

# INCENTIVOS AO USO FACULTATIVO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR EM JUÍZO. SISTEMA MULTIPORTAS DE JUSTIÇA. BENEFÍCIOS E RESTRIÇÕES VERIFICADOS EM UMA EXPERIÊNCIA PRÁTICA

José Roberto Lopes Fernandes\*

## RESUMO

O presente trabalho busca trazer reflexões e compartilhar resultados de uma experiência prática, pela qual consumidores, no curso de suas respectivas ações judiciais, de forma voluntária e sem qualquer condicionante, foram incentivados a buscar a plataforma digital consumidor.gov.br, sem qualquer prejuízo ao andamento de seu processo, em sintonia com o sistema multiportas de Justiça e conceitos contemporâneos de Justiça Digital, *On-line Dispute Resolution* - ODR e tribunais *on-line* (*On-line Courts*). Os objetivos foram de confirmar, empiricamente, os benefícios de celeridade e resolutividade vislumbrados na teoria, se comparados ao burocrático sistema tradicional, além de difundir e dar conhecimento aos consumidores da existência da plataforma, na Comarca em que atuamos como magistrado, ampliando o acesso ao sistema de Justiça. E não só para permitir a participação também dos chamados “excluídos digitais”, mas também como indução de comportamento cooperativo, a quem desejasse, facultou-se, para auxílio no registro do caso na plataforma, a assessoria pelo Cejusc. Sem a pretensão de esgotar o assunto ou garantir generalizações, o presente trabalho apresenta os benefícios verificados (dentre eles a almejada celeridade na resolução de conflitos - em menos de 10 dias - quando houve cooperação dos atores processuais), além de outras externalidades positivas. Apresenta também um problema constatado, decorrente do comportamento de algumas (poucas) empresas conveniadas à plataforma, contrário ao estímulo à

---

\* Especialista em Direito Privado e em Direito Processual Civil pela Escola Paulista da Magistratura (EPM), Mestrando em Direito, Justiça e Impactos na Economia pelo Centro de Estudos de Direito Econômico e Social - CEDES. Juiz de Direito no Estado de São Paulo.

autocomposição e provocador de uma autoexclusão entre as portas do sistema de Justiça, propondo-se, para esse problema, uma solução de fácil aplicação e sem custo.

**Palavras-chave:** Justiça digital. Plataforma consumidor.gov.br. Autocomposição. Desjudicialização. Cooperação. Sistema Multiportas. *On-line Dispute Resolution* - ODR. Incentivos. *Nudges* processuais.

## 1 INTRODUÇÃO

Muito se tem falado, no campo doutrinário e teórico, dos benefícios do uso de Plataforma Digitalis, também aplicado na esfera do Direito, notadamente no campo dos métodos autocompositivos, como forma de desjudicialização e auxílio efetivo, rápido e sem custo, para resolver conflitos, principalmente na seara dos direitos do consumidor, notadamente na ferramenta de resolução autocompositiva de controvérsias, por meio da internet (*On-line Dispute Resolution* – ODR) denominada “consumidor.gov.br”.

Na prática forense, o que se verifica é um consumidor, não raro carente de informações, desconhecedor de outros meios eficazes, extrajudiciais, à sua disposição para resolver o seu conflito. Em razão de assimetrias informacionais, acaba buscando o Poder Judiciário, sem ao menos tentar contato com o fornecedor, ou mesmo uma negociação com a parte contrária, valendo anotar que, conforme Wolkart,<sup>1</sup> a assimetria de informação é considerada classicamente a principal causa de insucesso na tentativa de acordos.

Atentos a esse fenômeno e seguindo a tendência do sistema de justiça, que visa, cada vez mais, prestigiar mecanismos extrajudiciais de solução dos conflitos, alguns juízes passaram, em suas varas, a suspender o processo e remeter o consumidor para a plataforma “consumidor.gov.br”, tecnicamente condicionando processamento da ação judicial a esse prévio comportamento, para demonstração do interesse de agir, sob pena de extinção.

