



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS - CCJ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM DIREITO - PPGPD

GIOVANI DUARTE RAITZ

O USO DA TECNOLOGIA COMO GARANTIA DE ACESSO À JUSTIÇA NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO: ESTUDO DE CASO REFERENTE AO
CONSUMIDOR.GOV.BR NO PERÍODO DE 2020 A 2025 NO ESTADO DE SANTA
CATARINA.

Florianópolis
2026

Giovani Duarte Raitz

O uso da tecnologia como garantia de acesso à justiça nas relações de consumo: estudo de caso referente ao Consumidor.gov.br no período de 2020 a 2025 no Estado de Santa Catarina.

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Profissional em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de concentração: Direito e acesso à justiça.

Linha de pesquisa: Acesso à Justiça e Formas

Alternativas de Resolução de Conflitos: a

administração da justiça sob o enfoque do diálogo

Orientadora: Profa. Dra. Elizete Lanzoni Alves

Florianópolis

2026

RAITZ, GIOVANI DUARTE

O uso da tecnologia como garantia de acesso à justiça nas relações de consumo : estudo de caso referente ao Consumidor.gov.br no período de 2020 a 2025 no Estado de Santa Catarina. / GIOVANI DUARTE RAITZ ; orientadora, ELIZETE LANZONI ALVES, 2026.

110 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2026.

Inclui referências.

1. Direito. 2. Direito. 3. Acesso à Justiça. 4. Solução de Conflitos Online. 5. Relações de Consumo. I. ALVES, ELIZETE LANZONI. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Direito. III. Título.

Giovani Duarte Raitz

O uso da tecnologia como garantia de acesso à justiça nas relações de consumo: estudo de caso referente ao Consumidor.gov.br no período de 2020 a 2025 no Estado de Santa Catarina.

O presente trabalho em nível de Mestrado foi avaliado e aprovado, em 17 de março de 2026, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Profa. Elizete Lanzoni Alves, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina

Profa. Melissa Ely Melo, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Maximiliano Losso Bunn, Dr.
Escola Superior da Magistratura do Estado de Santa Catarina

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Mestre em Direito.



Documento assinado digitalmente
Orides Mezzaroba
Data: 09/06/2026 09:08:48-0300
CPF: ***.949.710-**
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Coordenação do Programa de Pós-Graduação



Documento assinado digitalmente
ELIZETE LANZONI ALVES
Data: 08/06/2026 13:04:44-0300
CPF: ***.199.039-**
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Profa. Elizete Lanzoni Alves, Dra.
Orientadora

Florianópolis, 2026.

AGRADECIMENTOS

A trajetória acadêmica e o desfecho dessa pesquisa exigiram grande esforço e muitas renúncias. Nada, porém, teria sido possível sem uma rede de pessoas e instituições que forneceram apoio e incentivos inestimáveis, aos quais sou genuinamente grato.

À professora Dra. Elizete Lanzoni Alves, minha orientadora, por sua condução segura e por sua contribuição científica que foram determinantes para a consolidação desta dissertação. Agradeço a generosidade em compartilhar seu conhecimento.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina, em especial à professora Dra. Adriana Silva Maillart, por sua disposição e lucidez para direcionar o início desse projeto, e à professora Dra. Melissa Ely Melo, que aceitou o convite para compor a banca examinadora e que, antes mesmo, já havia influenciado essa pesquisa pelos direcionamentos durante as aulas do curso.

Ao professor Dr. Maximiliano Losso Bunn, membro da banca examinadora e magistrado do Poder Judiciário catarinense, que previamente ao início da Programa de Mestrado Profissional já havia me incentivado ao aprofundamento deste tema em pesquisa.

Ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina por oportunizar a realização deste mestrado e pelo ambiente que proporcionou o desenvolvimento profissional e o aprimoramento intelectual. Agradeço aos colegas da Diretoria de Cadastro e Distribuição Processual (DCDP) e do gabinete do Desembargador Tulio Pinheiro. A convivência durante esse período e a troca de experiências foi fundamental ao desenvolvimento deste trabalho.

Faço um registro especial ao servidor Daniel Henrique Sprotte Lima que apresentou os caminhos institucionais que o TJSC tem percorrido para a incorporação do Consumidor.gov.br ao sistema Eproc.

Agradeço aos colegas de curso, pelas trocas de experiências profissionais e acadêmicas. Deixo especial destaque à Naiana Scalco, com quem tive o privilégio de compartilhar a escrita de um artigo científico.

Aos meus pais, Geuvani e Cléa, raízes de toda a minha caminhada. Agradeço pelo amor e esforço depositados na minha educação, que moldaram a

lente pela qual tento observar o mundo, questionando a realidade com senso crítico e amoroso. Sou o reflexo direto do amor e dos valores de vocês.

Aos meus sogros, Cátia e Edelson, e à minha cunhada, Luanne, sempre acolhedores. Nestes anos em que foi necessário compartilhar a vida acadêmica e a paternidade, sempre estiveram disponíveis e presentes.

À Dhuanne e ao Pedro, o centro da minha vida. Dhuanne, nossa parceria de vida é a base de tudo que construímos. Muito além de uma esposa amorosa, sempre foi o maior exemplo de excelência que possuo na profissão jurídica e é a principal força impulsionadora do meu desenvolvimento profissional e acadêmico. Agradeço pela compreensão com as minhas ausências físicas e mentais durante este período de escrita. Pedro, és a maior razão de todo esse esforço. A vontade de te mostrar o mundo sob uma ótica amorosa, compreensiva e questionadora é o que me inspira a cada dia. A vocês, minha dedicação integral.

RESUMO

Esta dissertação investiga a eficácia e a adequação da plataforma Consumidor.gov.br como instrumento de acesso à justiça na sociedade de consumo contemporânea. A partir de uma pesquisa bibliográfica sobre as características sociológicas da relação de consumo na sociedade atual, em que o espetáculo, a objetificação das pessoas e a efemeridade são características sobressalentes, explora-se o agravamento da vulnerabilidade do consumidor pelos meios digitais. São realizadas abordagens qualitativas e quantitativas, confrontando os indicadores de litigiosidade do Poder Judiciário – fundamentado nos dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) – com as métricas de resolutividade da plataforma Consumidor.gov.br. Identifica-se importante papel da plataforma na ampliação do acesso à justiça, revelando-se como instrumento célere, desburocratizado e adequado às urgências da sociedade atual. Evidencia-se incoerência na metodologia de divulgação de dados com potencial de provocar uma arquitetura de escolhas prejudicial ao consumidor. A presunção de sucesso por inércia do consumidor e a hipossuficiência jurídica do consumidor são fatores que impedem uma divulgação realística da reputação dos fornecedores. Conclui-se que a plataforma é um método adequado de solução de conflitos, mas necessita de desenvolvimento crítico e transparente, protegendo-se de padrões de design com potencial lesivo ao consumidor, além de maior divulgação, a fim de garantir um acesso à justiça amplo e efetivo.

Palavras-chave: Consumidor.gov.br; Acesso à Justiça; Resolução de Disputas Online (ODR); Relações de Consumo; Vulnerabilidade Digital.

ABSTRACT

This dissertation investigates the effectiveness and adequacy of the Consumidor.gov.br platform as an instrument of access to justice in contemporary consumer society. This analysis is grounded in bibliographic research regarding the sociological characteristics of modern consumer relations, notably marked by spectacle, human objectification, and ephemerality. It explores the exacerbation of consumer vulnerability through digital environments. Qualitative and quantitative approaches are employed. The litigation indicators of the Judiciary – based on data from the Conselho Nacional de Justiça (CNJ) and the Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) – are contrasted with the resolution metrics of the Consumidor.gov.br platform. The platform plays a significant role in expanding access to justice. It proves to be a swift and streamlined instrument, well-suited to the urgencies of modern society. Inconsistencies emerge in the data disclosure methodology. These flaws possess the potential to create a choice architecture detrimental to the consumer. The presumption of success due to consumer inertia and the consumer's legal vulnerability are factors that prevent a realistic portrayal of supplier reputation. The platform remains a suitable dispute resolution method. It requires critical and transparent development to shield users from potentially harmful design patterns. Broader dissemination is essential to ensure comprehensive and effective access to justice.

Keywords: Consumidor.gov.br; Access to Justice; Online Dispute Resolution (ODR); Consumer Relations; Digital Vulnerability.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Painel estatístico Consumidor.gov.br com filtro para o ano de 2024	76
Figura 2 - Painel estatístico Consumidor.gov.br com filtro para o ano de 2025	77
Figura 3 - Painel estatístico Consumidor.gov.br com filtro para UF - Santa Catarina	78
Figura 4 - Filtros de assuntos relacionados às relações de consumo	83
Figura 5 - Dados obtidos a partir dos filtros da Figura 4 e considerando apenas processos de conhecimento do TJSC em 2025.....	84
Figura 6 - Grandes litigantes do TJSC	85

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CDC	Código de Defesa do Consumidor
CEJUSC	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
ENDC	Escola Nacional de Defesa do Consumidor
IA	Inteligência Artificial
IAGen	Inteligência Artificial Generativa
IPC-Jus	Índice de Produtividade Comparada
ODR	<i>Online Dispute Resolution</i> (Resolução de Disputas Online)
ONU	Organização das Nações Unidas
SENACON	Secretaria Nacional do Consumidor
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
TJSC	Tribunal de Justiça de Santa Catarina

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
2	O ACESSO À JUSTIÇA E OS MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: PERSPECTIVAS HISTÓRICAS E TEÓRICAS	19
2.1	ASPECTOS HISTÓRICOS DO ACESSO À JUSTIÇA E DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS FRENTE À SUA SINGULARIDADE SOCIAL.....	19
2.2	O CONCEITO DE ACESSO EFETIVO À JUSTIÇA: A TEORIA A PARTIR DE MAURO CAPPELLETTI E BRYANT GARTH.....	29
2.3	A CLASSIFICAÇÃO DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A ABORDAGEM MULTIPORTAS.	36
2.4	O USO DA TECNOLOGIA NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS.	50
3	O "CONSUMIDOR.GOV.BR" COMO FERRAMENTA DE ACESSO À JUSTIÇA PARA A SOCIEDADE DE CONSUMO.	57
3.1	O CONSUMO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA.....	57
3.2	O DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL E O DESENVOLVIMENTO DA TEORIA DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.....	63
3.3	O SERVIÇO "CONSUMIDOR.GOV.BR": FUNCIONALIDADES E DADOS DIVULGADOS.....	70
3.3.1	Dados até 2020.....	73
3.3.2	Dados referentes ao ano de 2021.....	74
3.3.3	Dados referentes ao ano de 2022.....	75
3.3.4	Dados referentes ao ano de 2023.....	75
3.3.5	Dados referentes ao ano de 2024.....	76
3.3.6	Dados referentes ao ano de 2025.....	77
3.3.7	Dados totais em relação à Santa Catarina.....	78
4	ANÁLISE DO "CONSUMIDOR.GOV.BR" E SUAS IMPLICAÇÕES PARA O ACESSO À JUSTIÇA NO CONTEXTO CATARINENSE.....	79
4.1	CENÁRIO DA LITIGIOSIDADE NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO E CATARINENSE.....	80
4.2	CONSIDERAÇÕES SOBRE O CONSUMIDOR.GOV.BR À LUZ DOS MÉTODOS DE PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS.....	87
4.3	PERSPECTIVAS FUTURAS: APRIMORAMENTOS, INTEGRAÇÃO E EDUCAÇÃO PARA EQUILIBRAR AS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	92

5	CONCLUSÃO	97
	REFERÊNCIAS	100

1 INTRODUÇÃO

A rotina do judiciário muitas vezes é marcada pela análise repetitiva de processos judiciais vinculados às relações de consumo que absorvem o tempo e a energia dos diversos profissionais que atuam direta ou indiretamente com esse tipo de demanda. São casos marcados por manifestações jurídicas baseadas em modelos genéricos de petição que desafiam a capacidade estatal de fornecer soluções céleres, socialmente eficazes e juridicamente consistentes.

Ainda que a possibilidade de ajuizar demandas consumeristas em massa favoreça o trabalho de advogados e indique ampliar o acesso à justiça, não se evidencia uma pacificação social efetiva. Essa contradição revela a inquietação que motivou o desenvolvimento da presente pesquisa, com intuito de encontrar respostas para os desafios internos do poder judiciário nas práticas externas já existentes.

A massificação das demandas consumeristas deve ser compreendida sob o contexto dos aspectos sociais que movem a sociedade contemporânea, em que a intensificação das dinâmicas de consumo facilitou o acesso a bens e serviços, todavia impôs aos indivíduos a necessidade de atingir padrões de consumo inalcançáveis, aprofundando a vulnerabilidade do consumidor perante grandes fornecedores.

Sob este contexto, o presente trabalho estuda a plataforma Consumidor.gov.br, um serviço público de *Online Dispute Resolution* (ODR) que alcança maior notoriedade com o desenvolvimento tecnológico e com a pandemia de Covid-19, que impôs adaptações sociais que fizeram com que litigantes buscassem meios remotos de solução de conflitos.

A pesquisa encontra relevância na necessidade de avaliar se a celeridade e a desburocratização propostos pela plataforma desenvolvem, de fato, uma ampliação do acesso à justiça com efetivo equilíbrio das disputas de consumo e real proteção ao consumidor vulnerável ou, em caso de inefetividade constatada, busca compreender quais características devem ser corrigidas ou implementadas para obtenção dos resultados apresentados.

O problema central desta dissertação consiste em analisar: em que medida o Consumidor.gov.br responde às necessidades da sociedade contemporânea para resolução de conflitos de consumo e quais são os entraves que impedem ou dificultam o efetivo acesso à justiça do consumidor? Como hipótese, sustenta-se

que, apesar de ampliar as “portas” de acesso à justiça, a plataforma carece de aprimoramentos relacionados à transparência dos dados divulgados e de mecanismos que reduzam o desequilíbrio técnico entre as partes.

O estudo de caso terá como foco principal a análise dos dados disponibilizados pelo Consumidor.gov.br e pelo Conselho Nacional de Justiça relativos às demandas de consumo no poder judiciário catarinense entre os anos de 2020 e 2025, buscando apontar possíveis caminhos de utilização da plataforma pública para ampliação do acesso à justiça.

A delimitação temporal parte do entendimento que as limitações impostas pela pandemia de Covid-19 podem ter majorado a utilização momentânea do Consumidor.gov.br nos anos de 2020 e 2021, de modo que é importante estender o lapso temporal estudado para investigar os dados mais recentes em que não há mais distanciamento social imposto por condições de saúde pública.

Para responder o problema colocado, estabeleceu-se como objetivo geral desta pesquisa analisar a eficácia do Consumidor.gov.br como meio efetivo para ampliar o acesso à justiça e reduzir o desequilíbrio dos conflitos decorrentes de relações de consumo.

Como objetivos específicos, busca-se: descrever o desenvolvimento histórico dos instrumentos para resolução de conflitos, com foco nos conceitos difundidos por Mauro Cappelletti e Bryant Garth sobre as ondas de acesso à justiça e na teoria das múltiplas portas de acesso à justiça desenvolvida a partir dos estudos de Frank Sander; caracterizar as relações de consumo e a vulnerabilidade do consumidor sob a ótica da legislação vigente no Brasil e a partir das análises sociológicas de Zygmunt Bauman, Jean Baudrillard, Guy Debord e Byung-Chul Han sobre a sociedade contemporânea; investigar o desenvolvimento da plataforma Consumidor.gov.br a partir dos dados divulgados e das análises críticas da doutrina, contrapondo aos números publicados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) relativos às demandas de consumo no Poder Judiciário catarinense; e analisar os dados levantados na pesquisa, verificando os pontos de adequação da plataforma ao contexto apresentado e identificando entraves a serem solucionados.

Para a realização do objetivo geral, portanto, o método de realização de pesquisa será o dedutivo, uma vez que, a partir de marcos teóricos abrangentes, como o estudo sobre as teorias de acesso à justiça e sobre as dinâmicas sociais das

relações de consumo, serão analisados o funcionamento e a aplicabilidade da plataforma Consumidor.gov.br.

Dessa forma, o estudo de caso adotará uma abordagem qualitativa com natureza aplicada, visto que se propõe a análise interpretativa dos dados quantitativos divulgados pelo Consumidor.gov.br, buscando-se analisar o funcionamento da plataforma pública e suas implicações para o sistema de tutela do consumidor e para o acesso à justiça.

O desenvolvimento da pesquisa é feito através de procedimentos de revisão bibliográfica para compreensão dos conceitos de acesso à justiça, das formas de resolução de conflitos e das características sociais e legais das relações de consumo, além de pesquisa documental de normas sobre o tema e dos dados divulgados pelo Consumidor.gov.br e pelo CNJ. Ao fim, para análise específica da plataforma, a pesquisa faz uso do procedimento de estudo de caso.

A dissertação está estruturada em três capítulos.

O primeiro capítulo descreve as formas de solução de conflitos desenvolvidas em diversos períodos históricos, além de explorar as teorias relativas às ondas de acesso à justiça e do sistema de justiça multiportas, bem como o surgimento das ODR como resposta à crise da jurisdição clássica.

O segundo capítulo aponta as características sociológicas que o consumo acentuado impõe aos indivíduos, indica o desenvolvimento legislativo para proteção do consumidor e equilíbrio das relações de consumo e relata o funcionamento da plataforma Consumidor.gov.br, destacando dados divulgados anualmente.

O terceiro capítulo contextualiza os dados do segundo capítulo, confrontando-os com indicadores de litigiosidade divulgados pelo Conselho Nacional e o cenário específico do judiciário catarinense em conflitos de consumo. São analisados pontos de convergência da plataforma Consumidor.gov.br com as teorias previamente estabelecidas, além de indicados entraves de acesso à justiça, com especial enfoque sobre a distorção métrica causada pela inclusão da inércia do usuário entre as reclamações resolvidas. Por fim, busca-se apresentar soluções para educação do consumidor, informação adequada sobre os dados da plataforma e integração tecnológica com o Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

Com isso, a pesquisa busca contribuir na divulgação de métodos adequados de solução de conflitos e no debate sobre a ampliação do acesso à justiça por meio de instrumentos mais contextualizados ao tratamento dos conflitos de consumo,

indicando caminhos que fortaleçam o uso da plataforma Consumidor.gov.br como uma porta de acesso à justiça.

