Universidade Federal do Paraná)

Métodos alternativos de solução de demandas judiciais

RESUMO

No contexto de transformações digitais nos serviços governamentais e acelerada digitalização, a plataformação dos serviços públicos se mostrou importante ferramenta no aumento da eficiência pública. Com isso, a presente pesquisa tem como objetivo analisar em que medida a plataforma Consumidor.gov.br como mecanismo alternativo de solução de conflitos e sua contribuição para a administração da justiça na efetivação do acesso à justiça, especificamente no campo das relações de consumo digital, envolvendo serviços online e plataformas digitais. Em um recorte mais específico, a pesquisa se caracterizou por uma abordagem qualiquantitativa, com o mapeamento dos registros de reclamações e resposta às demandas de um segmento de mercado, os provedores de conteúdo e outros serviços na internet, regularmente cadastradas na plataforma Consumidor.gov.br. Como marco temporal, a análise considerou os dados acumulados desde a criação da plataforma, em 2015 até o ano de 2024, estabelecendo foco nos indicadores de desempenho, tais como os índices de resolução, assuntos e problemas mais reclamados e faixa etária corresponde ao registro. A expansão das tecnologias digitais democratizou a internet e o acesso à informação para toda a sociedade. Em contrapartida, moldou o comportamento no ecossistema digital, interferindo na ordem econômica e social (Zuboff, 2021), impondo desafios e limitações à administração da justiça, reclamando, mesmo que no ambiente digital, a atuação Estatal no desenvolvimento de estratégias regulatórias e instrumentos eficientes de efetivar o acesso à justiça. O crescente ímpeto consumista, estimulado pela dinâmica da internet e estratégias empregadas pelas Big Techs, repercute no sistema de justiça, ensejando, por consequência, a participação do Estado na mediação de conflitos emergentes na seara do consumidor, no ecossistema digital. Demandas ligadas ao Direito do Consumidor continuam liderando os primeiros lugares no relatório Justiça em Números de 2024, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), estando entre os assuntos com maior quantidade de ações distribuídas, ocupando “o segundo e quarto maior percentuais de processos ingressados no ano de 2023” (CNJ, 2024, p. 349-351). O artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988 preconizou a inafastabilidade da jurisdição e



tornou o acesso à justiça um direito fundamental, permitindo compreender, além da ação judicial, os métodos alternativos de resolução de conflitos também contribuem para a prestação jurisdicional. A propósito, importante marco teórico os estudos de Cappelletti e Bryan (1988), que identificaram as chamadas ondas renovatórias do acesso à justiça, sendo a terceira relacionada à solução alternativa dos conflitos. Sobre o tema, o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu como princípio o “incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo” (Brasil, 1990). Como incentivo a uma cultura de pacificação, visando à redução de judicialização de demandas, o CNJ, por meio da Resolução nº. 125/2010, instituiu a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”. O Código de Processo Civil, em seu artigo 3º, ao estimular a solução de conflitos de forma consensual entre as partes, apresentou uma inovação em relação à temática, ao priorizando o diálogo e a autocomposição, para que os próprios interessados busquem uma solução ao conflito. A Online Dispute Resolution (ODR) retrata a necessidade de modernização da administração da justiça, em uma resposta à globalização digital (Rule, 2002) e a plataformaização dos serviços governamentais se apresenta como uma forma de promover o acesso à justiça a uma população cada vez mais conectada, ressaltando a preocupação da administração pública frente à transformação digital (Guardo, 2024). De fato, cada vez mais latente, a implementação de políticas de inclusão social. Mas também é preciso repensar formas de universalização do acesso à justiça, visando alcançar o maior número de pessoas, isto é, com a “maior abrangência factível, reduzindo racionalmente os resíduos não jurisdiccionais” (Dinamarco, 2003, p. 113). Atendendo a esse objetivo, o serviço disponibilizado por meio da plataforma Consumidor.gov.br foi regulamentada por meio do Decreto nº. 8.573/2015, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e Plano Nacional de Consumo e Cidadania. Nos termos do artigo 1º-A do mencionado decreto, trata-se de “plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo”. O serviço é oferecido de forma gratuita e tem como finalidade o estímulo a métodos alternativos de solução de conflitos e autocomposição entre consumidores e fornecedores nas relações de consumo, desde que a organização tenha aderido formalmente ao Consumidor.gov.br (Brasil, [s.d.]). A gestão é feita por atores que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, em conjunto com a Secretaria Nacional do Consumidor, possibilitando a interação entre consumidor e organização, em ambiente público, transparente e controlado e, apesar de não alterar substancialmente a estrutura da administração da justiça,



dispensa a intervenção do Poder Público. Os resultados preliminares indicam uma crescente do número de registros ao longo dos anos, demonstrando maior interesse por parte dos usuários, que confiam na ferramenta como alternativa de resolução dos conflitos com provedores de conteúdo e outros serviços na internet. A plataformização do serviço se mostrou importante ferramenta de ampliação da efetividade da administração da justiça, com potencial de absorção de demandas para a resolução alternativa de conflitos, desafogando o Poder Judiciário. Outro achado relevante foi a ausência de adesão por outras Big Techs de renome, evidenciando o desinteresse dessas organizações em assumir a responsabilidade por serviços disponibilizados por suas plataformas digitais. A triangulação teórica-empírica permite uma compreensão acerca dos limites e potencialidades da plataformização dos serviços públicos como forma de assegurar o direito fundamental ao acesso à justiça, sobretudo em um contexto de assimetria entre o consumidor e as Big Techs, reforçando a importância do papel da administração da justiça em buscar soluções inovadoras e dialógicas com as necessidades impostas pela transformação digital. Neste sentido, a pesquisa se alinha aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), especificamente, ao ODS 16 que corresponde à promoção da Paz, Justiça e Instituições Eficazes.

Palavras-Chave: Acesso à Justiça; Solução extrajudicial de conflitos; Consumidor.gov.br; Plataformização; ODR (Online Dispute Resolution).

Referências

Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). Acesso à justiça (E. G. Northfleet, Trad.). Fabris.

Dinamarco, C. R. (2003). Instituições de direito processual civil (3^a ed.). Malheiros.

Guarido Filho, E.R. (2024). Abordagens e Metodologias da Ciência de Serviços. In B. D. Vechi & M. Shintaku. (Org.). Gestão da Informação e Ciência de Serviços: potencialidades e aplicações no setor governamental. 1ed, pp. 34-73. Brasília: Editora Ibit.

Rule, C. (2002). Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts. Jossey-Bass.

Secretaria Nacional do Consumidor. Consumidor.gov.br. Ministério da Justiça e Segurança Pública.



ENAJUS
Encontro de Administração da Justiça

João Pessoa
25 a 28 nov 2025

Zuboff, S. (2021). A era do capitalismo de vigilância: A luta por um futuro humano na nova fronteira do poder. Editora Intrínseca.



INSTITUTO BRASILEIRO DE
ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS



UP | Universidade
Potiguar



FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

DGPJ DIREÇÃO-GERAL
DA POLÍTICA DE JUSTIÇA

Iluris Instituto de
Investigação
Interdisciplinar

AJUS Administração
do Justiça



GEJUD
Grupo de Pesquisa
Gestão, Desempenho e
Efetividade do Judiciário



InfoJus
Núcleo de Pesquisa em Informação,
Direito e Sociedade



LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES
E ORGANIZAÇÕES