Tais iniciativas acabam encontrando, até então, uma barreira, em razão da interpretação vigente nos tribunais, no sentido de que esse condicionamento

---

<sup>1</sup> WOLKART, 2020, p. 356.

seria uma restrição ao direito do consumidor de buscar o Poder Judiciário e ofenderia, dessa forma, o princípio da inafastabilidade da jurisdição, prevalecendo, conforme Gajardoni,<sup>2</sup> leitura mais conservadora do princípio do acesso à Justiça.

Além desse entendimento, prevalente em grande parte dos tribunais pátrios, nesse sentido também decidiu recentemente o CNJ, no Procedimento de Controle Administrativo nº 0004447-26-2021.2.00, pela impossibilidade de se exigir, para caracterização do interesse processual, tentativa prévia de solução consensual de conflitos, até que eventualmente sobrevenha legislação específica alteradora da atual, a contemplar tal exigência.<sup>3</sup>

É verdade que existem vários projetos de leis sobre o assunto, com destaque ao PL nº 533/2019, em tramitação pelo Congresso Nacional, que pretende estabelecer, no Código de Processo Civil, o conceito de pretensão resistida, consistente na demonstração de que o autor da ação procurou resolver o conflito antes de demandar ao Poder Judiciário.

Também é certo que, por ora, impossível, no atual cenário, seja pela ausência ainda de lei que preveja tal hipótese, seja pela interpretação de tribunais e também do CNJ, a experiência, em casos já judicializados, de se suspender o processo, para “exigir” a ida da parte à plataforma, antes do prosseguimento da ação judicial.

Assim, diante dessa situação, de maneira bem singela e prática, sem qualquer condicionante, passamos então a apenas “recomendar” o uso da plataforma pelo consumidor, facultativamente, sem suspender ou causar qualquer prejuízo ao andamento processual, criando um pequeno sistema de incentivos ou *nudges*,<sup>4</sup> para tomada de postura, expostos na decisão judicial, que recomenda o uso da plataforma, sem, entretanto, suspender o trâmite processual.

Resolvemos assim proceder por acreditar no uso da plataforma “consumidor.gov.br”, como método eficaz de resolução de conflitos, mesmo quando em curso uma ação judicial, o que fizemos também com o objetivo de confirmar, na prática, os almejados benefícios de celeridade e resolutividade vislumbrado na teoria.

Superando, dessa forma, de uma maneira prática e singela, o obstáculo que se apresentava à remessa dos casos à plataforma digital e ainda procurando oferecer ao

---

<sup>2</sup> GAJARDONI, 2021.

<sup>3</sup> Disponível em <https://jurinews.com.br/justica/cnj-anula-ato-que-recomendava-comprovacao-de-tentativa-de-conciliacao-para-seguimento-de-acao>. Acesso em: 5 nov. 2021.

<sup>4</sup> ABREU, 2020, p. 133.

consumidor toda assessoria necessária via Cejusc, simultaneamente, ou seja, sem prejuízo da prolação da decisão que impulsiona o processo e designa audiência de conciliação prevista no art. 334 do CPC, ou que confira qualquer outro andamento processual, também, na mesma decisão, incentivamos o consumidor a buscar plataforma digital, “consumidor.gov.br” oportunizando a ele que fizesse (naqueles casos que ainda não fez e as características do conflito recomendam) uma negociação *on-line* de seu caso, sempre de forma voluntária.