2 O ACESSO À JUSTIÇA E OS MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: PERSPECTIVAS HISTÓRICAS E TEÓRICAS

2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS DO ACESSO À JUSTIÇA E DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS FRENTE À SUA SINGULARIDADE SOCIAL.

A busca pelo ideal de acesso à justiça e por um resultado justo na resolução de conflitos sempre foi uma tarefa complexa, até porque o próprio conceito de justo e injusto pode oscilar a depender da visão singular que cada sociedade tem dos seus aspectos humanos, da cultura, das técnicas que possuem e dos objetivos que existem.

O intuito de estudar a história, ainda que a visão do passado esteja sempre limitada pelas fontes ou pelo historiador que as interpretou, deriva da necessidade de conhecer melhor o que leva uma comunidade de pessoas a escolher seus métodos de acesso à justiça ou a desenvolver determinados instrumentos para solucionar os conflitos nas relações pessoais e públicas.

As adaptações jurídicas exigidas para o convívio social do futuro baseiam-se nas necessidades do presente e nas experiências acumuladas do passado. Elas devem ser compreendidas à luz do contexto específico em que surgiram, dado que é a finalidade das organizações sociais estabelecer uma ordem por meio de seus próprios instrumentos de regulação social (Wolkmer, 2011, p. 1).

O acesso à justiça e os métodos de solução de conflitos não são diferentes. É necessário compreender os conflitos da sociedade atual e estudar as soluções históricas a fim de verificar se, mesmo adaptadas (modernizadas), podem indicar um caminho para a resolução dos conflitos e a facilitação ao acesso à justiça ou se dependerá exclusivamente de ideias inovadoras.

Os filósofos do passado ensinam sobre a importância do estudo da história, como na frase comumente atribuída a Heródoto, na qual se indica a necessidade de “pensar o passado para compreender o presente e idealizar o futuro”, ou como ilustra Fustel de Coulanges:

Felizmente, o passado nunca morre por completo para o homem. O homem pode esquecê-lo, mas continua sempre a guardá-lo em seu íntimo, pois o seu estado em determinada época é produto e resumo de todas as épocas anteriores. Se ele descer à sua alma, poderá encontrar e distinguir nela as diferentes épocas pelo que cada uma deixou gravada em si mesmo (2021, p.17).

A distinção das diferentes épocas com seus aspectos sociais e culturais únicos é necessária para entender se os métodos utilizados naqueles momentos surtiram os efeitos desejados, como apaziguação social e civilizações mais justas, ainda que o próprio conceito de justiça possa divergir a depender da época e cultura existente.

Nesse sentido, não se questiona a existência do conflito em qualquer das nações/comunidades aqui estudadas, porque a existência de conflitos é inerente a qualquer grupo social, sendo resultado da própria convivência humana.

Tanto na sociedade primitiva quanto no Estado contemporâneo ou em qualquer modelo de organização política que já existiu, a simples existência de normas, sejam elas divinas ou profanas, democráticas ou absolutistas, é sempre desafiada pela conduta individual.

Ressalva-se que apesar de geralmente descrito sob uma ótica negativa, como algo a ser evitado, na perspectiva do sociólogo George Simmel o conflito pode ter aspectos positivos, visto que constitui “um fator integrativo e forma de socialização” (Andrade e Rocha, 2022, p. 54).

John Stuart Mill parte de um viés utilitarista ao argumentar que o combate é necessário para que se compreenda as diversas visões em debate (2019, p. 6) e para que os fundamentos da opinião, ou o próprio significado, não sejam esquecidos (2019, p. 63).

A visão de Lewis A. Coser, influenciado por Simmel, converge com a posição de John Stuart Mill, ao reconhecer que o conflito possui função social, servindo como uma ferramenta de equilíbrio ou removendo questões desconexas dentro de um relacionamento e reestabelecendo a afinidade do grupo que se relaciona, mas adverte que nem todo conflito é positivo para as relações:

Contudo, nem todos os conflitos são positivamente funcionais para o relacionamento, mas apenas aqueles que dizem respeito a objetivos, valores ou interesses que não contradizem os pressupostos básicos em que a relação se baseia. Grupos de estrutura frágil e sociedades abertas, ao permitirem conflitos, instituem garantias contra o tipo de conflito que colocaria em risco o consenso básico e, assim, minimizam o risco de divergências em relação aos valores fundamentais (Coser, 1964, p. 80, tradução nossa)¹.

¹ However, not all conflicts are positively functional for the relationship, but only those which concern goals, values or interests that do not contradict the basic assumptions upon which the relation is founded. Loosely structured groups and open societies, by allowing conflicts, institute safeguards

Nota-se que a existência de aspectos positivos no conflito induz ao entendimento de que nem todas as desavenças necessitam de solução jurídica instrumentada. A presença estatal na solução de conflitos, nesses casos, é apenas uma via residual aos conflitantes.

A natureza do conflito define a eventual necessidade de instrumentos para a sua solução, em que a averiguação da harmonia entre a finalidade do método e o contexto da situação deve ser analisada.

A história humana não é padronizada e os ciclos que parecem se repetir sempre apresentam inovações. Desde as primeiras civilizações as soluções transitaram entre estruturas formadas dentro de um eixo familiar à terceirização da resolução à religião ou ao Estado, e de métodos privados baseados na força e na vingança para sistemas institucionais e normativos mais sofisticados.

De acordo com o professor Antônio Carlos Wolkmer, esta progressão sistemática reduz a complexidade do tema e carece de "comprovações científicas de que a legalidade acompanhou e refletiu os diversos estágios das sociedades primitivas de acordo com a premissa evolucionista" (2011, p. 11).

Independente de eventual padronização, é mais importante entender a diversidade de modelos de acesso à justiça e de formas de solução de conflitos frente ao singular conhecimento disponível e às necessidades de cada sociedade em seu tempo.

Segundo Cristiano Paixão, há três modelos nítidos de manifestação do Direito:

Numa obra já tornada clássica nos contextos brasileiro e europeu, Niklas Luhmann classifica três grandes grupos de manifestações do direito – que ele denomina “estilos” - ao longo da história: (1) o direito arcaico, característico dos povos sem escrito; (2) o direito antigo, que surge com as primeiras civilizações urbanas e (3) o direito moderno, próprio das sociedades posteriores às Revoluções Francesa e Americana (2011, p. 17).

Explicou-se, quanto ao tema, três fatores principais que influem na transição dos povos arcaicos para as sociedades antigas: o desenvolvimento das cidades, a criação e o estudo da escrita, a expansão do comércio e a introdução da moeda metálica.

Em relação ao direito arcaico, principalmente diante da ausência da escrita, o conhecimento sobre os métodos de resolução de conflitos não é muito vasto e é de difícil comprovação.

Quanto ao direito antigo, o acesso à justiça era escasso, visto que o Estado, ou aquilo que existia de uma organização social, não se sobrepunha à autoridade familiar na resolução de conflitos internos e pouco acrescentava em embates externos. A solução dos conflitos era realizada dentro do núcleo familiar, por meio de crenças religiosas, sem autoridade legislativa estatal (Coulanges, 2006, p. 93).

Segundo Fustel de Coulanges, a autoridade primitiva da família era a própria religião, ou o deus dessa religião, tendo a figura paterna o papel de mais alta função, em que “sua boca pronuncia a fórmula de oração, que deve atrair para si e para os seus a proteção dos deuses. A família e o culto se perpetuam por seu intermédio; representa, sozinho, toda a série dos descendentes” (2006, p. 93).

Nesse mesmo período, passaram a surgir regras e mecanismos com vistas a garantir a ordem e a harmonia social. Esse esforço das primeiras sociedades pode ser percebido no Código de Hamurábi na Mesopotâmia e na Lei das Doze Tábuas em Roma, os quais pretendiam estabelecer limites para a resolução de controvérsias privadas, impedindo vinganças desproporcionais, afastando a autotutela e promovendo a arbitragem de terceiros como forma legítima de decisão.

Pelo Código de Hamurábi, conforme descreve Cristiano Paixão, não houve uma formalização e estruturação de aplicadores da lei, sendo que os juízes eram nomeados pelo monarca, o qual oferecia a todos os cidadãos o apelo ao rei ou ao ministro supremo.

A ausência de racionalidade crítica ou estudo científico sobre as normas, contudo, permanecia evidente, com o próprio Hamurábi se alicerçando no divino para legitimar a lei, autoproclamando-se escolhido pelos deuses:

Quando o sublime Anu, rei dos Anunnaki, e Bel, senhor do céu e da terra, aquele que determina o destino da terra, confiaram o governo de toda a humanidade a Marduk, o filho principal de Ea; quando o engrandeceram entre os Igigi; quando pronunciaram o sublime nome de Babilônia; quando a tornaram famosa entre os quadrantes do mundo e em seu meio estabeleceram um reino eterno cujos alicerces eram firmes como o céu e a Terra – naquela época, Anu e Bel me chamaram, Hamurabi, o príncipe exaltado, o adorador dos deuses, para a justiça prevalecer na Terra, para destruir os perversos e os maus, para impedir que os fortes oprimam os fracos, para sair como

o Sol sobre a raça da cabeça negra, para iluminar a terra e promover o bem-estar do povo (O Código de Hamurabi, 2023).

Mesmo diante da ínfima burocratização e profissionalização jurídica, a solução de conflitos já não era mais um problema exclusivo da família – a religião confiou ao Estado a responsabilidade de manutenção da ordem social.

A resolução das desavenças pelo monopólio do soberano ou de seus juízes nomeados, apoiado na lei positivada, teve o mérito de padronizar as regulações legais e gerar segurança jurídica aos indivíduos, reduzindo conflitos e ampliando garantias.

Já na Grécia Antiga é possível observar o enfraquecimento do monopólio do juiz ou do Estado.

Uma inovação, já na era do legislador ateniense Sólon, foi a criação do tribunal de Heliaia, espécie de segunda instância a que qualquer indivíduo tinha o direito de apelar e era composto por seis mil jurados sem dívida com o Estado e de reputação ilibada (Souza, 2011, p.80). A novidade retirou a decisão final das mãos dos juízes e possibilitou aos cidadãos que formavam aquela espécie de júri sentenciar os seus pares.

Houve, ainda, valorização da arbitragem e da mediação, como indicam as obras de Aristóteles, para o qual a composição sem interferência estatal possui maior virtude do que aquela que aguarda pela decisão de um juiz, visto que este faz a justiça do “meio-termo”, enquanto a pacificação de conflitos sem a presença estatal tende a ser conduzida pela equidade, pois “o árbitro olha para a equidade, mas o juiz apenas para a lei” (Aristóteles, 2020, p.79).

Se da Grécia emergiram grandes filósofos da história humana, o período de domínio romano, mais prático e menos propenso à filosofia, foi importante para o surgimento de muitos dos institutos jurídicos conhecidos no direito civil contemporâneo, principalmente em relação ao direito das coisas e das obrigações

[...] norteando o caráter privatístico do nosso Código Civil, priorizador da defesa da propriedade como direito real, erga omnes, absoluto, portanto, como um direito ilimitado, calcado no privilégio de usar (*jus utendi*), gozar (*jus fruendi*) e abusar da coisa (*jus abutendi*), justificando inclusive o *desforço in continenti*, ou seja, a legítima defesa da posse (Véras Neto, 2011, p. 138).

Além disso, a concepção de ciência jurídica autônoma, estruturando-se o direito com normas, princípios e procedimentos, é o grande legado dos romanos ao direito moderno.

Já em relação ao acesso à justiça, observa-se que a tradição da interpretação romana, base para a elaboração do conceito de jurisprudência, é essencial no desenvolvimento de formas adequadas de solução de conflitos, na medida em que tem o pressuposto de compreender o que é necessário para as relações sociais e criar o direito a partir disso (Coelho, 2021, p. 51).

A interpretação, no sentido jurídico romano, era a elaboração racional do direito com base nos problemas sociais, de modo que “a Lei não é o momento acabado da Justiça, mas o importante e indispensável ponto de partida para sua efetiva realização” (Coelho, 2021, p. 53).

Dentro do mesmo parâmetro, verifica-se a criação da figura do pretor peregrino, que julgava as causas entre cidadãos romanos e estrangeiros ou somente entre estrangeiros, porém não limitado à composição de litígios, possuía autoridade para criar fórmulas flexíveis com base na equidade e nos costumes, complementando ou corrigindo regras antigas.

Após o fim do Império Romano com a invasão bárbara, a Europa Ocidental passa por uma remodelação que leva ao surgimento dos feudos, transicionando do direito romano, para a influência germânico bárbaro, à preponderância do direito canônico católico.

O desenvolvimento favorecido desde a aproximação com o Império Romano, a influência direta sobre a cultura da época e a aquisição de diversas propriedades pelo continente fizeram com que a Igreja Católica operasse como grande senhor feudal da época, com atuação na repressão das revoltas camponesas que assolaram a Europa.

Sendo “a única instituição sólida existente” (Santos, 2004, p. 270-271), foi responsável pelo único direito escrito e universalmente aceito durante toda a Idade Média, conferindo ao Papa exclusividade na interpretação da escritura divina.

A sociedade feudal, caracterizada pela profusão de pequenos poderes em cada feudo, tinha pouca atividade legislativa e repassou o poder dos magistrados aos senhores feudais (Martins, 2011, p. 210).

Nos feudos o costume era a fonte jurídica de regulação social. Os conflitos eram solucionados a partir de ordálios e duelos judiciais - a justiça era uma provisão divina.

Já na Baixa Idade Média, observa-se a elaboração da Magna Carta em 1215 na Inglaterra, que inovou ao formalizar os institutos do habeas corpus e do júri, como se vê do artigo 48 da citada lei: “Ninguém poderá ser detido, preso ou despojado dos seus bens, costumes e liberdades, senão em virtude de julgamento de seus Pares segundo as leis do país” (Altavila, 1989, p. 283).

Ainda que esta pesquisa tenha lembrado do tribunal de Heliaia como uma origem mais longínqua do tribunal do júri, a proposição da lei britânica pode ser considerada uma novidade diante da grande distância temporal entre as duas criações jurídicas e por possuir mais similaridade com o instituto do júri moderno.

A transição da Idade Média para a Idade Moderna passa pela desconstrução do poder eclesiástico, que decorre da instabilidade interna gerada pela reforma protestante a partir do século XVI e pela influência do humanismo e do racionalismo, os quais se opuseram radicalmente ao “modelo arcaico e clerical em crise” (Carvalho, 2011, 313).

Na sociedade medieval, o direito era natural, produzido a partir da cultura e religião da sociedade civil; já no Estado Moderno, é positivado e monopolizado pelo Estado, o qual “não se satisfaz em contribuir para esta criação, mas quer ser o único a estabelecer o direito, ou diretamente por meio da lei, ou indiretamente mediante o reconhecimento e o controle das normas de formação consuetudinária” (Bobbio, 2022, p. 32).

Os primeiros efeitos dessa transição, surgem com o rompimento causado pela reforma protestante, com a diluição do poder papal pelo continente europeu, o fortalecimento dos poderes estatais, a extinção dos tribunais eclesiásticos em países protestantes e a consequente secularização do direito.

Em oposição à ideia absolutista do período medieval em que incumbia ao rei solucionar conflitos de acordo com os privilégios de cada casta (entrave de acesso à justiça determinado pela classe social), desenvolve-se, sob a influência do humanismo, conforme identifica Ana Maria D'Ávila Lopes (2011, p. 7-8), uma nova compreensão do mundo, da natureza e da moral – aclama-se a liberdade e a criatividade do indivíduo, tanto na literatura quanto em outras vertentes artísticas.

A cisão criada pelo movimento protestante enfraqueceu o monopólio da Igreja Católica e proporcionou, ainda que indiretamente, um ambiente de liberdade para o pensamento crítico e para a origem dos direitos fundamentais modernos:

As liberdades civis, em especial, os princípios de liberdade de consciência e liberdade de pensamento, para Rawls, ganham proeminência na Reforma e nos ambientes protestantes mais liberais nos séculos XVII a XIX, como por exemplo em Locke. Aqui haveria uma ligação direta do pensamento mais luminoso da Reforma com a modernidade civil e democrática que foi sendo implantada na sociedade (Cavalcante, 2020).

A centralização do poder nas mãos de Estados soberanos transformou a forma como os conflitos eram administrados. No Estado Moderno, a partir das formulações teóricas de Jean Bodin e Thomas Hobbes, a jurisdição não era mais fragmentada, consolidando-se o monopólio da jurisdição estatal e impondo aos tribunais oficiais a exclusividade para a solução de conflitos, ainda que como *ultima ratio*.

Como afirma Jéssica Gonçalves², o Estado Moderno, pelos conceitos de Thomas Hobbes a Max Weber, detém a legitimidade da violência e, portanto, mantém a ordem social por seus próprios instrumentos de violência autêntica exercida dentro de limites preestabelecidos (2016, p. 52).

Ainda que legitimado para a violência, o controle estatal deixa de ser exercido apenas pela força bruta, mas opera de forma sutil. A partir de uma perspectiva sociológica, Michel Foucault (2014) sustenta que o poder é exercido mediante vigilância constante, substituindo a punição física por dispositivos institucionais que moldam o comportamento do indivíduo, imergindo em uma cultura por ele denominada de sociedade disciplinar.

Nesse sentido, o cidadão é “domesticado” e útil ao Estado. A promessa de uma liberdade restrita torna desnecessária a vingança do soberano ou a disciplina religiosa.

A transformação na solução de conflitos, em que o Estado detém a exclusividade da jurisdição, não é só uma questão filosófica ou legal, mas percorre um caminho sociológico e psicológico singular do Estado Moderno.

