

# **ANÁLISE ACERCA DA EFICIÊNCIA DA PLATAFORMA DIGITAL “CONSUMIDOR.GOV.BR” COMO FERRAMENTA DE CONCILIAÇÃO NAS DEMANDAS CONSUMERISTAS AUTUADAS NOS SISTEMAS DE PROCESSAMENTO JUDICIAL ELETRÔNICO**

Marcel Fernandes de Oliveira Rocha <sup>1</sup>

Vanessa Maria de Oliveira Accioly Maia<sup>2</sup>

O presente trabalho refere-se à análise do projeto oriundo do acordo de cooperação entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que visa a utilização de mecanismo de aplicação de métodos alternativos de resolução de conflitos nas demandas judiciais, através de uma plataforma digital governamental em interoperabilidade com os sistemas de processamento eletrônico de demandas judiciais dos diversos tribunais pátrios. Essa ferramenta alude à plataforma “Consumidor.gov.br” criada pelo Ministério da Justiça, disponível na *internet* e atualmente utilizada pelo consumidor como meio de comunicação direta com a empresa participante, da qual pretende reclamar, tendo essa empresa o prazo de 10 dias para responder àquela solicitação. No âmbito do PJe, a plataforma consumerista disponibiliza opções para solução da controvérsia pelas “multiportas”, dentre as quais o litigante terá a oportunidade de identificar a proposta mais adequada para a propositura de um acordo eficaz, via negociação direta entre as partes. Desse modo, objetiva-se aferir a eficiência do uso da antedita plataforma em interoperabilidade com o sistema Pje, quanto à celeridade na tramitação processual, à redução do custo processual para o poder público e para o cidadão, além do restabelecimento da relação entre empresa e consumidor quando do emprego da via negocial. Metodologicamente, utilizar-se-á a pesquisa

---

1 Especialista em Direito e Processo do Trabalho pela Escola da Magistratura do TRT 21 Região. Bacharel em Direito pelo Centro Universitário do Rio Grande do Norte - UNI-RN. Diretor de Planejamento, Tecnologia e Informação do Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Natal – PROCON Natal. Email: marcel\_abc@hotmail.com.

2 Pós-graduada em Direito Processual pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Servidora do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte. Email: vanessa\_accioly1@yahoo.com.br.

aplicada, com abordagem hipotético-dedutiva e qualitativa, objetivo descritivo e propósito de avaliação formativa. Assim, considerando que os métodos alternativos de resolução de conflitos são um aprimoramento do sistema judicial e partindo dessa premissa, é possível apreender que a melhor estratégia para a implantação do sistema de multiportas no Brasil seria a incorporação definitiva dos meios alternativos de resolução de conflitos aos sistemas que movimentam os processos judiciais eletrônicos, além da ampla divulgação dessa ferramenta em todas as camadas da sociedade, para que o maior número de consumidores seja informado do seu protagonismo no deslinde desse tipo de demanda e, assim, tornar a consensualidade segura, transparente e célere.

**Palavras-chaves:** Consumidor. Solução de conflitos. Processo judicial eletrônico. Plataforma digital. Multiportas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor.** Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do Consumidor e dá outras providências. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)>. Acesso em: 25/11/2019.

BRASIL. **Conselho Nacional de Justiça.** Disponível em < [www.cnj.jus.br/projeto-piloto-marca->](http://www.cnj.jus.br/projeto-piloto-marca-) . Acesso em 25/11/2018.

BRASIL. **Consumidor.gov. br. É seu. É fácil. Participe.** Disponível em <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1574930832859>>. Acesso em: 25/11/2019.