Não se pretende aqui esgotar o assunto, ou garantir generalizações, mas sim revelar o resultado desta experiência local, que comprovaram os benefícios vislumbrados, ao mesmo tempo que permitiu revelar a existência de alguns outros problemas, dos quais em parte propomos uma solução<sup>5</sup>.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

Apesar dos esforços para resolução célere dos conflitos e para conter a judicialização excessiva, mediante estabelecimento de incentivos e meios para autocomposição, elevada inclusive à condição de política pública (Resolução nº 125 do CNJ, CPC, Lei da Mediação entre outras), com escopo de racionalizar a demanda, evitar ações judiciais desnecessárias, provocadoras de um acúmulo, ou aumento de litigiosidade que inviabilizam e comprometem o bom funcionamento do Poder Judiciário, infelizmente o que se vê é ainda significativo número de demandas consumeristas, no âmbito do Poder Judiciário, muitas vezes ajuizadas sem que sequer o requerido seja antes procurado pelo consumidor para resolver o problema apresentado.

Por outro lado, canais próprios para solução de controvérsias, no âmbito consumerista, têm surgido com grande eficácia, resolvendo os conflitos, mediante negociação *on-line*, em curto espaço de tempo e com alto índice de satisfação, como é o caso de resolução autocompositiva, por meio da internet, denominada “consumidor.gov.br, serviço público, gratuito ao consumidor, provido e mantido pelo Estado, que apresenta alto índice de resolução de conflitos.

---

<sup>5</sup> O presente trabalho trata de novo tema (ao expor problema verificado durante a experiência prática e proposta de solução) além da apresentação de dados em versão ampliada e revista não constante de trabalho anterior do autor, sobre a mesma experiência, apresentados no 1º Congresso Brasileiro de Direito e Desenvolvimento e Impacto das Decisões Judiciais promovido pela Enfam.

Como explica Luciano Timm,<sup>6</sup> é importante a existência de mecanismos que promovam a desjudicialização, por meio de plataformas digitais, tornando-se necessário pensar em ferramentas que garantam um cumprimento espontâneo dos direitos do consumidor e que, em caso de eventuais disputas, existam ferramentas mais baratas para resolvê-las em tempo e modo devido.

Diante do contexto em que o CNU, no PCA nº 0004447-26-2021.2.00.0000, decidiu pela impossibilidade de condicionar a ida à plataforma para caracterização do interesse processual de agir e, ao mesmo tempo, buscando ter a experiência de ver os casos judicializados submetidos à plataforma, de forma pragmática, sem suspender, extinguir ou apresentar qualquer condicionante dessa ordem ao prosseguimento da ação, optamos em sugerir e estimular o consumidor, de forma voluntária, a registrar o seu caso na plataforma, até para difundir e dar a ele conhecimento dessa ferramenta que atua a seu favor, tão eficazmente, conforme demonstram as estatísticas, para que, sendo exitosa sua experiência, possa dela se valer eventualmente em casos futuros, antes de procurar a via da ação judicial.

Com efeito, as ações consumeristas representam cerca de 10% dos processos do país, enquanto a duração média dos processos, encerrados em 2019, foi de 1.350 dias, ou 3 anos e 7 meses (CNU – Justiça em Números – 2020). Plataformas digitais, como a “consumidor.gov.br”, têm resolvido conflitos, em menos de 7 dias, e com índices de resolução de aproximados 80% tempo, muito menor que de uma ação judicial.<sup>7</sup> Não são apenas vantagens pela celeridade da plataforma, pois o *site* está disponível 24 horas por dia e a negociação se dá 100% digital, sem necessidade de deslocamento ou audiências.

Em razão dessas vantagens e parecendo-nos uma escolha bem racional e benéfica ao consumidor, como forma de ampliar o seu acesso, na consagrada expressão de Watanabe,<sup>8</sup> a uma ordem jurídica justa, resolvemos, de maneira pragmática e experimental, recomendar que o consumidor registrasse o seu caso, também na plataforma digital “consumidor.gov.br”, de maneira facultativa e sem que isso causasse qualquer prejuízo do andamento de sua ação judicial, em sintonia com

---

<sup>6</sup> TIMM; MAIOLINO, 2020, p. 81-93.

<sup>7</sup> Conforme *site* da Casa Civil disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2021/marco/senacom-apresenta-dados-do-consumidor-em-numeros-2020>. Acesso em: 5 nov. 2021.