² A autora, na época da publicação de sua dissertação (2016), utilizava o nome Jéssica Gonçalves. Atualmente, a mesma autora publica sob o nome Jéssica Gonçalves Formigheri.

Norbert Elias (1993) demonstra que durante a formação do Estado Moderno o indivíduo passou por um processo civilizador e regulador inconsciente, induzido a redesenhar a sua conduta de forma padronizada e estável.

O fato seguinte foi característico das mudanças psicológicas ocorridas no curso da civilização: o controle mais complexo e estável da conduta passou a ser cada vez mais instigado no indivíduo desde seus primeiros anos, como uma espécie de automatismo, uma auto-compulsão à qual ele não poderia resistir, mesmo que desejasse. A teia de ações tornou-se tão complexa e extensa, o esforço necessário para comportar-se “corretamente” dentro dela ficou tão grande que, além do autocontrole consciente do indivíduo, um cego aparelho automático de autocontrole foi firmemente estabelecido. Esse mecanismo visava a prevenir transgressões do comportamento socialmente aceitável mediante uma muralha de medos profundamente arraigados, mas, precisamente porque operava cegamente e pelo hábito, ele, com frequência (sic), indiretamente produzia colisões com a realidade social. (Elias, 1993, p. 276).

Ainda que o processo civilizador tenha sincronizado condutas humanas e amansado o indivíduo, a violência estatal permanece sendo necessária na pacificação social.

E, com o desenvolvimento da separação de poderes a partir de Montesquieu, ao poder judiciário é estipulada a competência de fazer justiça e solucionar as conflituosas relações sociais não regulamentadas ou não concretizadas pelos demais poderes.

Da mesma forma que há a transferência do poder aos Estados, dando origem, inclusive, aos Estados Absolutistas, é a evolução encabeçada por esse novo pensamento racional e crítico que traz a limitação ao poder estatal, tal qual o desenvolvimento do conceito de direitos humanos:

Lewandowsky (1984) assinala que a teoria dos direitos humanos teve sua origem no Iluminismo e no Jusnaturalismo desenvolvidos na Europa dos séculos XVII e XVIII, quando se firmou a noção de que o homem tinha direitos inalienáveis e imprescritíveis, decorrentes da própria natureza humana e existentes independentemente do Estado. O pensamento iluminista, com suas ideias sobre a ordem natural, sua exaltação às liberdades e sua crença nos valores individuais do homem acima dos sociais, constitui a gênese da teoria dos direitos humanos (Lopes, 2011, p. 8).

A filosofia iluminista é que nos séculos XIX e XX contribuiu para a consolidação do Estado de Direito e para o avanço das democracias liberais,

promovendo a universalização da cidadania, em que todos são iguais perante a lei, que deverá ser única para todos – neste caso, retirava-se o entrave de acesso à justiça visto em relação aos Estados Absolutistas, em que à cada classe social era aplicada uma lei diferente e “condizente” com aquele ramo.

Ao buscar um viés democrático à justiça, outros entraves são percebidos. Com a profissionalização do direito e a organização de uma burocracia profissional e especializada, o acesso à justiça se tornou oneroso (não mais gratuito) e menos acessível ao leigo, visto que o saber jurídico do profissional especializado se distancia da pouca experiência do cidadão leigo (Lopes, J.R.L., 2011, p. 505 e 513).

Nesse cenário, novas perspectivas para a solução de conflitos surgiram, privilegiando o debate público e a participação cidadã como formas legítimas de resolver disputas.

Como visto anteriormente neste capítulo, John Stuart Mill (2019) foi defensor da liberdade de expressão como instrumento essencial para evitar a escalada de conflitos e para reforçar os fundamentos em debate, enquanto Immanuel Kant (2020), na obra *A Paz Perpétua*, antecipou a necessidade de mecanismos internacionais para garantir a resolução pacífica de disputas entre Estados.

No século XX, a criação da Organização das Nações Unidas (ONU) e do Tribunal Penal Internacional (TPI) consolidou o entendimento de que a mediação, a arbitragem e o Direito Internacional são fundamentais para a pacificação de conflitos, demonstrando uma evolução contínua rumo a modelos de justiça menos punitivos e mais restaurativos.

Mesmo considerando as diversas teorias surgidas após o iluminismo e as incidências práticas de métodos de resolução de conflitos consensuais ou não adjudicatórios, a herança do modelo universalista e centralizador estatal recebido ao final da Idade Média ainda se mostra bastante sólida, mas gera questionamento sobre a sua capacidade democrática (Lopes, 2011, p. 505).

Por outro lado, tendo em vista o surgimento de conflitos inéditos, provenientes de relações próprias do século atual e das suas inovações tecnológicas, é possível observar o progresso de um novo acesso à justiça descentralizado, com métodos de solução de conflitos que encontram amparo no próprio desenvolvimento tecnológico.

Essa cronografia evidencia que o acesso à justiça e a forma de solucionar conflitos são transformados a partir da tensão entre tradições culturais,

necessidades sociais e críticas racionais, fomentando que novos modelos mais equitativos e acessíveis desponham.

2.2 O CONCEITO DE ACESSO EFETIVO À JUSTIÇA: A TEORIA A PARTIR DE MAURO CAPPELLETTI E BRYANT GARTH.

Um tribunal situado no alto, de árduo acesso e aquém de informações, um tormento burocrático sistematizado por uma grande organização impessoal e indiferente, inacessível ao cidadão comum, o qual jamais será capaz de compreender a complexidade de uma justiça distante física e psicologicamente do jurisdicionado. Essa é a imagem do sistema judicial apresentada por Franz Kafka aos seus leitores, na obra "O processo".

Embora ficcional, o contexto narrado corresponde às dificuldades históricas encontradas na promoção do acesso à justiça. Apesar do desenvolvimento humano e de séculos de evolução jurídica, com o amadurecimento de um pensamento crítico sobre o direito, permanecem desafios significativos para a aproximação do judiciário ao cidadão e para a redução das lacunas entre o direito formal e o direito efetivo.

Nesse ambiente jurídico, repleto de barreiras ao acesso real à justiça, Mauro Cappelletti e Bryant Garth elaboram a obra "Acesso à Justiça" (1988), um marco teórico crucial no direito processual moderno e fundamental para a efetivação dos outros direitos.

A obra consiste no "documento oficial de finalização do Projeto de Florença" (Marcellino Junior, 2018, p. 127). Teve por objetivo apurar as limitações práticas do sistema judicial moderno e identificar barreiras que dificultam ou impedem o acesso à justiça. A investigação realizada aponta para a existência de "ondas" globais de soluções jurídicas às barreiras já identificadas, buscando reduzir a frustração e a angústia geradas por uma justiça burocrática e inacessível.

Os autores assumem a necessidade do debate acerca do acesso à justiça ao questionar a inexistência efetiva de acesso à justiça, sustentando que a passividade estatal na proteção positiva dos direitos impede que o indivíduo identifique e tutele os seus direitos de forma adequada. Uma atuação mais ativa do Estado é essencial para fomentar uma "paridade de armas" entre todas as partes do processo.

Corroborando com o tema, convém destacar a percepção de John Rawls (2001, p. 17-18), que adiciona premissas para uma justiça que se manifesta em uma ação prática, extrapolando o âmbito teórico:

Há duas condições necessárias para que uma concepção liberal de justiça seja realista. A primeira é que deve valer-se de leis efetivas da natureza e alcançar o tipo de estabilidade que essas leis permitem, isto é, a estabilidade pelas razões certas. [...] A segunda condição para que uma concepção liberal de justiça seja realista é que os seus primeiros princípios e preceitos sejam funcionais e aplicáveis a arranjos políticos e sociais em andamento.

A perspectiva de Rawls sobre a realização da justiça com funcionalidade e aplicabilidade prática encontra amparo na preocupação de Cappelletti e Garth com a efetividade dos direitos, para além de sua mera proclamação.

Complementando, destaca-se a distinção de acepções doutrinárias elaborada por Horácio Wanderlei Rodrigues ao elucidar que enquanto uma abordagem preliminar confunde acesso à justiça com o próprio acesso ao poder judiciário, uma segunda noção, mais aprofundada e abrangendo a premissa anterior, interpreta o tema “partindo de uma visão axiológica da expressão justiça, compreende o acesso a ela como o acesso a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano” (1994, p. 28).

Nesse sentido, a evolução dos “novos” direitos humanos a partir da Constituição Francesa de 1946 foi necessária ao desenvolvimento do acesso à justiça, de modo que “Tornou-se lugar comum observar que a atuação positiva do Estado é necessária para assegurar o gozo de todos esses direitos sociais básicos” (Cappelletti e Garth, 1988, p. 11).

A efetivação dos demais direitos está intrinsecamente ligada à efetividade do acesso à justiça. Como fundamento, Piero Calamandrei observa que “os direitos positivos geralmente pressupõem uma obrigação afirmativa do Estado” (1968 apud Cappelletti e Garth, 1988, p. 11).

Dada a essencialidade de mecanismos (ações positivas) desenvolvidos para assegurar a proteção e a exigibilidade dos direitos fundamentais, os autores constataam a indispensabilidade do direito de acesso efetivo à justiça, qualificando-o como “requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (1988, p. 12).

Isso significa que, ante a função social do estudo das formas e técnicas processuais e suas implicações diretas na efetividade da legislação substantiva, o acesso à justiça está posicionado no núcleo do processo jurídico moderno, tal qual

já demonstrado pelos citados autores, bem como descrito por Daniela Olímpio de Oliveira (2015, p. 27):

A revisitação ao tema “acesso à justiça” hoje permite considerá-lo em toda sua grandeza de um direito fundamental, compreendido à luz da efetividade das técnicas processuais e das instituições. Mais especificamente como um direito social, porque é garantia e realização da justiça, vista como igualdade, dignidade humana e moral jurídica. Se, por um lado, a ciência processual é distinta e autônoma do direito material, por outro lado, o sentido do processo é a realização, a mais fidedigna possível, deste direito material. E, neste campo, o pensamento sobre forma e formalismo começa a se fazer presente nas reformas processuais e nas discussões sobre acesso à justiça.

Considerando a posição central, a atuação positiva do Estado deve ser incentivada, almejando-se uma justiça isonômica perfeita, não obstante o caráter utópico dessa aspiração. Para tanto, é crucial a identificação dos verdadeiros entraves ao acesso à justiça, que inviabilizam a utilização das ferramentas jurídicas pelos indivíduos.

Os autores, com base no relatório do Projeto de Florença e considerando as diversas realidades socioculturais apresentadas durante o projeto, identificaram como barreiras ao acesso à justiça os altos custos judiciais, tanto para as causas que envolvem grande monta de valores quanto para as pequenas causas, a longa duração do processo, a incapacidade técnica e/ou financeira das partes, a litigância predatória e o eventual monopólio estatal para ajuizamento de ações que envolvam interesses difusos (Cappelletti e Garth, 1988, p. 15-28).

Convém notar que os obstáculos mencionados não são os únicos, podendo ser elencados em caráter geral entraves econômicos, sociais, culturais, políticos e técnicos ou processuais (Gonçalves, 2016, p. 96, 97, 102).

Adicionalmente, conforme assinala Rodrigues (1994), os entraves ao acesso à justiça abrangem diversas dimensões, tais como: desigualdade socioeconômica, dificuldade de acesso à informação, ilegitimidade para agir ou ausência de capacidade postulatória de algumas partes, hipossuficiência técnica, inacessibilidades físicas ou técnicas do Poder Judiciário, fatores axiológicos, psicológicos e ideológicos, inexistência de direito material ou inadequação do direito material aos instrumentos processuais existentes e ausência de assistência jurídica preventiva e extrajudicial.

O acesso à justiça, portanto, será alcançado quando se verificar que os diversos ramos da sociedade, bem como os diferentes tipos de relação social, não encontrarem obstáculos à ordem jurídica justa, como previsto normativamente (Câmara, 2002, p. 2-3).

Todavia, para superar a complexidade e a multifacetada natureza desses entraves, evidencia-se a necessidade de movimentos sociais e jurídicos dispostos a investigar o problema e indicar abordagens sistêmicas e progressivas que culminem em soluções práticas de efetividade do direito material. Essas mobilizações destinadas a ampliar o acesso à justiça foram nomeadas pelos autores como “ondas”:

Podemos afirmar que a primeira solução para o acesso – a primeira “onda” esse movimento novo – foi a assistência judiciária; a segunda dizia respeito às reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses “difusos”, especialmente nas áreas de proteção ambiental e do consumidor; e o terceiro – e mais recente – é o que nos propomos a chamar simplesmente “enfoque de acesso à justiça” porque inclui os posicionamentos anteriores, mas vai muito além deles, representando, dessa forma, uma tentativa de atacar as barreiras ao acesso de modo mais articulado e compreensivo (Cappelletti e Garth, 1988, p.31).

De acordo com Marcellino Junior, esses movimentos buscam aprimorar o processo jurídico, sugerindo soluções para as carências identificadas e atendendo à economia processual (2018, p. 129).

Dentre as dificuldades apontadas, a primeira onda de reformas teve como foco as questões econômicas, visando solucionar a dificuldade dos hipossuficientes financeiramente com os altos valores de honorários advocatícios e de despesas decorrentes dos processos judiciais.

As principais soluções estudadas foram o sistema *Judicare*, similar ao método de advocacia dativa, em que o Estado é responsável pelo pagamento dos honorários advocatícios, e o modelo em que o advogado é contratado pelo Estado, semelhante à Defensoria Pública. Ambas as formas de solucionar a barreira econômica são exitosas, mas apresentaram lacunas.

Em relação ao sistema *Judicare*, considerando que a indenização dos honorários advocatícios pelo Estado correspondia aos serviços prestados judicialmente, mas sem incentivo financeiro aos profissionais para laborar

extrajudicialmente, os avanços se restringem em solucionar as barreiras de custo no acesso ao poder judiciário, como explicam Cappelletti e Garth:

O *judicare* desfaz a barreira de custo, mas faz pouco para atacar barreiras causadas por outros problemas encontrados pelos pobres. Isso porque ele confia aos pobres a tarefa de reconhecer as causas e procurar auxílio; não encoraja, nem permite que o profissional individual auxilie os pobres a compreender seus direitos e identificar as áreas em que se podem valer de remédios jurídicos. [...] Ademais, é evidente que a representação através de profissionais particulares não enfrenta as desvantagens de uma pessoa pobre frente a litigantes organizacionais (1988, p. 38-39).

Já no que toca ao modelo de contratação do advogado pelo Estado, evidencia-se progresso em relação às barreiras extrajudiciais, visto que os advogados conhecem os entraves que impedem os hipossuficientes de solucionar os seus conflitos e utilizam dos métodos que entendem mais apropriados para cada situação.

Nesse sentido, há combate aos obstáculos decorrentes da desinformação e do distanciamento físico e social, bem como é desenvolvida uma classe de profissionais com capacidade para pensar e solucionar interesses difusos e coletivos e especializada nas principais dificuldades encontradas pelos hipossuficientes economicamente.

Todavia, em ambos os sistemas há a dependência das verbas públicas, de modo que eventuais ações judiciais ou extrajudiciais em face do Estado podem ser prejudicadas.

A principal resolução pesquisada pelos autores é, portanto, o fomento dos dois métodos pelo Estado, de modo a possibilitar que os indivíduos “escolham entre os serviços personalizado de um advogado particular e a capacitação especial dos advogados de equipe” (Cappelletti e Garth, 1988, p. 44).

No que concerne aos obstáculos relativos à representação de interesses difusos, o Projeto de Florença identificou uma segunda onda de esforços para aprimorar o acesso à justiça. Embora essas iniciativas tenham sido cruciais para o desenvolvimento do acesso à justiça, sua relevância para o presente estudo reside principalmente na proposta pluralística dos autores, a qual legitima grupos de ação particulares, sociedades de advogados de interesse público, assessorias jurídicas públicas e advogados públicos para a defesa desses interesses.

Isso porque a terceira onda de reformas, que propõe uma concepção mais ampla de acesso à justiça, igualmente sugere um sistema plural, que acolha uma gama maior de técnicas, mecanismos e ações e ofereça liberdade de escolha àquele que persegue a justiça, seja solucionando um conflito ou evitando-o, conforme explana Jéssica Gonçalves (2016, p. 76):

A solução é traduzida pela variedade de reformas com vistas à melhoria e desburocratização do processo, tais como: a) trâmites mais céleres, econômicos e eficientes: modernização dos tribunais e seus procedimentos, valorizando a oralidade em detrimento do formalismo; b) promoção da justiça coexistencial baseada nos métodos alternativos e participativos: juízo arbitral, conciliação e incentivos econômicos; c) criação de instituições de procedimentos especiais para determinados tipos de causas, como por exemplo: os tribunais para consumidores; d) mudanças nos métodos utilizados para prestação dos serviços: inclusão dos parajurídicos; e) simplificação do direito na decidibilidade e produção normativa.

A ampliação do conjunto de procedimentos de pacificação de conflitos, prescindível de demandas judiciais no primeiro momento, decorre diretamente da necessidade de dar efetividade aos novos direitos que surgem durante a evolução humana, como destacam Cappelletti e Garth:

Não é possível, nem desejável resolver tais problemas com advogados apenas, isto é, com uma representação judicial aperfeiçoada. Entre outras coisas, nós aprendemos, agora, que esses novos direitos frequentemente exigem novos mecanismos procedimentais que os tornem exequíveis. [...] Cada vez mais se reconhece que, embora não possamos negligenciar as virtudes da representação judicial, o movimento de acesso à Justiça exige uma abordagem muito mais compreensiva da reforma (1988, p. 69).

Nesse sentido, ressalta-se importante acréscimo de Marcellino Junior ao tema, quando assevera a relevância dos instrumentos processuais de acesso à justiça e salienta que “não parece adequado restringir este instrumental ao Judiciário, uma vez que, conforme já salientado, a ideia de acesso à justiça aparelha-se com a efetivação dos direitos fundamentais, não havendo como restringir tal acesso a questões processuais” (2018, p. 137).

Dessarte, é evidente a exigência de que os procedimentos sejam cotejados frente às excepcionalidades de cada caso, visto que “Existem muitas características que podem distinguir um litígio de outro. Conforme o caso, diferentes barreiras ao

acesso podem ser mais evidentes, e diferentes soluções, eficientes” (Cappelletti e Garth, 1988, p. 71).

As demandas podem se distinguir pelo seu grau de complexidade, pelo valor em disputa, pela proximidade da relação entre as partes, pela natureza do litígio ou pela matéria jurídica em debate, além de outras características que podem surgir.

Neste sentido, a terceira onda de acesso à justiça está focada nas ferramentas para solucionar as barreiras existentes, sendo que cada instrumento será apropriado às necessidades das partes a depender da sua própria particularidade: celeridade, custos financeiros, empenho técnico ou físico, conveniência de manter a relação entre as partes, entre outras qualidades:

Um sistema destinado a servir às pessoas comuns, tanto como autores, quanto como réus, deve ser caracterizado pelos baixos custos, informalidade e rapidez, por julgadores ativos e pela utilização de conhecimentos técnicos bem como jurídicos. Ele deve ter, ademais, a capacidade de lidar com litígios que envolvam relacionamentos permanentes e complexos, como entre locadores e locatários. Essas características, como se verá, emergem nas formas procedimentais especializadas mais promissoras, examinadas nesta seção, e oferecem a possibilidade de atrair as pessoas e capacitá-las a reivindicar seus direitos efetivamente contra seus adversários mais poderosos (Cappelletti e Garth, 1988, p. 94).

As soluções, portanto, que podem ser implementadas pelo Estado no desenvolvimento de resoluções justas aos conflitos devem ser estudadas como forma de aprimorar métodos que sejam adequados à pacificação dos diferentes conflitos, entendendo, para tanto, que as cortes judiciais não são o único meio de resolução de controvérsias e que é necessário o encorajamento para novos métodos, adequados às especificidades de cada demanda, visto que cada uma das ferramentas processuais “tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva – com que frequência ela é executada, em benefício de quem e com que impacto social” (Cappelletti e Garth, 1988, p. 12-13).

Em síntese, o estudo da teoria de ondas de acesso à justiça proposta por Cappelletti e Garth revela a efetividade aos direitos não deve se limitar a uma trajetória linear e uniforme. As soluções observadas em cada um dos movimentos transnacionais – da assistência judiciária às reformas processuais e à promoção de métodos não estatais – configuram respostas específicas às singularidades sociais, históricas e contextuais das barreiras que surgem em cada período histórico. A

complexidade dos entraves exige estratégias livres de preconceitos, com disponibilidade para procedimentos adaptados às necessidades e particularidades de cada demanda, confirmando a constante necessidade de inovação e adequação para garantir o acesso efetivo a todos os direitos.

2.3 A CLASSIFICAÇÃO DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A ABORDAGEM MULTIPORTAS.

A ideia de uma justiça eficaz e universalmente acessível encontra amparo na diversidade de instrumentos e caminhos para a resolução de conflitos. Longe da uniformidade de mecanismos típica dos últimos séculos, a contemporaneidade jurídica persegue uma otimização dos procedimentos que se ajuste à singularidade de cada demanda.

Os Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASC) são parte dessa busca por excelência instrumental, ao oferecerem a oportunidade de direcionar cada disputa ao ambiente e ao mecanismo que melhor propiciem a solução dos conflitos com a melhor satisfação das partes.

Nesse sentido, é necessário analisar a relevância da adequação procedimental como base para a concretização de um acesso pleno e efetivo à justiça, elucidando os principais métodos abordados na doutrina e investigando a concepção de Justiça Multiportas.

A funcionalidade dos procedimentos, entretanto, não é permanente e tampouco universal. As relações sociais e os conflitos que delas emanam estão em constante transformação, exigindo do Direito uma adaptação contínua para alcançar o ideal de justiça, sob pena de perda de efetividade das normas e procedimentos que, em outros contextos, produziam resultados satisfatórios:

O ponto essencial que tem que ser levado em consideração é, portanto, que o direito constitui a tentativa consciente de aplicar a ideia eterna da justiça, que a mente humana deslumbra e pela qual palpita seu coração, às condições concretas de dado lugar, de certa população, de determinado momento, condições que são, por sua natureza, inevitavelmente cambiantes. E é uma exigência fundamental desta justiça que, modificando as condições indicadas, estabeleçam-se normas diversas. O absoluto da justiça encontra-se em um sentido ideal e em um critério deontológico que requerem, todavia, para atuar na forma de normas positivas, a aplicação a uma realidade concreta por natureza variável. [...] Manter as normas quando a realidade muda, ou aplicá-las a uma realidade diversa é somente por isso injusto (Ravá, 2004, p. 109).

Destaca-se que “a efetividade do processo deve ser entendida como a capacidade desse sistema para eliminar concretamente, com justiça, as insatisfações e os conflitos, fazendo cumprir o Direito” (Rodrigues, 1994, p. 28), bem como para realizar os fins políticos e sociais do Estado.

À vista disso a expressão “adequados” ganha relevância no campo jurídico, notadamente no âmbito procedimental. No Direito, não se trata de progresso ou evolução linear; antes, inexiste um método universalmente certo de resolução de conflitos, porque a cada situação é pertinente a utilização de uma ferramenta específica e singularmente adaptada. Os procedimentos futuros não serão, necessariamente, uma superação dos atuais ou pretéritos. O sucesso destes instrumentos e procedimentos especiais é determinado por sua capacidade de tornar acessível o direito material e promover a devida pacificação social.

Corroborando com o tema, Piero Calamandrei argumenta que a estabilidade jurídica depende do movimento das relações sociais, pois “O direito é um perpétuo vir a ser. A concepção estática do direito foi substituída por uma concepção dinâmica da criação contínua” (2004, p. 45).

Segundo Jéssica Gonçalves Formigheri, os elementos culturais, neles considerados a história e os símbolos de uma sociedade, contribuem na predisposição de um povo aceitar a utilização de determinado método, ou seja, “a forma como o conflito é solucionado varia conforme a cultura do grupo” (2025, p. 45).

Um bom exemplo de adequação do método à cultura é a extinção do conflito pela autotutela, compreendida como um método rudimentar no qual as partes solucionam o embate mediante o uso da força.

Apesar de constituir, historicamente, o meio mais comum de solucionar contendas, independentemente de força estatal, autores como Chiesi Filho (2022, p. 25) e Dinamarco, Badaró e Lopes (2024, p. 7) não consideram a autotutela um meio próprio de resolução de conflitos, tendo em vista a ausência de pretensão por justiça e a proibição à sua prática em grande parte dos Estados Contemporâneos.

Deste modo, não obstante sua prevalência como primeira resposta aos litígios, trata-se de uma abordagem exclusivamente privada que pouco contribui para ampliar a efetividade do acesso à justiça.

Extraí-se, portanto, que a criação contínua do direito não visa somente a adequação do método à cultura social, mas busca aprimorar e amplificar o acesso à

justiça do direito material, com “uma conotação mais ampla, que ocupa lugar de destaque no Estado contemporâneo” (Marcellino Junior, 2018, p. 137), rompendo com a tradição limitadora dos séculos anteriores e promovendo “a autonomia dos indivíduos e a diminuição da intervenção estatal nas lides” (Oliveira, 2015, p. 49).

Se pela autotutela não há anseio por justiça, prevalecendo os atributos de poder (força, inteligência, dinheiro, persuasão, sagacidade etc.), ao Direito cabe o desenvolvimento de métodos para equilibrar eventuais assimetrias: “No conflito entre o forte e o fraco, o direito existe para garantir aquele que, na sua ausência, não teria possibilidades de alcançar uma decisão adequada para o problema que enfrenta” (Rodrigues e Lamy, 2016, p. 99).

Ao longo da trajetória humana foram empregados os mais diversos métodos de solução de conflitos e, quando houve organização social, empregaram-se tanto métodos heterocompositivos, em que as partes contam com o auxílio de um terceiro para declarar a justiça, quanto autocompositivos, em que constroem consensualmente um desfecho para a desavença que enfrentam.

Independentemente da forma de cada procedimento, o desígnio consiste na efetivação do direito material e na satisfação jurídica das partes envolvidas, eliminando “concretamente, com justiça, as insatisfações e os conflitos, fazendo cumprir o direito. O processo apenas é realmente efetivo quando possui aptidão para alcançar os escopos sociais e políticos da jurisdição” (Rodrigues e Lamy, 2016, p. 102).

A autocomposição está inserida no centro da teoria de Métodos Adequados de Solução de Conflitos, caracterizando-se pela construção consensual da solução dos litígios e contribuindo efetivamente para a ampliação do acesso à justiça, oferecendo “aos envolvidos em um conflito a oportunidade de construírem consensualmente uma solução para a controvérsia que estão enfrentando” (Chiesi Filho, 2022, p. 40).

Diante da ausência de um aparelhamento estatal, exigem das partes compromisso e confiança entre si, compondo uma “forma idônea para captar uma solução mais justa ao problema” (Formigheri, 2025, p. 47).

Em termos de resultados, os métodos autocompositivos sempre exigem renúncia dos intentos por uma das partes ou por ambas as partes.

A essência dos métodos autocompositivos reside, portanto, na autonomia da vontade, em que os litigantes protagonizam a formulação do desfecho, com acordos

que tendem a resultados mais satisfatórios e duradouros, como destacam Maillart e Possato:

[...] a autocomposição torna-se possível em qualquer momento, antes ou depois da jurisdição e, diante da configuração altruísta imprimida em sua essência, ao postular a renúncia parcial ou total do próprio interesse em favor do oponente, aliada à economia da demanda estatal que fomenta, transparece satisfatória solução para a contenção dos conflitos (2025, p. 456).

Dentre os tantos meios autocompositivos, na realidade jurídica brasileira preponderam a negociação, a mediação e a conciliação.

A negociação representa a autocomposição por essência, consistindo em uma comunicação bidirecional em que as partes buscam chegar a um acordo de vontades. A interação ocorre sem a interferência de terceiros, preservando a autoria e a autenticidade dos negociadores na solução de seus próprios impasses, o que propicia maior efetividade e durabilidade à solução encontrada.

Por outro lado, é necessário que as partes estejam disponíveis ao diálogo, com comunicação eficiente e preparada para argumentar sobre a situação fática de forma minimamente “intelectual que permita externar e elaborar pensamentos condizentes com a resolução do problema ou compreender o que é proposto e argumentado pela parte oponente” (Maillart e Possato, 2025, p. 465).

Se não houver disponibilidade ou capacidade das partes para negociar, seja pela dificuldade com uma comunicação eficiente e minimamente técnica, seja pela complexidade do conflito, há a possibilidade de se aplicar o procedimento da mediação, que busca desbloquear o processo negocial.

Nesse caso, a autocomposição deixa de ser bidirecional. Como argumentam Maillart e Possato (2025, p. 467) a composição é mediada por um terceiro imparcial, o qual deverá facilitar o diálogo, incentivando as partes em conflito a elaborarem e externarem seus interesses de forma racional e a apresentarem opções para a controvérsia. O mediador não possui poder decisório e não sugere soluções, mas facilita o ambiente para que as partes construam a própria solução consensual.

Nesse sentido, destaca-se a descrição de Santos e Magalhães acerca da mediação:

Na mediação é preciso reconhecer e legitimar a ação dos demais agentes já que o conflito só poderá ser resolvido se houver possibilidade de combinar o máximo possível de interesses próprios

com os interesses dos demais. Na mediação somos confrontados pelas nossas diferenças e semelhanças em relação aos demais agentes e o mediador busca que as partes compreendam que a realidade designada conflito se apresenta de maneiras diferentes para cada um em razão das diferenças de percepção (2025, p. 395).

Na mediação há um foco humanizado na solução de conflitos, que é construída unicamente pelas partes envolvidas, de forma que o desfecho encontrado tende a ser duradouro, fortalecendo a relação anterior.

Já a conciliação difere da mediação quanto à profundidade de envolvimento do terceiro imparcial, o conciliador. No contexto brasileiro, o conciliador, além de facilitar o ambiente e de auxiliar as partes na comunicação, pode sugerir soluções e aconselhar sobre a razoabilidade de determinadas propostas, com um foco na obtenção do acordo, “pouco importando o grau de relacionamento entre as partes, nem a carga emocional que permeia determinado conflito” (Maillart e Possato, 2025, p. 471).

É a conciliação o método autocompositivo que recebe o maior foco do judiciário brasileiro atualmente, contando com grupos especializados que buscam solucionar as demandas tanto antes do ajuizamento da ação judicial quanto durante.

Destina-se especialmente a causas de natureza mais objetiva e material, como as de cunho indenizatório ou as relações de consumo, em que a carga emocional e a necessidade de manutenção da relação podem não ser o foco principal, como afirma Juliana Raquel Nunes:

Indica-se o uso da conciliação para resolução de conflitos não continuados ou unidimensionais, isto é, aqueles que têm por objetivo resolver questões pontuais, sem a necessidade de preservar o relacionamento entre os envolvidos, estando o conciliador autorizado a sugerir propostas para o litígio, como no caso de uma sessão que trate de acidente de trânsito, momento em que se espera da outra parte, principalmente, o ressarcimento pelas despesas sofridas (2017, p. 111).

Portanto, extrai-se que a conciliação, dentre os métodos autocompositivos, é aquele que mais se aproxima da heterocomposição, visto que o foco é maior na resolução do conflito, sem tanta ênfase no resguardo das relações humanas, e, mesmo que a solução apresentada pelo conciliador não seja compulsória, a sua atuação se aproxima mais da atividade exercida pelo terceiro imparcial que atuará na arbitragem ou no processo judicial.

Nesse sentido, o desenvolvimento de formas heterocompositivas, nas quais a solução da desavença é alcançada pela decisão vinculante de um terceiro alheio à controvérsia, encara a responsabilidade de tornar o direito material efetivo e de extinguir as insatisfações.

Dentre esses métodos, a arbitragem se apresenta como uma modalidade de jurisdição privada, escolhida pelas partes para dirimir seus conflitos de forma especializada, com técnica e celeridade. Ao mesmo tempo que, compreendendo o dever estatal na solução de litígios, a ação judicial consubstancia a via pública e coercitiva para a tutela de direitos, sendo a forma mais tradicional de imposição da justiça por meio do aparelho estatal.

A arbitragem distingue-se entre os métodos heterocompositivos por sua natureza consensual, diante da voluntariedade das partes em submeter a controvérsia a um árbitro ou tribunal arbitral, desinteressados no bem em disputa.

A sentença arbitral possui força executiva equivalente à judicial, nos termos da Lei n. 9.307/1996 e da Lei n. 13.129/2015 e é decorrente de um processo baseado em valores fundamentais de eficiência, equidade, autonomia privada, especialização do árbitro, neutralidade e definitividade, contribuindo para ampliar o acesso à justiça com “resultados de eficiência procedimental, confidencialidade, especialidade e justiça decisória, além de celeridade na resposta” (Salles, 2023, p. 250).

Apesar dos aspectos singulares que possui, mantém a lógica da jurisdição, com um processo formal, fulcrado em pressupostos processuais e condições da ação (Zapparolli, 2023, p. 106).

Considerando seus atributos, é um método bem aprovado no “mundo corporativo por ser uma forma eficiente e ágil de decidir conflitos” (Rodrigues e Lamy, 2016, p. 6), bem como por se mostrar próprio para disputas que exigem conhecimento técnico aprofundado ou que envolvem grandes relações comerciais.

Apesar de se distinguir como um mecanismo eficaz para a resolução de disputas em um ambiente privado e especializado, a arbitragem tem aplicação restrita à esfera dos direitos disponíveis. Questões que afetam a ordem pública ou direitos fundamentais irrenunciáveis exigem a tutela estatal, com as diversas garantias do processo judicial. Essa prerrogativa solidifica a importância da ação judicial como garantia última de acesso à justiça para a totalidade dos direitos.

A jurisdição estatal, por outro lado, usa o exemplo de modelo da arbitragem, substituindo o árbitro particular por um representante do Estado e desenvolve a jurisdição para um sistema público e positivado. O processo judicial é, portanto, via pública e coercitiva para a tutela de direitos, representando a forma mais convencional de imposição da justiça pelo aparato estatal.

A ação judicial confere ao Poder Judiciário a prerrogativa final de dizer o direito em casos concretos, através de um processo formal, público e com decisão vinculante para as partes, norteado por valores e princípios fundamentais. Os conflitantes assumem uma posição adversarial e abdicam de sua vontade em favor do Estado, que, por meio de seu juiz, substitui essa vontade e impõe uma decisão que encerra o conflito (Dinamarco, Badaró e Lopes, 2024, p. 69/70).

Como explicam Rodrigues e Lamy (2016, p. 8):

Trata-se de um ato jurídico complexo resultante da operação de um núcleo de direitos fundamentais (os princípios constitucionais do processo), sobre uma base procedimental, tanto dentro quanto fora de jurisdição, não apenas com o objetivo de declarar os direitos, mas principalmente com o objetivo de satisfazê-los no mundo dos fatos, na vida dos litigantes.

O desenvolvimento da ação judicial como ato jurídico complexo possibilita a estabilidade, definitividade e isonomia das decisões. Por meio de um processo formal e público, o Poder Judiciário assume a prerrogativa de proferir um provimento que estabelece a verdade legal para o caso concreto de modo imutável, proporcionando pacificação social, fundamental para a ordem democrática.

Como explicam Dinamarco, Badaró e Lopes, “A definição dos escopos do processo e a consciência de que este é um instrumento a serviço de todos esses escopos permitem ao intérprete definir certas ideias, premissas e princípios que nortearão a concepção dos institutos processuais em sua aplicação a cada situação concreta” (2024, p. 32).

Os princípios que guiam o processo judicial, portanto, são decorrentes da vontade estatal e dos seus desígnios, sejam eles políticos, sociais ou jurídicos e são indispensáveis para a orientação do processo judicial e à manutenção de uma ordem jurídica justa.