<sup>8</sup> WATANABE, 2019, p. 82.

a diretriz de estímulo aos métodos autocompositivos, conforme expressamente previsto no art. 3, § 3º, CPC, destaque-se, *“inclusive no curso do processo judicial”*. Também pela análise comportamental e da experiência dos casos remetidos, identificar por meio de observação, possíveis entraves, causas internas ou externas, ou obstáculos, para que primeiro se busque a previa composição (célere, informal e sem custo) a uma ação judicial (mais morosa, formal e não raro custosa).

Para a superação de dificuldades de qualquer ordem, que eventualmente pudessem ser alegadas pela parte e/ou seu advogado, e para proporcionar acesso à experiência aos chamados excluídos digitais, foi criado um sistema de incentivo consistente, em pequena estrutura, via Cejusc local, para que fosse conferidos assessoria e atendimento híbrido à parte e/ou seu advogado, para o registro da reclamação na plataforma, de maneira a atuar o Cejusc como centro que é também da cidadania, como órgão orientador de assistência do cidadão consumidor, prestando esclarecimentos e fomentando a cultura da pacificação, além do estímulo ao uso de mecanismos virtuais de solução de conflitos. Dentro, portanto, de sua linha de atuação nos termos do art. 8º da Resolução 125 do CNJ.

Incentivamos pouco mais de 130 ações na plataforma digital e, de uma forma geral, constatamos a existência de três tipos de comportamentos: I- adesão voluntária ao registro de caso pelo próprio consumidor (ou seu advogado) na plataforma “consumidor.gov.br”; II- não registro voluntário pelo consumidor ou seu advogado, mas com autorização para que o Cejusc o fizesse; III- não registro e não autorização para o registro pelo consumidor e/ou advogado.

A experiência prática, embora ainda em andamento, permitiu algumas conclusões de que, como ressalvamos na introdução desse trabalho, até pelos seus limites e abrangência, não têm a pretensão de esgotar o assunto, ou garantir generalizações. Eficácia e benefícios foram realmente constatados. Além de resolver o conflito, em tempo diminuto, a negociação ou acordo obtido na plataforma “consumidor.gov.br” gerou a externalidade positiva de arquivamento do processo judicial em curso.

A título de exemplo dessas vantagens, em um dos casos de cobrança judicial indenizatória de natureza securitária, o processo se encontrava em compasso de espera, em razão também do isolamento decorrente da pandemia, aguardando perícia há cerca de um ano e meio, e ainda sem data ou mesmo previsão de agendamento. Vislumbrando o juízo possibilidade de remessa à plataforma “consumidor.gov” e

incentivado o consumidor e seu advogado a tanto, via decisão judicial, o caso foi efetivamente registrado na plataforma, o acordo saiu em menos de 10 dias.

Homologamos o acordo imediatamente, resolvendo, em poucos dias, um caso que se arrastava na Justiça e o órgão estatal responsável pela perícia por consequência teve sua agenda liberada para outra perícia. Em outra ação judicial declaratória de negativa de débito, em que a parte, supostamente inadimplente, encontrava-se negativada, foi conferido impulso ao feito, na formada lei, designando audiência de conciliação, conforme previsão do art. 334 do CPC.

Ao mesmo tempo e na mesma decisão judicial, demos conhecimento da existência e incentivamos o consumidor a registrar seu caso na plataforma “consumidor.gov.br”. Uma vez que a parte assim o fez, seguindo a recomendação do juízo, foi realizada a negociação *on-line* e o acordo saiu, em menos de 10 dias, também na plataforma, e a negativação cancelada.

Além da celeridade na resolução do caso, evitou-se que a parte tivesse que despendar valores, para pagamento da remuneração do conciliador, e ainda a audiência do art. 334 do CPC, prevista ainda para momento posterior, restou prejudicada e conseqüentemente cancelada, liberando-se a data para audiência de outro caso.