No mesmo sentido, Rodrigues e Lamy desenvolvem o entendimento de que o processo, balizado pelos princípios que o norteiam, funciona como instrumento para efetivação dos escopos estatais e pacificação social de forma justa e imparcial, de

modo que se não cumprir com os desígnios estatais, não se mostrará um instrumento útil e deverá ser reformulado:

Como instrumento estatal de resolução de conflitos, o processo possui compromissos éticos fundamentais, decorrentes da função social que se atribui ao Estado Contemporâneo. Deve ser instrumento de garantia e realização concreta dos princípios básicos que orientam o ordenamento jurídico. Só assim constituirá instrumento efetivo para que a jurisdição possa atingir seu escopo de pacificar com justiça (2016, p. 11).

Considerando, portanto, que o processo judicial assume compromissos de natureza social, política e jurídica, a atuação jurisdicional do Estado deve, dentro destes escopos, “propiciar a quem tem um direito tudo aquilo e precisamente aquilo que ele tem o direito de obter, sob pena de carecer de utilidade e, portanto, de legitimidade social” (Dinamarco, Badaró e Lopes, 2024, p. 32).

Com este propósito, incumbe ao julgador ser neutro, técnico, burocrático e formal, promovendo segurança e disponibilidade ao jurisdicionado.

Este compromisso da atividade jurisdicional estatal com a ética é amparado pela característica de direito fundamental constitucional atribuída à apreciação de lesões e ameaças a direito pelo Poder Judiciário (artigo 5º da Constituição Federal).

Por outro lado, é consequência deste arcabouço principiológico e normativo que se consolidou no Brasil uma cultura da sentença judicial, na qual há confiança somente no magistrado e no provimento adjudicatório, que seria o único jeito certo e eficiente de resolver conflitos, proporcionando “a gostosa sensação de ganhar do vencedor da demanda e a triste sensação de perder ao derrotado” (Corrêa, 2020, p. 34).

Sem esquecer dos benefícios da técnica e formalidade do processo judicial, bem como da segurança social que apresenta pelo seu desenvolvimento histórico, verifica-se a sua insuficiência como instrumento exclusivo para dirimir conflitos em todas as esferas. Mesmo em suas qualidades mais aprimoradas, subsistem imperfeições que impedem a consecução de uma resolução perfeita, como argumenta Fabiana Marion Spengler:

O processo pesquisa, sempre com detalhamento, as formas mais neutras na aquisição da consciência do fato, desconfiando, de modo muito acentuado, da potencial parcialidade de todos os sujeitos que participam de sua reconstrução histórica. O juiz deve garantir a absoluta serenidade valorativa que coincide com a inexistência de

pré-juízos, de modo que qualquer valoração que tenha expresso antes de assumir as vestes de julgador o expõe a uma contaminação irremediável. Consequentemente, o processo tende a perder a conotação participativa, assumindo um procedimento de elevado conteúdo técnico, burocrático e formalista (2010, p. 341).

A rigidez que caracteriza esse modelo dificulta a compreensão plena das controvérsias em seus aspectos humanos e sociais, o que acaba gerando imperfeições capazes de comprometer a realização de uma justiça integral. Tal constatação enfraquece a pretensão de exclusividade do processo judicial como única via para a solução de conflitos, abrindo espaço para o reconhecimento e a adoção de métodos alternativos, mais flexíveis e adequados, que se revelam instrumentos complementares e indispensáveis à promoção da pacificação social “com justiça e muitas vezes com maior eficiência” (Dinamarco, Badaró e Lopes, 2024, p. 36).

Assim, ainda que o monopólio da força seja estatal, a composição deve ser permitida por instrumentos diversos do processo judicial, mantendo-se a ação judicial como a *ultima ratio* da justiça (Oliveira, 2015, p. 32).

A pluralidade de métodos de solução de conflitos, ainda que pouco acolhida socialmente, é amplamente aceita na doutrina, como Rodrigues e Lamy que afirmam que “o acesso à justiça representa mais do que o ingresso no processo e o acesso aos meios que ele oferece” (2016, p. 104), Marcellino Junior que destaca a impossibilidade de se “levar em caráter absoluto o princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário” (2018, p. 194) e Dinamarco, Badaró e Lopes que reiteram que “a Justiça estatal não é o único caminho pelo qual se procura oferecer solução aos conflitos” (2024, p. 36).

Assim, como afirma Daniela Olímpio de Oliveira “em todas as situações permanece e se fortalece o Poder Judiciário e seu núcleo fundamental de reserva da jurisdição para a proteção do sistema jurídico, da segurança jurídica, da justiça valorada na norma e no processo” (2015, p. 234).

Os métodos adequados de solução de conflitos ampliam o espectro de possibilidades de acesso à justiça com instrumentos aptos a cumprir os desígnios estatais, amparando o jurisdicionado com instrumentos apropriados à cada tipo de demanda, visto que “há uma relação entre a natureza da disputa e o método mais adequado para resolvê-la” (Silva, 2023, p. 26).

Se por um lado a jurisdição do Poder Judiciário permanece como proteção última do Direito e da justiça, por outro a existência de múltiplos instrumentos permite ao cidadão a escolha do método que melhor se adapte a peculiaridade de cada conflito – notadamente, não se espera que o indivíduo leigo faça uma escolha sem auxílio técnico, o qual deve ser fomentado para que a triagem dos instrumentos seja feita de forma satisfatória.

Essa liberdade, na prática, já existe no sistema estadunidense desde a década de 1970, quando apresentado por Frank Sander o sistema *Multidoor Courthouse* (pode ser entendido como Tribunal Multiportas em tradução livre), no qual se busca ampliar o acesso à justiça mediante o oferecimento de diversas formas de solução de conflitos àquele que busca os seus direitos:

[...] ao invés de uma única porta direcionada à corte do Poder Judiciário, as partes passariam por uma antessala localizada no centro de solução de conflitos que, mediante a ajuda de uma filtragem ou triagem (screening clerk) considerando a natureza do conflito, a relação continuada ou não entre as partes, os custos da demanda, a urgência da decisão, ofereceria diversas portas (mediação, conciliação, processo judicial, arbitragem, entre outras) para que os indivíduos acessassem as distantes formas de tratamento dos conflitos (Formigheri, 2025, p. 57).

Observa-se que não é propriamente o intuito da proposta o desafogo do grande número de processos judiciais que tomam conta do Poder Judiciário, ainda que este fato eventualmente possa ser consequência do Tribunal Multiportas, mas ampliar as possibilidades de acesso à justiça mediante o desenvolvimento de métodos que encontrem maior sentido nas peculiaridades de cada caso.

Nesse sentido, extrai-se do texto de Frank Sander para a *The National Conference on The Causes of Popular Dissatisfaction*³, ao refletir sobre as causas de insatisfação popular com o sistema judicial, que o projeto busca “otimizar a atuação judicial, destinando os tribunais às atividades para as quais possuem maior aptidão e impedindo que sejam assoberbados e paralisados por litígios que não demandam suas capacidades distintivas” (1976, p. 174, tradução nossa⁴).

³ Conferência realizada em homenagem a Roscoe Pound, ex-reitor da Faculdade de Direito de Harvard que em 1.906 havia palestrado sobre a insatisfação popular com a administração da justiça nos Estados Unidos (Oliveira e Spengler, 2013).

⁴ [...] the goal is to reserve the courts for those activities for which they are best suited and to avoid swamping and paralyzing them with cases that do not require their unique capabilities.

Ainda que a ideia seja de simples explicação, a sua execução é complexa, visto que segundo o autor, determinar como cada conflito pode ser melhor solucionado passa pela análise de algumas características, tais como: a natureza do conflito, o relacionamento entre os litigantes, o volume financeiro em debate, os custos e a celeridade.

Neste sentido, Sander indica que apesar de propositiva, a ideia de múltiplas portas carecia de estudos para que se tornasse efetiva, sendo necessária uma maior coleta de dados para compreender de forma sofisticada e profunda as principais dificuldades e as demandas que deveriam ser encaminhados aos diferentes instrumentos de solução de conflitos (1976, p. 175).

Além do vasto estudo que a proposta impõe, o autor ressalta não saber se os benefícios da implementação desse sistema terão impacto diante dos altos custos financeiros e sociais que a sua execução implica:

É crucial observar, entretanto, que a implementação de novos mecanismos de resolução de disputas ou a melhoria dos existentes pode fomentar a emergência de insatisfações até então contidas. Não se sabe, contudo, se esse estímulo resultará em uma via construtiva para a canalização de frustrações ou se, ao legitimar queixas latentes, consumirá indevidamente recursos sociais. A principal implicação a considerar é a inegável balança entre custo e benefício: aprimorar o esquema de processamento de disputas pode vir a gerar um incremento significativo no número de demandas processadas (Sander, 1976, p. 150-151, tradução nossa⁵).

Nesse sentido, embora a proposta de Sander careça de estudos empíricos, foi fundamental para o desenvolvimento da compreensão de que o processo judicial não constitui a única via estatal apta a pacificar conflitos. Em consequência, é reforçada a concepção de que outras formas de solução de controvérsias podem, inclusive, adaptar-se com maior propriedade a tipos específicos de demandas.

No Brasil, o amplo desenvolvimento do método adjudicatório e a ausência de incentivo formal e efetivo para descentralizar a resolução de conflitos, dificultam a instituição de uma justiça multiportas. Nesse sentido, Didier Junior e Fernandez o

⁵ It is important to realize, however, that by establishing new dispute resolution mechanisms, or improving existing ones, we may be encouraging the ventilation of grievances that are now being suppressed. Whether that will be good (in terms of supplying a constructive outlet for suppressed anger and frustration) or whether it will simply waste scarce societal resources I (by validating grievances that might otherwise have remained dormant) we do not know. The important thing to note is that there is a clear trade-off: the price of an improved scheme of dispute processing may well be a vast increase in the number of disputes being processed.

classificam como um sistema auto-organizado, caracterizado “por uma construção paulatina, progressiva e sem planejamento” (2023, p. 170).

A experiência jurídica brasileira demonstra que não basta o desenvolvimento de instrumentos que se adaptem à singularidade de cada litígio, é necessário readequar a cultura jurídica da sociedade, planejando um sistema amplo de solução de conflitos e afastando-se da chamada cultura da sentença – termo forjado por Kazuo Watanabe, que consiste na crença coletiva de que o “monopólio do Estado perfaz o símbolo da distribuição da justiça, sendo o principal meio buscado pelos indivíduos no tratamento das suas contendas” (Formigheri, 2025, p. 53).

Essa perspectiva é consequência de um modelo que, historicamente, atribuiu ao Poder Judiciário prerrogativa exclusiva de dizer o direito, moldando as expectativas sociais em torno da busca por um provimento estatal e pela solução heterocompositiva – neste cenário, a inserção da arbitragem no sistema jurídico, como se viu, principalmente nos meios empresariais, mostrou-se mais natural do que é observado com os métodos autocompositivos.

Segundo Corrêa existe um “apego ao formalismo, às salas de audiências e à demonstração de autoridade” que gera no cidadão um ideal de justiça e a crença na resolução do conflito conforme lhe provém.

Esse apeço não é exclusivo do jurisdicionado, pois a própria formação acadêmica de juristas no Brasil é dominada pela mentalidade litigiosa, com inclinação ao processo formal, complexo e inacessível para o cidadão, sobretudo se considerado o volume crescente de demandas e a decorrente dificuldade em oferecer respostas céleres e eficazes a todas as lides.

A abordagem multiportas é, fundamentalmente, um convite à organização da função jurisdicional, permitindo que os tribunais se concentrem em casos que realmente exigem sua capacidade adjudicatória, enquanto outras demandas são encaminhadas para mecanismos mais apropriados.

Portanto, ao importar a teoria multiportas, objetiva-se aprimorar o acesso à justiça, qualificando a forma como as controvérsias são tratadas, promovendo uma gestão mais eficiente e humanizada das disputas, e permitindo o bom uso da sentença nas demandas que de fato não podem ser solucionados por outros instrumentos ou que encontram na solução adjudicada a melhor opção.

Reconhece-se que nem todas as disputas são iguais e, portanto, não demandam a mesma solução ou o mesmo tipo de intervenção. A singularidade de

cada controvérsia – seja pela natureza dos interesses envolvidos, pelo grau de complexidade relacional, pelo volume de valores ou pela necessidade de celeridade – exige que o sistema ofereça uma variedade instrumental.

A adequação, nesse sentido, visa a direcionar cada caso à porta que melhor se ajusta às suas particularidades, maximizando as chances de uma resolução satisfatória e duradoura para as partes e para a sociedade, bem como ampliando o espectro de acesso à justiça e derrubando as barreiras que impedem.

Contudo, a análise da adequação não passa apenas pela vinculação do instrumento ao conflito, mas pela comparação com outros métodos. Desta forma, como salienta Carlos Alberto de Salles (2023, p. 251-253), investigar os méritos e valores fundamentais de cada instrumento facilita a compreensão do propósito na escolha entre uma ou outra ferramenta, bem como possibilita identificar qual instrumento tem maior probabilidade de alcançar a justiça no caso concreto.

Essa análise, ressalta-se, é relativa e, assim como acontece no processo judicial, passa pelo nível de conhecimento jurídico e empírico do profissional que orienta as partes, bem como pelas pretensões de direito material da parte, que efetivamente balizarão técnica processual na busca da solução adequada ao conflito.

Dentro dessa estrutura multiportas e considerando os instrumentos existentes no ordenamento jurídico brasileiro, os métodos adequados representam as portas disponíveis para os litigantes. Métodos autocompositivos, como a negociação (solução direta entre as partes), a conciliação (com um terceiro que sugere soluções) e a mediação (com um terceiro que facilita o diálogo para que as partes encontrem a própria solução), permitem que os envolvidos construam consensualmente o desfecho de suas desavenças, enquanto as vias heterocompositivas, como a arbitragem e o processo judicial, oferecem a decisão de um terceiro imparcial fora da esfera estatal.

A escolha da porta adequada, orientada por critérios de eficácia e pertinência, é o que garante a efetividade da justiça em sua plenitude.

Assim, diante da perspectiva brasileira de dependência estatal para solução de conflitos e com a adaptação da justiça multiportas à realidade normativa nacional, a Resolução n. 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) surge como um marco normativo de maior relevância para incentivar uma cultura de métodos adequados de solução de conflitos.

Consoante destaca Paulo Eduardo Alves da Silva, como consequência desta Resolução “os tribunais organizaram os seus setores de conciliação judicial e, em alguns casos, capitanearam a organização de núcleos comunitários de solução de conflitos” (2023, p. 22).

O ato normativo instituiu uma política pública para o tratamento adequado dos conflitos de interesses e incumbiu aos órgãos judiciários o dever de “antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão” (CNJ, 2010, artigo 1º, parágrafo único).

Decorre ainda da Resolução 125 a obrigação aos tribunais de criar Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), bem como a determinação para capacitação e atualização continuada tanto de magistrados quanto de servidores, conciliadores e mediadores dos tribunais.

Em suma, sem desconsiderar eventuais críticas à normativa quanto à centralização da gestão sobre a solução de conflitos no Poder Judiciário (Corrêa, 2020, p. 82) ou em relação à pressão por resultados que imposta pela divulgação de dados estatísticos (Mazzei e Chagas, 2016, p. 76), com a proposta de consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios, a Resolução evidencia o desígnio estatal de possibilitar múltiplas portas à resolução de conflitos e estimular uma transformação cultural.

Assim, não obstante a evolução teórica e a sistematização de um modelo de justiça que busca oferecer diversas formas de solução de conflitos, com planos ainda tímidos para se ampliar o acesso à justiça e efetivar o processo judicial como opção residual, ainda persiste na cultura jurídica a resistência da cultura da sentença.

Sem desprezar a avaliação de Piero Calamandrei (2004) de que desde o início do século XX há uma crise da justiça que passa diretamente pela desconfiança que a população tem no poder judiciário, a observação do contexto jurídico demonstra que a centralidade histórica do Poder Judiciário e a crença de que a decisão do juiz é a única garantia de definitividade e segurança ainda perduram na sociedade jurídica.

A inovação teórica da justiça multiportas, em que é possibilitado ao litigante a escolha de um método que melhor se adeque às suas necessidades, e legal da Resolução 125 do CNJ e do Código de Processo Civil (CPC) de 2015, ainda carece de apoio dos principais atores do sistema judicial.

O desenvolvimento de uma nova política legal com ampliação das opções instrumentais não se mostrou suficiente até então. Neste cenário, é necessário que se desenvolvam, através de estudos, técnicas, criatividade e aporte financeiro, com apoio da tecnologia, ferramentas que auxiliem na superação da barreira cultural, convertendo-se a teórica diversidade de instrumentos em uma escolha consciente e eficaz para a solução de conflitos na prática.

2.4 O USO DA TECNOLOGIA NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS.

O desenvolvimento tecnológico e o surgimento da Internet, com novas interações humanas em meios online, virtuais e à distância impuseram à sociedade novos conflitos e demandas que não eram previstas em legislações materiais e procedimentais anteriores à criação deste novo espaço.

A conexão permanente da nova sociedade proporcionou novas formas de vínculos e relações, transformando ou ampliando os relacionamentos civis, sejam eles interpessoais, comerciais ou de consumo. Segundo Bordoní, “os computadores, em rede, quando conectados, disseminam informações, colaboração e interação, oferecendo novas possibilidades de interconexão” (2020, p. 44).

Houve evolução, portanto, da comunicação, com aproximação das pessoas entre si e com os fatos, o que contribuiu para o surgimento de novos conflitos. Diante disso, a forma de solucionar conflitos também precisa se adaptar, com ferramentas que se adequem a um sistema conectado, expresso e dinâmico.

Diante deste novo cenário, a partir do final do século XX, teve início o desenvolvimento das *Online Dispute Resolution* (ODR), considerando que somente pela metade da década de 1990 é que começou a se popularizar a “navegação” em meios virtuais, com o uso de navegadores com uma interface mais intuitiva e com facilitação de operadoras para conexão à rede virtual, como descreve Ethan Katsh:

[...] por volta de 1994 que se tornou evidente que o ciberespaço, no futuro, não seria um lugar harmonioso e que haveria a necessidade de ferramentas, recursos e experiência para responder às disputas que surgiriam. Em 1996, os primeiros artigos sobre ODR apareceram em uma revista jurídica, o National Center for Automated Information Research (NCAIR) patrocinou a primeira conferência dedicada à

ODR, e o financiamento do NCAIR deu início aos primeiros projetos significativos de ODR. [...] Os sistemas formais de resolução de disputas não existiam e, aparentemente, não eram necessários. Isso mudou, no entanto, à medida que a Internet cresceu em diversas novas direções (2025, p. 24, tradução nossa)⁶.

Já para o final dos anos 1990 e início dos anos 2000, com o aumento das negociações online e diante do impulsionamento de investimentos para pesquisa e desenvolvimento das ferramentas virtuais, foram realizadas diversas conferências para estudo e evolução das ODR's.

A partir das pesquisas e necessidades de usuários das diversas plataformas virtuais, as ODR's passam por uma evolução, deixando de ser uma simples aplicação de um método consensual de solução de conflitos no meio online e começam a “diversificar os momentos de captação de disputas e as formas de diálogo com as partes, ambicionando também a resolução de controvérsias gestadas *offline*” (Arbix, 2015, p. 56).

Apesar da origem no ambiente privado, Humberto Chiesi Filho indica que a tecnologia é “usada dentro e fora da justiça, existindo, inclusive, países em que as partes são encorajadas a tentar o uso de um método alternativo antes de aceder à justiça, ou até mesmo casos em que isso é um requisito prévio ao acesso à justiça tradicional” (2024, p. 64).

A evolução, portanto, consiste em aplicar a tecnologia para gerar um ambiente apto à solução de conflitos com possibilidades e procedimentos não oferecidos pelos métodos convencionais e presenciais.

No Brasil, considerando uma tardia popularização da *internet* em relação a outros países, as primeiras plataformas digitais de solução de conflitos surgiram somente a partir do início dos anos 2000, tendo um desenvolvimento mais efetivo a partir de 2015, com a promulgação da Lei 13.140, de junho de 2015, que instituiu a mediação entre particulares para solução de conflitos (Sousa e Gonçalves, 2023, p. 38) e com a resolução 358 de 2020 do CNJ, que impôs aos tribunais o desenvolvimento e disponibilização de sistema informatizado para resolução

⁶ [...] around 1994, that it began to be clear that cyberspace, in the future, would not be a harmonious place and that there would be a need for tools, resources and expertise in responding to the disputes that would occur. In 1996, the first articles about ODR appeared in a law review, the National Center for Automated Information Research (NCAIR) sponsored the first conference devoted to ODR, and funding from NCAIR launched the first significant ODR projects [...] Formal dispute resolution systems did not exist and apparently were not needed. This changed, however, as the Internet grew in a variety of new directions.

consensual de conflitos por meio de conciliação e mediação, conhecido como SIREC.

No âmbito do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC), a resolução GP n. 58 de 8 de setembro de 2023 dispôs no artigo 3º, parágrafo 1º, sobre a autorização para os CEJUSC's atuarem de forma virtual.

As inovações normativas recentes foram aceleradas diante da influência direta do amplo distanciamento social imposto como medida de saúde pública para impedir maiores contaminações decorrentes da pandemia de COVID-19.

A calamidade pública ocasionada pela pandemia não transformou somente o direito, todas as áreas humanas foram afetadas e, em alguns aspectos, tendência de desenvolvimento previstas para um futuro um pouco mais distante foram aceleradas, como destaca Jovina d'Avila Bordoni:

No trabalho, o que antes da pandemia ocorria de forma contida, apenas em algumas situações e instituições, repentinamente, virou a regra, pessoas passaram a trabalhar home office, tanto no setor privado, como no público. No comércio, em face do isolamento social as vendas pela internet dispararam. De repente, todos começaram a falar em vários tipos de plataformas e utilizá-las a fim de que as comunicações pudessem chegar às outras pessoas, sejam aquelas que fazem parte dos relacionamentos familiares, sejam as das relações profissionais, tudo diante, da restrição da circulação das pessoas (2020, p. 52).

Foi um tempo de consequências trágicas na área da saúde, incertezas econômicas e temor com o futuro para a maior parte da sociedade, tanto para pessoas físicas quanto para empresas e demais personalidades jurídicas, que precisaram de inovação e criatividade para contornarem as adversidades.

Para o sistema jurídico não foi diferente. A impossibilidade de realizar audiências e reuniões presenciais nos tribunais e centros de solução consensual de conflitos forçou a busca por instrumentos virtuais para garantir o acesso à justiça a todos e tentar evitar as barreiras impostas pelas necessidades de saúde pública. Houve rápida adaptação e modernização de todo o aparato de justiça, “em poucos dias o trabalho remoto e as videoconferências tornaram-se aliadas e conhecidas de todos que trabalham nesta área” (Bordoni, 2020, p. 53).

Enquanto alguns espaços foram abertos para modernização, houve casos em que as desigualdades no acesso à justiça foram ampliadas (Silva, 2025, p. 163).

De toda forma, a partir da pandemia de COVID-19 ficou evidente a necessidade e urgência do uso da tecnologia na solução de conflitos para evitar a paralisação do acesso à justiça. Considerando o desenvolvimento às pressas, a utilização das ODR's foi imprescindível para manter as portas da justiça disponíveis, superando barreiras físicas através do método virtual.

A necessidade do distanciamento social também impulsionou uma mudança cultural na aplicação do direito no Brasil, de modo que é possível afirmar que “O sistema de justiça pós-pandêmico é um sistema virtual” (Lima, 2025, p. 4). A experiência prática evidenciou a utilidade, viabilidade e conveniência do uso das ferramentas online de solução de conflitos, afastando a relutância inicial que agia como entrave às ODR's.

Ocorre que tal qual o desenvolvimento dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos, as ODR's têm a finalidade de ampliar o espaço de resolução de conflitos tornando possível a comunicação entre as partes mediante instrumentos que se adaptam às novas necessidades do mundo atual e sendo “uma das principais armas para reduzir muitas das barreiras historicamente apontadas, tais como a distância física (entre países e continentes, muitas vezes), os elevados custos, e a complexidade dos processos e procedimentos” (Marques, 2022, p. 291).

Nesse sentido, as ODR's não devem ser limitadas a replicar canais de comunicação, sendo que o ambiente virtual tem o potencial de proporcionar acesso à justiça amplo e abrangente a todos aqueles que possuem conectividade, superando limitações de tempo e espaço que são intrínsecas aos modelos presenciais e fornecendo uma interatividade antes só existente no exato momento em que as partes estavam no mesmo local, conforme afirma Daniel do Amaral Arbix:

A diferença central com relação às mídias tradicionais é que as novas tecnologias são interativas, ou seja, reagem a inputs de seus usuários e ao ambiente em que estão inseridas, promovendo ajustes em seus outputs conforme recebem novos dados e adaptando-se aos progressos e aos solavancos experimentados (2015, p. 50).

O que importa, segundo Arbix, é que essas tecnologias interativas propiciem formas antes “impossíveis para os mecanismos tradicionais de resolução de disputas” (2015, p. 51).

A interatividade é capaz de facilitar o alcance de objetivos ao fragmentar tarefas complexas, conduzir processos, atendimento personalizado de

necessidades, supervisão ostensiva, monitoramento de desempenho e fomento de estímulos e recompensas a comportamentos positivos (Arbix, 2015, p. 79).

Tudo isso pode é parte da inovação que a introdução de uma quarta parte, no caso a própria a tecnologia da informação, à solução de conflitos. A atuação ocorre de forma neutra e isenta de conflitos emocionais, colhendo dados e auxiliando as partes em conflito com informações, realizando cálculos complexos, oferecendo eventuais propostas de soluções, desenvolvendo formas confidenciais para análise de propostas e modulando a linguagem utilizada pelas partes, principalmente com o fim de dar clareza ao debate e reduzir os atritos da comunicação (Arbix, 2015, p. 55).

Segundo Dalmaso Marques, com a finalidade de superar barreiras emocionais e informacionais, é possível ainda que a tecnologia, atuando de forma imparcial, trace estratégias e estabeleça agendas que permitam um ambiente mais propício à resolução do embate, guiando os litigantes ao consenso (2022, p. 50).

A neutralidade da tecnologia da informação, por outro lado, não pode ser confundida com a ausência de interesses do provedor do sistema incorporador da ODR, os quais devem ser considerados na análise do próprio sistema e no planejamento das partes para escolha do mecanismo.

O uso da tecnologia da informação na solução de conflitos, segundo Daniel Arbix (2015, p. 58), tem sido mais observado em causas repetitivas e de baixo valor, além de litígios de comércio eletrônico e nomes de domínio em que há disputa transnacional, ainda que mecanismos mais complexos e estruturados também estejam sendo programados e testados.

Ainda sobre o ponto e mesmo que não seja o objeto principal deste estudo, observa-se o recente desenvolvimento das Inteligências Artificiais Generativas (IAG), que se destacam pela sua capacidade criar conteúdo, sejam de textos ou mídias, como músicas, áudios, vídeos e jogos, e até mesmo códigos de softwares.

A partir dos seus modelos de fundação, é possível adaptar as IAG's para diversos propósitos sem necessitar muitos dados como exemplo. Pelo seu formato de desenvolvimento, capaz de aprender padrões e relações desenvolvidas por humanos e criando modelos semelhantes, a evolução das IAG's é acelerado pela própria interação com os usuários (Google, 2025, Visão geral).

Esse aprendizado artificial é chamado de deep learning e consiste em “algoritmos que simulam os processos de aprendizado e tomada de decisões do cérebro humano” (Stryker e Scapicchio, 2024).

As mais recentes evoluções desses modelos de Inteligência Artificial (IA), como o desenvolvimento do BERT e do GPT, foram essenciais para a popularização dessas ferramentas:

A introdução de modelos baseados em transformadores, como o BERT e o GPT, é frequentemente vista como um ponto de virada. Esses modelos revolucionaram o processamento de linguagem natural (PLN), demonstrando uma capacidade sem precedentes de entender e gerar textos semelhantes aos humanos. Com base nesse sucesso, o GPT-2 e o GPT-3 mostraram ainda mais o imenso potencial da IA generativa, cativando o mundo com suas impressionantes capacidades de geração de texto (Google, 2025, Visão geral).

Considerando a alta produtividade que as IAG's propiciam e apesar dos desafios e riscos que ainda tendem a surgir, há alta exploração dessas ferramentas tanto por pessoas físicas quanto jurídicas, buscando valorizar serviços, produtos e tempo.

Conforme explicam Stryker e Scapicchio (2024), “de acordo com uma pesquisa da empresa de consultoria de gerenciamento McKinsey, um terço das organizações já utiliza a IAG regularmente em pelo menos uma função empresarial” e há previsão para que até 2026 mais de 80% das organizações faça algum tipo de uso das IAG's.

Assevera-se, contudo, que esses modelos de IA não possuem desígnios ou pensamentos que se desenvolvem naturalmente de modo que podem “gerar respostas que, em alguns casos, não são adequadas ou estão fora de contexto, o que exige atenção e validação por parte dos usuários” (Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2025, p. 6).

Além do mais, pela inovação que as IAG's apresentam, a grande maioria dos usuários ainda desconhece fundamentos para a melhor utilização, de modo que perguntas (ou prompts) mal formuladas podem desencadear alucinações da ferramenta, com informações imprecisas ou inventadas, mas dentro de um contexto que de coerência.

Apesar destes desafios, não é demais perceber a alta probabilidade de quem em poucos anos surjam ferramentas de solução de conflitos totalmente baseadas

em IAG's, de modo que as questões éticas e sociais também quanto a estas ferramentas precisam ser observadas.

Ao mesmo passo que a inovação tecnológica apresenta soluções diferentes e amplia o espaço de acesso à justiça, as questões éticas ainda desconhecidas ou recentemente reveladas ainda carecem de remédios próprios.

Arbix expõe os riscos de atuação da quarta parte, que podem surgir “desde regras de partida (default) até induções ao equacionamento de conflitos de modo iníquo para alguns envolvidos, passando pelo favorecimento a determinadas soluções — como concessões mútuas e acomodações a atos ilícitos — socialmente indesejadas” (2015, p. 56).

Outra ameaça ao acesso à justiça decorre da sua própria ampliação, no ponto em que a existência de múltiplos métodos especificamente adequados aos pequenos detalhes de cada conflito podem impor um empenho desnecessário e desgastante às partes na busca pelo “melhor” método (Arbix, 2015, p. 78)

Da mesma forma a disponibilização de métodos em meios exclusivamente online também impõe barreiras ao acesso à justiça, sobretudo quando verificado alto índice de exclusão digital, seja pelo parco conhecimento de sistemas informatizados ou pela impossibilidade de acesso à internet.

Outra barreira a ser superada, principalmente considerando uma eventual expansão das ODR's, consiste na dificuldade de identificar assimetrias entre as partes e reconhecer aquelas com maior vulnerabilidade ou fragilidades emocionais decorrentes de receios com ambientes virtuais

Somado a isso, preocupações sobre a segurança e a confidencialidade das informações transmitidas nas plataformas exigem protocolos de segurança para proteção de dados das partes envolvidas ou de terceiros.

A solução de conflitos por métodos desenvolvidos pela tecnologia da informação, portando, deve ser implementada com cautela, “sob pena de impedir que pessoas mais vulneráveis possam ser ouvidas e ter os seus direitos resguardados no dia a dia” (Silva, 2025, p. 167).

Por outro lado, como visto no capítulo anterior, é comum a todos os métodos de solução de conflitos a existência de barreiras que dificultem o acesso à justiça, da mesma forma que cada método possuirá características que podem afastar os entraves de outros métodos.

O uso da tecnologia na solução de conflitos, portanto, subsume-se na lógica da Justiça Multiportas, acrescentando vias especializadas de solução de conflitos e aperfeiçoando a atuação de todo o sistema de justiça. A tecnologia, portanto, apesar das ressalvas, legitima-se como um meio eficiente para aprimorar o acesso à justiça.

Em suma, considerando que a tecnologia faz parte do cotidiano na sociedade atual, é natural e essencial que seja utilizada para ampliar e dar efetividade ao acesso à justiça. Como visto, com o uso da tecnologia sobressaem diversas vantagens para a solução de conflitos, como maior acessibilidade, eficiência e celeridade, além dos grandes prognósticos para o seu desenvolvimento com a utilização de novas tecnologias de IA. Por outro lado, os desafios apresentados não devem ser desprezados, mas entendidos para que eventuais prejuízos sejam reduzidos. A tecnologia é capaz, portanto, de ampliar as diversas portas da justiça, permitindo aos cidadãos obterem acesso à justiça por meios inerentes à realidade do atual século.

3 O "CONSUMIDOR.GOV.BR" COMO FERRAMENTA DE ACESSO À JUSTIÇA PARA A SOCIEDADE DE CONSUMO.

3.1 O CONSUMO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA.

O estudo histórico e teórico do desenvolvimento do acesso à justiça com a justiça multiportas e os métodos adequados de solução de conflitos, especialmente aqueles em que há utilização da tecnologia para facilitação da composição, demonstrou a necessidade de desvendar as singularidades de cada tipo de conflito para identificar o método que apresente melhor coesão com as necessidades das partes em litígio.

Tendo em vista que o objeto de estudo desta pesquisa consiste em ferramenta que visa solucionar demandas decorrentes de relações de consumo, é necessário compreender os aspectos sociais, políticos e psicológicos destas relações e a importância para o desenvolvimento e organização da sociedade contemporânea, moldada pela lógica do consumo.

Importante ressaltar que o estudo da bibliografia sobre o assunto não apresenta juízo de valor do autor sobre o desenvolvimento social que se apresenta, tão somente se pretende compreender como os alinhamentos sociais, políticos e psicológicos vigentes e que tendem a influenciar os conflitos e as respectivas soluções.

Na obra *Vida para Consumo*, Zygmunt Bauman (2022), sociólogo e filósofo polonês, explora a natureza fluída da sociedade no presente século e sua relação desenfreada com o consumo de bens e experiências, o consumismo, em contraste à modernidade sólida, centrada na valorização de produtores. A análise é crucial por destacar a transformação das próprias pessoas em mercadorias, de forma que o consumo deixa de ter como finalidade a satisfação de necessidades, tornando-se um modo de vida em que as relações se tornam tão frágeis e descartáveis quanto as mercadorias.

Esse fenômeno de consumo está intrinsecamente ligado a outros diagnósticos sociais desta época. Ele é impulsionado pelo espetáculo, como analisado por Guy Debord (1997), movido pela perseguição da felicidade e da distinção social descrita por Jean Baudrillard (2014) e resulta na exaustão do indivíduo, identificada por Byung-Chul Han (2024).

Embora oriundos de diferentes perspectivas para descrever os diversos fenômenos sociais pós-guerra, esses conceitos são facetas de uma mesma sociedade em que o protagonista é o consumidor e que a própria estrutura do Estado contemporâneo, como descreve Lunardi (2021, p. 25), é organizada pela imperatividade e indispensabilidade do consumo.

Como descrito no primeiro capítulo desta pesquisa sobre a teoria de Paul-Michel Foucault, a dominação na sociedade atual não é exercida pela força bruta, mas pela sutileza de mecanismos que agem de forma indireta, como o próprio sistema consumerista que se propõe a domesticar o cidadão com a promessa de felicidade e satisfação da vida consumerista. Nas palavras de Jean Baudrillard, “a felicidade constitui a referência absoluta da sociedade de consumo, revelando-se como o equivalente autêntico da salvação” (2014, p. 49).