Nessas situações, muito comum no meio forense, entendemos que a gestão do conflito, filtragem de casos e o incentivo para tomada de decisão para que o consumidor buscasse a ferramenta extrajudicial da plataforma digital, ampliando o acesso ao sistema de justiça que impactou de maneira positiva à forma de solução de conflitos, conferindo assim concretude à norma do art. 3º, §§ 2º e 3º e 6º, todos do CPC, o que resultou na rápida solução do litígio, por meio de um acesso não apenas formal, mas efetivo ao sistema, cuja integração e cooperação entre os referidos sistemas, garantiu a celeridade da tramitação dos processos em questão, alcançando a resolução do conflito em tempo razoável.

Ainda como externalidade positiva revelada pela experiência, em alguns casos, ainda que não se tenha chegado efetivamente a um acordo na plataforma “consumidor.gov.br” que colocasse fim ao processo judicial, a negociação realizada, ainda que infrutífera, acaba reduzindo as assimetrias informacionais, em razão da aproximação das partes e negociação direta, possibilitada pela plataforma. Isso, por conseguinte, facilita o tramite processual em juízo ou direciona a “acordos parciais” sobre um ou outro ponto controvertido, além de amadurecer e fazer com que essa

aproximação promovida (como expusemos no início, as vezes a ação foi ajuizada sem sequer tratativas prévias de composição entre as partes) leve a um acordo no curso do processo.

A experiência ainda se encontra em andamento, mas só por essas razões já é possível, como se vê, extrair reais vantagens da resolução do conflito, por meio da utilização da plataforma digital “consumidor.gov.br”, ao mesmo tempo em que, independentemente das vantagens verificadas em casos concretos, a iniciativa, de uma maneira mais ampla, permite difundir, na comunidade local, o conhecimento da referida plataforma, na medida em que entrevistas/pesquisas, realizadas com consumidor, informaram desconhecimento da plataforma, embora aprovada a iniciativa e, em futuro caso envolvendo direitos consumeristas, seria utilizada antes de ingressar com uma ação judicial.

Conforme pesquisa publicada no *site* do Ministério da Justiça, apesar do alto índice de 96% de satisfação com os serviços da plataforma, 75% dos entrevistados defenderam a ampliação da divulgação da plataforma, enquanto 59% disseram desconhecer o serviço, na versão *mobile*.<sup>9</sup> Entretanto, como estamos tratando de uma experiência prática, e não apenas lidando com conceitos teórico/dogmáticos, verificamos também problemas em alguns casos, que acabam por prejudicar, ou tirar a chance de se alcançar uma negociação ou autocomposição célere, via plataforma.

É que algumas instituições financeiras, de telefonia e outras empresas que aderiram aos termos e condições da plataforma “consumidor.gov.br” (assinando respectivo Termo de Adesão do Fornecedor), têm adotado um comportamento contrário ao estímulo à autocomposição quando o caso também é objeto de uma ação judicial em curso. Isso porque, em razão de o caso estar judicializado, algumas dessas empresas encerraram de início a reclamação na plataforma, prejudicando assim negociação/acordo sob essa justificativa. Assim, visto que o caso está judicializado, arquivam a reclamação, com a observação de que deverá ser resolvido no âmbito da ação judicial.

Possível constatar uma espécie de paradoxo ou contrassenso, isso porque, se o caso é judicializado, alguns tribunais e também o CNJ (conforme decidido no PCA 00004447-26.2021.00.0000) não permitem condicionar ou suspender a ação, para

---

<sup>9</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/consumidor-gov-br-96-dos-consumidores-recomendam-o-uso-da-plataforma>. Acesso em: 15 out. 2021.