Byung-Chul Han aprofunda esse diagnóstico ao contrastar a sociedade disciplinar do século XX, marcada pela imposição de barreiras sociais impostas pela negatividade, pela dualidade amigo/inimigo, com a sociedade contemporânea, marcada pela globalização e pela positividade e caracterizada pelo desempenho e pelo trabalho em que “o sujeito de desempenho se entrega à liberdade coercitiva ou à livre coerção de maximizar o desempenho” (2024, p. 27-28).

A positividade e as promessas de sucesso e satisfação, contudo, não propiciam maior felicidade; em oposição, é imposta uma pressão constante nos

indivíduos para satisfação de desejos abstratos e individuais, mas nunca suficientes ou de satisfação prolongada, iniciando um novo ciclo de desejos inventados.

Essas ambições fantasiosas são produtos da relação social abusiva do espetáculo com a publicidade que busca fomentar o consumo desenfreado, na qual “O consumidor real torna-se consumidor de ilusões. A mercadoria é essa ilusão efetivamente real, e o espetáculo é sua manifestação geral” (Debord, 1997, p. 33).

Nesse sentido, ilusão gerada pelo espetáculo oblitera o genuíno, tornando as cópias e representações mais presentes do que a própria realidade. Baudrillard indica que “raros são os objectos (sic) que hoje se oferecem isolados, sem o contexto de objectos que os expressem. Transformou-se a relação do consumidor ao objecto: já não se refere a tal objecto na sua utilidade específica, mas ao conjunto de objectos na sua significação total” (2014, p. 16).

O consumo impulsionado pela ilusão e pelo espetáculo, portanto, toma lugar como característica de todas as áreas humanas na modernidade líquida, sendo os indivíduos estimulados ao “*marketing* pessoal”, uma autopromoção como mercadoria atrativa, buscando aumentar o próprio “valor de mercado”:

Seja qual for o nicho em que possam ser encaixados pelos construtores de tabelas estatísticas, todos habitam o mesmo espaço social conhecido como mercado. Não importa a rubrica sob a qual sejam classificados por arquivistas do governo ou jornalistas investigativos, a atividade em que todos estão engajados (por escolha, necessidade ou, o que é mais comum, ambas) é o marketing. O teste em que precisam passar para obter os prêmios sociais que ambicionam exige que remodelem a si mesmos como mercadorias, ou seja, como produtos que são capazes de obter atenção e atrair demanda e fregueses (Bauman, 2022, p.13).

Ao indivíduo são impostas as características de produto, sendo o novo protagonista do sistema social e econômico, não apenas como aquele que consome, mas como o que deve ser consumido.

Esta construção social se desenvolve paulatinamente e de maneira discreta, mediante promessas seduzentes, como a fama, a visibilidade, o espetáculo ou a felicidade. São os próprios indivíduos que internalizam estes propósitos e anseiam por seu destaque no mercado, tal qual produtos numa vitrine; a invisibilidade, por outro lado, é comparada à morte.

Para consumir e ser consumido, é necessário empenho na construção da imagem. O sujeito mercadoria é focado no desempenho, vive pelo labor a ponto de

ser dilacerado, seja pelo trabalho ou pela cobrança social de sucesso e superação, se torna hiperativo e hiper neurótico (Han, 2024, p. 42). O sistema que impõe exigências exageradas de performance é o mesmo que, em seguida, lucra com o sofrimento resultante, finalizando o ciclo de exploração com a criação de um mercado robusto para a recuperação e a otimização.

Segundo Bauman, “é a qualidade de ser uma mercadoria de consumo que os torna membros autênticos dessa sociedade” (2022, p.76).

O indivíduo torna-se, assim, agressor e vítima no projeto de sua própria exploração.

O autoaperfeiçoamento como produto é intrínseco ao projeto de felicidade individual e está ligado diretamente a uma boa exploração da própria imagem, que não necessariamente possui conexão com a verdade do próprio indivíduo. Todas as características de um indivíduo da sociedade de desempenho, descrito por Han como empresário de si mesmo (2024, p. 21), podem ser reconfiguradas para fazer parte de um atrativo portfólio pessoal.

A sociedade de consumidores, mediante a espetacularização de tudo e a exploração psicológica dos anseios sociais de cada indivíduo, tende ao êxito daquilo que busca, criando sujeitos de desempenho acorrentados a um ideal de liberdade e felicidade que jamais encontram:

Essa nova maneira, praticada pela sociedade líquido-moderna de consumidores, provoca quase nenhuma dissidência, resistência ou revolta, graças ao expediente de apresentar o novo compromisso (o de escolher) como sendo a liberdade de escolha. Seria possível dizer que o mais considerado, criticado e insultado oráculo de Jean-Jacques Rousseau – o de que “as pessoas devem ser forçadas a ser livres” – tornou-se realidade, depois de séculos, embora não na forma em que tanto os ardentes seguidores como os críticos severos de Rousseau esperavam que fosse implementado (Bauman, 2022, p. 97).

Essa sociedade se desvincula de qualquer formação anterior, pois valoriza o supérfluo enquanto os impulsos sociais não estão ligados à sobrevivência ou sequer ao conforto, mas à simples ideia de adquirir mais e de ser (ou parecer ser) melhor e mais importante do que os demais sujeitos, ainda que para isso seja necessário se endividar e comprometer as finanças futuras.

Portanto, a atividade do consumidor é que sustenta a interface essencial entre os indivíduos e a sociedade como um todo, é “basicamente sua capacidade como

consumidor, não como produtor, que define o status do cidadão” (Bauman, 2022, p. 105-106).

Evidencia-se, assim, uma diferença crucial entre consumo (ocupação básica e individual dos seres humanos) do consumismo, definido por Bauman como um “arranjo social resultante da reciclagem de vontades, desejos e anseios humanos rotineiros, permanentes e, por assim dizer, ‘neutros quanto ao regime’, transformando-os na principal força propulsora e operativa da sociedade” (2022, p. 41).

Lunardi nomeia esse momento de “era do prazer efêmero” (2021, p. 26), pois há uma ressignificação do tempo na sociedade líquido-moderna:

[...] o tempo na sociedade líquido-moderna de consumidores não é cíclico nem linear, como costumava ser para os membros de outras sociedades. Em vez disso, para usar a metáfora de Michel Maffesoli, ele é pontilhista [...]. O tempo pontilhista é fragmentado, ou mesmo pulverizado, numa multiplicidade de “instantes eternos” – eventos, incidentes, acidentes, aventuras, episódios –, mônadas contidas em si mesmas, parcelas distintas, cada qual reduzida a um ponto cada vez mais próximo de seu ideal geométrico de não dimensionalidade (Bauman, 2022, p.45-46).

O curto prazo dita a urgência em adquirir, descartar e substituir. A sociedade consumerista tem o foco no descarte das ferramentas inexitosas e se regozija com bens não duráveis, ao passo que na cultura da sociedade de produtores a preferência era pelo longo prazo e pela posse de bens sólidos e duráveis, os quais quando defeituosos deviam ser reparados – há um apressamento por valores perenes e coletivos.

Nesse sentido, as expectativas criadas pelo consumismo são de contemplação instantânea dos desejos, com recusa a tolerar qualquer espécie de infelicidade e com a subsequente renovação das esperanças para novos fragmentos de sucesso.

A efemeridade dos produtos de consumo espelha a transitoriedade da própria vida, que torna o indivíduo atual mais inquieto e ansioso, como demonstra Byung-Chul Han:

A perda moderna da fé, que não diz respeito apenas a Deus e ao além, mas a própria realidade, torna a vida humana radicalmente transitória. Jamais foi tão transitória como hoje. Radicalmente

transitória não é apenas a vida humana, mas igualmente o mundo como tal. Nada promete duração e subsistência (2024, p. 42).

Como bem explica Debord, projeto e resultado se confundem nesta sociedade, mediante uma alienação recíproca, em que se presume que a escolha pelo consumo efêmero já ocorreu e, portanto, se espera como resultado:

Considerando em sua totalidade, o espetáculo é ao mesmo tempo o resultado e o projeto do modo de produção existente. Não é um suplemento do mundo real, uma decoração que lhe é acrescentada. É o âmago do irrealismo da sociedade real. Sob todas as suas formas particulares – informação ou propaganda, publicidade ou consumo direto de divertimentos –, o espetáculo constitui o modelo atual da vida dominante na sociedade. É a afirmação onipresente da escolha já feita na produção, e o consumo que decorre dessa escolha (1997, p. 14).

A alienação é alimentada pela eterna busca da felicidade e pela satisfação dos desejos. Por outro lado, se o indivíduo de fato alcançasse a felicidade, a alienação deixaria de existir, de forma que a não satisfação dos consumidores é imperiosa. Por isso, como reflete Baudrillard, “como o homem nunca se sente satisfeito (aliás, é censurado por isso), a história recomeça sempre indefinidamente, com a evidência defunta das velhas fábulas” (2014, p. 78).

Bauman explica que a confiança na efetividade do sistema que promete a felicidade não pode ser abalada, visto que fundamentada em um excesso de promessas capazes de neutralizar eventuais frustrações decorrentes de vícios dos produtos, de forma que o acúmulo “de experiências frustrantes não chegue a ponto de solapar a confiança na efetividade essencial dessa busca” (2022, p. 65).

Nesse sentido, ainda que o consumidor não se revolte contra a cultura estabelecida, é vítima de relações de consumo abusivas, pela quebra de expectativas construídas culturalmente de se atingir o status pretendido ou a felicidade almejada, gerando maior estresse, exaustão e perda produtiva.

Assim, quanto mais se fortalece esse ciclo consumerista que passa pelo espetáculo e pelas promessas vazias, produz sujeitos de desempenho e forma indivíduos depressivo e perdido, mais é acentuada a vulnerabilidade e apatia do consumidor. Como descrevem Verbicaro, Rodrigues e Ataíde, “ao mesmo tempo em que o consumo representa um dos maiores símbolos da globalização e um fator primordial para o avanço econômico [...], acabou trazendo como consequência o agravamento da vulnerabilidade comportamental do consumidor” (2018, p. 350).

Não é surpresa, portanto, que as relações de consumo necessitem de tratamento legal diferenciado, visto que “a submissão ao poderio do fornecedor estende-se ao conceito psicológico, expondo o consumidor a uma lógica capitalista onde se observa um ciclo vicioso e efêmero do consumo” (Lunardi, 2021, p. 45), sendo necessário ao consumidor tanto a reparação material quanto a restauração das expectativas simbólicas frustradas.

As relações de consumo, portanto, demandam atenção especial na resolução de conflitos, sendo necessária uma solução rápida (percebendo as urgências deste tipo social) e eficaz que restaure o produto e as promessas que envolvem a compra daquele bem.

3.2 O DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL E O DESENVOLVIMENTO DA TEORIA DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.

A transição da sociedade de produtores para a sociedade de consumidores culminou na cultura do consumismo, em que o consumidor é socialmente pressionado, psicologicamente exausto e juridicamente vulnerável. Apesar do diagnóstico realizado, é necessário entender a resposta do ordenamento jurídico brasileiro à situação apresentada.

A legislação brasileira é ampla sobre o assunto, conferindo grande destaque às relações de consumo, com o reconhecimento formal e principiológico da vulnerabilidade do consumidor no Código de Defesa do Consumidor (CDC) (Lei n. 8.078 de 1990, Brasil, 1990) e a previsão na Constituição Federal (Brasil, 1988) de prioridade de defesa do consumidor pelo Estado.

A proteção ao consumidor, ressalta-se, é matéria de suma importância para o desenvolvimento do Estado brasileiro, tanto que o legislador constituinte previu expressamente no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias a elaboração, pelo Congresso Nacional, do CDC após cento e vinte dias da promulgação da Constituição (Brasil, 1988, ADCT, art. 48).

A concretização desse comando ocorreu com a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, o CDC. Apesar de elaborada como lei ordinária, a doutrina interpreta a legislação consumerista como um "microsistema normativo de ordem pública e interesse social" (Rego, Lacerda e Amaral, 2025, p. 5985).

Entende-se, portanto, que a legislação de consumo deve ser aplicada com preferência sobre outras normas e com viés de manutenção da política econômica e

social brasileira, com base em princípios, regras e institutos próprios, dos quais sobressai a proteção do consumidor como ordem principal.

Há interesse social na medida em que as normas consumeristas não focam apenas na relação consumidor e fornecedor, como explica Cavalieri Filho, que entende que o CDC “criou uma sobre-estrutura jurídica multidisciplinar, aplicável a todas as relações de consumo, onde quer que vierem a ocorrer [...]; instituiu uma disciplina jurídica única e uniforme destinada a tutelar os direitos materiais ou morais de todos os consumidores em nosso país” (Cavalieri Filho, 2023, p. 27).

Ou seja, a legislação de consumo desenvolve uma “função de transformar a sociedade de modo a se comportar de maneira equilibrada e harmônica nas relações jurídicas” (Garcia, 2024, p. 23)

Assim, amparado pelas diretrizes constitucionais que estabeleceram o cuidado ao consumidor como direito fundamental (Brasil, 1988, art. 5º, inciso XXXII) e como princípio de ordem econômica (Brasil, 1988, art. 170, inciso V), bem como reconhecida a vulnerabilidade do consumidor nas relações negociais, elaborou-se um sistema jurídico que busca equilibrar a desigualdade intrínseca às relações de consumo e às sociedades de consumidores.

A vulnerabilidade do consumidor, neste ponto, deve ser entendida por diferentes aspectos: socioeconômico, técnico, jurídico ou científico e informacional.

O viés socioeconômico decorre da ideia geral de que o consumidor possui menos poder financeiro do que os grandes fornecedores, os quais por vezes formam oligopólios que impõe condições unilaterais aos consumidores.

Em relação ao aspecto técnico, entende-se que o fornecedor possui vantagens na relação comercial por ser quem detém o conhecimento sobre o produto ou serviço oferecido, dispondo de profissionais especialistas na área e de conhecimento sobre aquilo que ele próprio produziu; já o consumidor tende a ser um indivíduo que se dedica diariamente ao conhecimento que os seus afazeres diários lhe exigem, não possuindo estudo específico e extenso sobre o produto a ser adquirido.

A vulnerabilidade informacional é resultante do aspecto técnico, pois o produtor que possui o conhecimento sobre o produto ou serviço deveria informar de forma clara e adequada os detalhes importantes. Assim, o consumidor se torna vulnerável tanto quando são escassas as informações, quanto em relação às informações complexas ou manipuladas, que visam apenas confundir o imperito.

A questão jurídica ou científica diz respeito à falta de conhecimentos específicos nas áreas jurídica, econômica e contábil necessárias para compreender as implicações contratuais e negociais.

Nesse sentido, ao proteger o consumidor, a legislação proporciona que este possa se dedicar àquilo que lhe é necessário e consuma sem receio de ser logrado. Adotando essa política, portanto, a legislação consumerista contribui para o desenvolvimento econômico da sociedade ao não desviar a atenção produtiva do consumidor e não menosprezar o seu tempo, como explica Marcos Dessaune:

Numa visão teleológica, significa dizer que, nas relações de consumo em que a sociedade contemporânea se apoia, todo fornecedor tem a grande missão implícita de liberar os recursos produtivos do consumidor – fornecendo produtos e serviços de qualidade que deem ao consumidor condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua livre escolha e preferência, que geralmente são atividades existenciais (2018, p. 91).

O desenvolvimento do sujeito de desempenho descrito anteriormente amplificou a importância do tempo, tanto que Laís Bergstein o descreve como recurso substancial, de significativos reflexos patrimoniais e com consequências jurídicas, de forma a necessitar de tutela jurisdicional do Estado (2018, p. 80). Acrescenta-se, portanto, viés pelo qual o consumidor pode estar vulnerável em relação ao fornecedor, visto que a pessoa física possui um tempo finito que conhece por vida, enquanto a pessoa jurídica transforma o tempo em capital (Bergstein, 2018, p. 224)

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, portanto, é “peça fundamental do sistema” (Lunardi, 2021, p. 42) de desenvolvimento de políticas de proteção ao consumidor e, segundo Renato Afonso Gonçalves (2010, p. 196), deve estar aliado a outros princípios essenciais para a condução da proteção do consumidor, como o da solidariedade, segundo o qual há divisão dos riscos nas relações de consumo; da boa-fé objetiva, necessário à todas as relações jurídicas; do equilíbrio e da harmonia das relações de consumo, em que se busca a garantia da igualdade real com defesa ao consumidor e sem prejuízo ao fornecedor; da intervenção estatal, em que é dever do Estado intervir em relações de consumo desarmônicas; e da efetividade, pelo qual a coibição dos abusos e a reparação do dano ao consumidor deve ser efetiva.

Dentro do conceito da vulnerabilidade do consumidor ainda pode ser compreendida uma forma agravada de desamparo, classificado tanto na doutrina quanto na jurisprudência como hipervulnerabilidade. Há o entendimento de que existem grupos ou indivíduos que, como explica Bruno Miragem (2020, p. 237), por suas características pessoais ou circunstanciais, possuem uma fragilidade agravada, sendo mais sensíveis às vozes dos fornecedores, como é o caso de crianças, adolescentes e idosos ou de pessoas com doenças crônicas que estejam em situação de dependência ou risco.

Os consumidores digitais têm se mostrado um novo grupo com características de vulnerabilidade avançada, principalmente considerando-se a massificação dos smartphones e a expansão do comércio *online*, com ações de *marketing* em redes sociais com direcionamento propositivo ao público-alvo de cada produto. Ou seja, não só pelas particularidades desse tipo de consumidor, a vulnerabilidade é agravada pela forma com que os fornecedores se portam no meio virtual, explorando uma arquitetura de mercado construída por meio da tecnologia para modificar o comportamento e a cognição do consumidor, como é o caso dos *nudges* e dos *dark patterns*.

Os *nudges* são um conceito formulado por Richard Thaler e Cass Sunstein no campo da economia comportamental e descrito por Malone e Nunes (2023, p. 105) como uma construção de estímulos capazes de alterar o comportamento do consumidor para auxiliar na tomada de decisões na compra de produtos ou contratação de serviços. Nesses casos, não há a intenção de coagir ou mudar os incentivos econômicos dos consumidores, mas de direcioná-lo para aquilo que se adapte melhor aos seus desejos.