que se busque a plataforma, por interpretar que isso configuraria uma restrição ao acesso à justiça, em ofensa ao princípio da inafastabilidade da jurisdição. Porém, se a ação prosseguir, sem qualquer condicionante/suspensão (ampliando, portanto, as portas do acesso ao sistema de justiça como fizemos em nossa iniciativa local) apenas se recomendando o uso da plataforma, e o consumidor aceitando a recomendação, registra seu caso, no site “consumidor.gov.br”, verifica-se que algumas empresas cadastradas nem sequer tentam a negociação na plataforma, porque o caso está judicializado, como se os sistemas não pudessem conviver, frustrando assim a possibilidade de reais vantagens (sistema ganha-ganha), já constatadas em casos concretos, como demonstramos acima, quando se chega à resolução do conflito via plataforma.

No atual cenário (de crise, alta inadimplências e situação dramática de consumidores), a assimetria nas relações entre os sistemas ou comportamento que se verifica autoexcludente de um pelo outro acaba por inviabilizar ou tirar a chance de obtenção de negociações mais rápidas e efetivas por consumidores (que sequer conheciam a plataforma) e, quando por incentivo judicial, passam a conhecer, se veem diante desse problema que, em suma, apresenta-se na contramão da política nacional de estímulo à autocomposição extrajudicial e à rede de proteção social que se busca no momento.

A proposta que fazemos, como medida de aprimoramento e maior eficiência da plataforma “consumidor.gov.br”, é que, no “Termo de Adesão do Fornecedor – ‘Consumidor.gov.br’”, conste uma cláusula no sentido de que a empresa aderente enverede todos esforços para a efetiva resolução do problema apresentado pelo consumidor, independentemente de estar judicializado o caso (suspense ou não processo), vedando expressamente o encerramento de registros na plataforma por esse motivo.

Essa simples previsão no termo de adesão, buscando aprimorar a estratégia ou integração dos sistemas de justiça, sem qualquer necessidade de dispêndio de dinheiro público, geraria, a nosso ver, uma série de resultados ou externalidades positivas, além de uma situação de ganha-ganha para todos os envolvidos, ou seja, para a empresa aderente à plataforma, para o Judiciário e principalmente para os consumidores, que terão ampliada a rede de proteção social a seus direitos, permitindo negociações e seja sanado seu caso de maneira mais célere, gerando inclusive uma visão mais positiva e maior probabilidade de fidelização para a empresa

aderente à plataforma.

### 3 CONCLUSÃO

Apesar de nos filiar-mos à corrente doutrinária e jurisprudencial que vem se formando, sustentando que o princípio da inafastabilidade da jurisdição comporta sim uma releitura também na seara consumerista (assim como aliás já ocorreu nas ações previdenciárias e exibitórias), fato é que, além de vários tribunais brasileiros reformarem decisões que condicionam o processamento de uma ação à busca prévia da plataforma “consumidor.gov.br”, também o CNJ, no Procedimento de Controle Administrativo nº 0004447-26-2021.2.00.0000, decidiu ser impossível condicionar a ida à plataforma, para caracterização do interesse processual, até que eventualmente sobrevenha legislação específica alteradora da atual, a contemplar expressamente tal exigência.

Acreditando nos benefícios de uma possível remessa de casos consumeristas à plataforma, em casos já objeto de uma ação judicial, adotamos uma postura bastante pragmática, na vara da qual somos titulares, que foi a de recomendar a plataforma, independentemente da impossibilidade de suspensão do processo, passando a incentivar o consumidor, por meio de decisão judicial que explícita esses incentivos, a registrar o seu caso na referida plataforma, sem prejuízo do andamento de seu processo.

Referida iniciativa revelou benefícios, mas também restrições e necessidades de aprimoramentos do sistema. Com efeito, eficácia e benefícios foram realmente constatados. Além de resolver o conflito de forma célere (em poucos dias), a negociação ou acordo obtido na plataforma “consumidor.gov.br” gerou a externalidade positiva de arquivamento do processo judicial em curso, conforme casos concretos mencionados no desenvolvimento deste trabalho.

Nesses casos, entendemos que a gestão do conflito, filtragem das situações pelo juízo e o incentivo proporcionado pela decisão judicial, para que a parte buscasse a ferramenta extrajudicial da plataforma digital “consumidor.gov.br”, ampliando (e não restringindo) o acesso ao sistema de justiça, impactou de maneira positiva a forma de solução do conflito, conferindo assim concretude à norma dos art. 3º, §§ 2º e 3º e 6º, todos do CPC.

Ainda como um benefício marginal ou externalidade positiva revelada pela

experiência, constatou-se que alguns casos, ainda que não se tenha chegado na plataforma efetivamente à consequência da extinção do processo, por um acordo integral do objetolitigioso, a aproximação propiciada pela negociação na plataforma, ainda que infrutífera, acaba reduzindo as assimetrias informacionais e com isso facilitando o tramite processual em juízo, ou levando a “acordos parciais” sobre um ou outro ponto controvertido, além de fazer com que o consumidor passe a conhecer a própria existência da plataforma e dela passe a fazer uso em casos futuros, permitindo assim difundir uma cultura conciliadores na comunidade local, munindo o cidadão consumidor, portanto, de informações e meio para exercer seus direitos e a própria cidadania de uma maneira mais completa.

Todavia, como estamos tratando de uma experiência prática, e não apenas lidando com conceitos teórico/dogmáticos, verificamos também problemas em alguns casos, que acabam por prejudicar ou tirar a chance de se alcançar uma negociação ou autocomposição célere, via plataforma.

Com efeito, sem prejuízo de um possível e aparente *agency problem* muito bem mencionado por Wolkart,<sup>10</sup> cuja complexidade e profundidade do tema demandariam trabalho próprio e específico, constatamos também que algumas instituições financeiras, de telefonia e outras empresas que aderiram ao Termo de Adesão do Fornecedor na plataforma “consumidor.gov.br”, adotaram um comportamento contrário ao estímulo à autocomposição, visto que, quando o caso também está judicializado, encerram de plano a reclamação, subtraindo do consumidor a chance de uma negociação/acordo via plataforma, só porque o caso está judicializado, dizendo assim que deverá ser resolvido no âmbito judicial.

Por fim, com o intuito de superar esse problema encontrado na iniciativa local, propusemos, como medida de aprimoramento e maior eficiência da plataforma, que, no “Termo de Adesão do Fornecedor – Consumidor.gov.br”, conste uma cláusula no sentido de que a empresa aderente enverede todos esforços para a efetiva resolução do problema apresentado pelo consumidor, independentemente de estar judicializado o caso (suspense ou não processo), vedando expressamente o encerramento de registros na plataforma tão somente por esse motivo.

---

<sup>10</sup> WOLKART, 2020, p. 327.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Rafael Sirangelo de. *Incentivos processuais: economia comportamental e nudges no processo civil - o novo processo civil*. 1. ed. São Paulo: Thomas Reuters Brasil, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2020 (ano-base 2019)*. Brasília, DF: CNJ, 2020.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. *II Jornada Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios*. Brasília, DF: CJF. 2021.

GAJARDONI, Fernando *et al.* *Releitura do princípio do acesso à Justiça: A necessidade de prévio requerimento e o uso da plataforma consumidor.gov.br*. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/tendencias-do-processo-civil/304544/releitura-do-principio-do-acesso-a-justica-a-necessidade-de-previo-requerimento-e-o-uso-da-plataforma-consumidorgovbr> acessado. Acesso em: 15 out. 2021.

TIMM, Luciano Benetti; MAIOLINO, Isabela. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso consumidor.gov. São Paulo: *Cadernos Jurídicos*, p. 81- 93, 2020. Disponível em: [https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/i\\_6\\_como\\_as\\_plataformas\\_digitais.pdf?d=637250343552883450](https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/i_6_como_as_plataformas_digitais.pdf?d=637250343552883450). Acesso em: 15 out. 2021.

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

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