Malone e Nunes ainda destacam a facilidade de implementação de *nudges* em plataformas online e indicam as oportunidades de inovação na área pelo uso de sistema de informações:

[...] a possibilidade de criar *nudges* em plataformas digitais ganha novos horizontes quando se percebe que sistemas de informação apresentam oportunidades únicas, como permitir o rastreamento e a análise em tempo real do comportamento do usuário, a personalização da interface do usuário, e a realização de testes e otimização da eficácia dos *nudges* digitais. Ainda, os dispositivos móveis fornecem informações sobre o contexto em que uma escolha é feita, como a localização e o movimento (2023, p. 106).

Embora o desenvolvimento original tenha como foco as melhores escolhas do consumidor, considerando a inexistência de legislação específica no Brasil quanto ao tema, nem sempre a arquitetura destes estímulos é utilizada com a finalidade de beneficiar o consumidor. Quando a ética dos *nudges* não é respeitada, a autonomia de escolha do consumidor pode ser subvertida em benefício exclusivo do fornecedor “por meio da exploração de vulnerabilidades cognitivas de usuários de serviços on-line” (Guerra e Wienskosi, 2024, p. 139) – nestes casos, a prática é conhecida como *dark patterns*.

A exposição do consumidor a esta prática pode gerar “perdas financeiras, perda de privacidade, perda de autonomia do usuário e perda por esforço cognitivo” (Guerra e Wienskosi, 2024, p. 144), deixando os consumidores ainda mais vulneráveis quando utilizam do comércio em rede.

Os modelos de *dark patterns* são variados e lidam com diversos tipos de necessidades do consumidor, como explicam Guerra e Wienskosi:

A estratégia de urgência envolve enfatizar restrições de tempo para tomada de decisão (publicidades com emprego de ampulhetas e relógios com contagem regressiva para o final de ofertas); a prova social informa ao usuário sobre as decisões de outros; a escassez enfatiza a disponibilidade limitada de uma opção específica (propaganda do gênero “só resta mais um produto”); a ação forçada exige que um tomador de decisão execute alguma ação; a interferência na interface destaca através de efeitos visuais opções favoráveis ao provedor de serviço; a irritação trata de avisos repetitivos para que o usuário tome alguma ação; a obstrução se refere à dificuldade do cancelamento de serviços; a ação furtiva trata da inclusão de encargos não opcionais a uma transação na sua fase final; o uso de técnicas de *confirming shaming* emprega linguagem para envergonhar, culpar ou influenciar um consumidor a comprar um produto ou serviço; e o *click and switch* se refere a anúncios enganosos como conteúdo, para que os consumidores cliquem neles. (2024, p. 142).

Além do exaustivo conhecimento comportamental que envolve estas práticas, a disponibilização *online* de dados pessoais de consumidores, muitas vezes por descuido dos próprios consumidores, também facilita a identificação de grupos-alvo e de modelos de arquitetura com maior capacidade de gerar benefícios aos fornecedores.

A prática abusiva dos *nudges*, portanto, agrava a vulnerabilidade do consumidor digital, principalmente de grupos não acostumados ou não educados

com a utilização da rede virtual, embora, a depender do desenvolvimento das ferramentas aplicadas, não pareça existir imunidade a qualquer tipo de consumidor. Como afirmam Guerra e Wienskoski a partir de estudo realizado por Natalie Herlberger, “a vulnerabilidade digital descreve um estado universal de indefesa e susceptibilidade à exploração de desequilíbrios de poder que são o resultado da crescente automatização do comércio, das relações *datificadas* entre consumidor e prestador de serviço e da própria arquitetura dos mercados digitais” (2024, p. 146, grifo do autor).

Observa-se, portanto, que apesar da nítida evolução das normas de consumo a partir da promulgação da Constituição de 1988, principalmente considerando o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor como fator de desequilíbrio e a criação de ferramentas que busquem um tratamento harmonioso nas relações de consumo, o efetivo acesso à justiça aos consumidores carece de tratamentos que de fato equilibrem a relação de consumo.

Barreiras de natureza processual, estrutural, econômica, temporal e, de forma cada vez mais acentuada, cultural e psicológica, continuam a dificultar o caminho do consumidor ao judiciário. Obstáculos construídos pela própria lógica da sociedade de consumo que a norma consumerista visa regular, ampliados e ressignificados na era digital, distanciando o direito prometido pela norma da justiça efetivamente alcançada na prática.

Ainda que os tópicos anteriores desta pesquisa já tenham delineado os diversos obstáculos ao acesso à justiça, relembra-se as barreiras processuais investigadas por Cappelletti e Garth, os quais indicam que os processos judiciais, dotados de procedimentos bem estruturados e com advogados experientes, mesmo que importantes para o deslinde de demandas de direito público ou entre pessoas jurídicas de grande porte, “colocam severas limitações na acessibilidade de nossos tribunais a pequenas causas intentadas por pessoas comuns” (1988, p. 91).

Essas limitações processuais não decorrem necessariamente de ausência legislativa, visto que o próprio CDC aponta soluções específicas para o processo civil, com o reconhecimento da hipossuficiência jurídica do consumidor, pela qual o juiz, inclusive, pode inverter o ônus probatório (Brasil, 1990, art. 6º, inciso VIII). É uma proteção, portanto, que visa equilibrar o processo judicial que tenha por objeto a relação de consumo, facilitando a defesa do consumidor, seja por razões técnicas, econômicas ou pela complexidade da cadeia produtiva.

Além disso, a legislação processual prevê outras ferramentas para a efetivação do acesso à justiça ao consumidor, como é o caso da Ação Civil Pública e dos Juizados Especiais Cíveis, estes criados pela Lei n. 9.099/95 (Brasil, 1995).

Assim, segundo o CDC (Lei n. 8.078 de 1990, Brasil, 1990, art. 82), para a defesa da coletividade de consumidores, o Ministério Público, a Defensoria Pública e as associações de consumidores poderão ajuizar ações coletivas para reparação de danos que, embora por vezes de pequeno valor individual e, portanto, inviável o ajuizamento de ações individuais, afetam muitos consumidores.

Quando necessário o ajuizamento de ações individuais, a principal porta de acesso ao Judiciário para o consumidor são os Juizados Especiais Cíveis. Neste caso, a principal ideia é a criação de um método de solução de conflitos rápido, informal e de baixo custo, conforme previsto pelo art. 2º da Lei 9.099/1995: “O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação” (Brasil, 1995).

A construção legislativa é no sentido de que as violações aos direitos do consumidor ocorrem tanto em casos de menor complexidade e empenho financeiro, exigindo soluções individuais ágeis, quanto em casos em que uma quantidade maior de pessoas são afetadas, com deslindes mais complexos e, por vezes, de maior custo, demandando respostas institucionais robustas – em ambos os casos há uma nítida necessidade de proteção ao consumidor, visto como vulnerável nessas relações.

Apesar do desenvolvimento de instrumentos que buscam pacificar as relações de consumo, “é seguro afirmar que o Poder Judiciário não consegue, sozinho, suprir o expressivo volume de demandas de consumo com a celeridade que inerente a essas relações” (Bergstein e Miranda, 2020, p. 445).

As dificuldades na prevenção e na solução dos conflitos de consumo são ampliadas diante dos avanços tecnológicos, os quais modificam as características sociais (Lunardi, 2021, p. 70) e difundem o consumo por vias digitais, proporcionando maior facilidade na aquisição de bens e, conseqüentemente, um modo de consumo ainda mais efêmero.

O que se observa, portanto, é que apesar da consolidação do microssistema normativo de proteção ao consumidor que surgiu a partir da Constituição de 1988 e do CDC, em que foi estabelecida principalmente a necessidade de equilibrar as

relações de consumo diante da vulnerabilidade do consumidor, o Poder Judiciário não pode atuar isoladamente para solução dos conflitos que surgem.

As relações complexas que surgem com as urgências e efemeridades da sociedade consumerista e a publicidade agressiva do espetáculo, demandam uma atuação política e social sistemática, multiportas e conjunta para equilibrar as negociações de consumo. Algumas dessas características podem ser enfrentadas pelas plataformas de solução de conflito *online*, que visam auxiliar as partes em contenda de forma rápida e desburocratizada. Para isso, o próximo subcapítulo deste trabalho buscará analisar o site Consumidor.gov.br, ferramenta online de solução de conflitos de consumo disponibilizada pelo governo brasileiro.

3.3 O SERVIÇO “CONSUMIDOR.GOV.BR”: FUNCIONALIDADES E DADOS DIVULGADOS.

Diante do contexto de vulnerabilidade do consumidor e dos diversos entraves para solução de conflitos nas relações de consumo, a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), pelo Decreto n. 8.573, de 19 de novembro de 2015, desenvolveu o serviço “Consumidor.gov.br”, plataforma digital vinculada ao Ministério da Justiça e “oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo” (Brasil, Decreto n. 8.573, 2015, art. 1º-A), com finalidade de incentivar a resolução pacífica dos conflitos entre consumidores e fornecedores nas relações de consumo.

Os objetivos da plataforma pública são a ampliação do atendimento ao consumidor com prevenção de condutas que violem os seus direitos, a promoção da transparência nas relações de consumo, a contribuição para elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor, o estímulo na harmonização das relações entre consumidores e fornecedores e o incentivo na competitividade por meio da melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor (Brasil, Decreto n. 8.573, 2015, art. 2º).

Conforme consta da página virtual da ferramenta (Consumidor.gov.br, Sobre o serviço, 2026), a utilização do serviço é simples. De forma gratuita, permite-se a comunicação direta entre consumidores e empresas para solução de demandas decorrentes de relações de consumo, as quais devem ser finalizadas em até 30 (trinta) dias, sendo que o prazo médio de resposta das empresas participantes é inferior a 10 (dez) dias, conforme se verá na análise dos boletins informativos que será feita no seguir deste capítulo, e o processo ocorre da seguinte forma:

[...] o consumidor verifica se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no site. Em caso positivo o cidadão registra sua reclamação e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo de até 10 dias para manifestação da empresa. Após a resposta da empresa, é garantido ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida, e ainda indicar o grau de satisfação com o atendimento recebido. (Consumidor.gov.br, Boletim Consumidor.gov.br 2023, p. 3).

O respeito aos prazos e a celeridade são garantidos pela adesão formal assinada pelas empresas fornecedoras, na qual se comprometem “em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados” (Consumidor.gov.br, Boletim Consumidor.gov.br 2020, p. 1). Os consumidores, de igual modo, têm o dever de apresentar todos os dados e informações que possuem com relação à reclamação relatada.

O serviço ainda constrói uma base de dados transparente e disponível a eventuais novos clientes indicando o número de reclamações finalizadas, o índice de solução, a nota relativa à satisfação com o atendimento, a quantidade de solicitações respondidas e o prazo médio destas respostas:

Por meio da aba Relato do Consumidor, é possível ler o conteúdo das reclamações, respostas das empresas e comentário final dos consumidores, sendo inclusive possível realizar pesquisas por: palavras chave, segmento de mercado, fornecedor, dados geográficos, área, assunto, problema, período, classificação (resolvida / não resolvida/ não avaliada) e/ou nota de satisfação, entre outros filtros. (Consumidor.gov.br, Conheça o Consumidor.gov.br, 2026)

Como concluído por Daniel Henrique Sprotte Lima, o serviço “consumidor.gov.br” não é apenas uma ferramenta de negociação virtual entre consumidor e fornecedor que facilita o diálogo de forma célere e sem custos, “a plataforma oferece indicadores gerais e infográficos acerca das empresas, a servir de base ao consumidor, para que se analise como o fornecedor se porta no pós-venda, no momento de dirimir eventuais conflitos” (2019, p. 53). Assim, é gerado uma espécie de graduação reputacional sobre as empresas cadastradas.

É destacado ainda pela plataforma que o serviço se destaca em fornecer um ambiente público, transparente e sem intervenção do Poder Público para contato direto entre consumidor e fornecedor, de modo que não é um procedimento administrativo e não se confunde com outros meios de solução de conflitos prestado

por outros Órgãos de Defesa do Consumidor, podendo ser utilizado sem prejudicar eventuais atendimentos nos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis (Consumidor.gov.br, Conheça o Consumidor.gov.br, 2026).

Por outro lado, a facilitação do uso pelo acesso à internet ajuda a ampliar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e possibilita que consumidores eventualmente desamparados pela distância de outros serviços físico tenham uma via para possível resolução de conflitos de consumo, até porque “a maioria dos municípios brasileiros não conta com uma unidade do Procon (apenas 900 unidades estão ativas em todo o país)” (Consumidor.gov.br, Boletim Consumidor.gov.br 2023, p. 2)

A base de dados gerada pela plataforma sobre o perfil dos consumidores, dos fornecedores e do próprio litígio pode fornecer informações ao poder público no desenvolvimento de políticas que melhor regulem as relações consumeristas (Maiolino, Silveira e Timm, 2020, p. 17) e tende a impulsionar “a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor” (Consumidor.gov.br, Conheça o Consumidor.gov.br, 2026).

É ressaltado na página Conheça o Consumidor.gov.br (Consumidor.gov.br, 2026) que, apesar de não permitidas reclamações anônimas, os dados dos consumidores são resguardados e ficam disponíveis apenas pelo fornecedor reclamado e pelos órgãos gestores do sistema, sendo o serviço monitora pela SENACON, do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, além da própria sociedade e de outros órgãos interessados, tendo em vista a transparência de informações.

Assim, considerando as possíveis dificuldades que possam surgir para gestores e empresários utilizarem o sistema, a SENACO, por meio da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) IN(BRASIL, Cursos ENDC, 2026), oferece três cursos de formação com foco específico para cada tipo de usuário: Consumidor.gov.br para Órgãos Gestores; Consumidor.gov.br para Empresas; e Consumidor.gov.br para Órgão de Monitoramento.

Por fim, ressalta-se crítica que a plataforma tem sofrido acerca da metodologia aplicada para cálculo do índice médio de solução, sob o argumento de que os altos índices de solução apresentados pelos Boletins Comunidor.gov.br não correspondem à realidade.

Segundo análise de Dias, Quirino e Rodrigues (2026), a imprecisão metodológica está na divulgação dos resultados das reclamações apenas como solucionadas ou não solucionadas, sendo que há uma terceira opção não divulgada, que ocorre quando o consumidor permanece inerte após a resposta da empresa, deixando de efetuar uma avaliação.

Dessa forma, ao divulgar os Boletins Consumidor.gov.br, a plataforma contabiliza como solucionadas todas as reclamações não avaliadas, conferindo uma imprecisão metodológica que cria resultados incoerentes com a realidade.

Ao analisar os dados divulgados em 2018 como exemplo, Suriani (2020, p. 249) detalha que 40% (quarenta por cento) dos consumidores anotaram a reclamação como solucionada, enquanto 19% (dezenove por cento) não ficaram satisfeitos com a resposta da empresa e 41% (quarenta e um por cento) deixaram de responder a pesquisa de satisfação.

Esta imprecisão inclusive foi alvo de questionamento do Procon de Minas Gerais (2026) em julho de 2024 durante a 34ª Reunião da SENACON com o SNDC que, apesar da crítica, reconheceu a importância da plataforma para resolução de conflitos e destacou a necessidade da correção metodológica para impedir que empresas distorçam a realidade ao utilizar equivocadamente os dados.

Conhecido, portanto, o funcionamento da plataforma e as críticas que tem recebido acerca da metodologia de divulgação de dados, necessário analisar os dados fornecidos entre os anos de 2020 e 2025 – a escolha pelo referido período tem como objetivo diminuir as variáveis referentes à necessidade da população de utilização de ferramentas tecnológicas que possibilitam o distanciamento social, alcançando o período inicial da pandemia de COVID-19, em que houve maior rigor no isolamento social e maior incentivo estatal para utilização da ferramenta, bem como a sequência em que as restrições restaram suavizadas, até o momento posterior à vacinação da população, com retorno dos órgãos que possuem foco na solução de conflitos de consumo e que realizam atendimento presencial.

3.3.1 Dados até 2020.

Os dados que serão relatados aqui estão disponíveis no Boletim Consumidor.gov.br 2020 (Consumidor.gov.br, 2026) publicado pela plataforma em 16 de março de 2021.

Tendo em conta que o lançamento da plataforma ocorreu em 27 de junho de 2014, até o final de 2020 já tinham sido registradas 3,8 milhões de reclamações, de 2,7 milhões de usuários cadastrados e 992 empresas credenciadas.

Considerando apenas o período de 2020, foram 1.196.627 (um milhão, cento e noventa e seis mil, seiscentos e vinte e sete) reclamações registradas e 358 (trezentos e cinquenta e oito) empresas novas credenciadas, sendo que empresas do ramo financeiro e operadoras de telecomunicações representaram 53,4% (cinquenta e três inteiros e quatro décimos por cento) das reclamações.

Nesse período, 78,4% (setenta e oito inteiros e 4 décimos por cento) marcadas como solucionadas, com um prazo médio de resposta das empresas de 8 (oito) dias – os fornecedores do ramo de telecomunicações se destacaram por solucionar 90,4% (noventa inteiros e 4 décimos por cento) das reclamações.

É importante registrar ainda que no ano de 2020, devido à pandemia de Covid-19, o prazo para manifestação das empresas foi dilatado, passando de dez para quinze dias e “foi editada em 27 de março de 2020 a Portaria nº 15, que tornou obrigatória a participação de alguns grupos de empresas no Consumidor.gov.br” (Consumidor.gov.br, Boletim Consumidor.gov.br 2020, 2026).

Neste ano foram firmadas parcerias da Senacon com a Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, e com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, além de acordos com 24 Tribunais de Justiça, com o TRF1 e com o CNJ para integração do Processo Judicial Eletrônico – PJe.

3.3.2 Dados referentes ao ano de 2021.

A partir de 2021, além do Boletim Consumidor.gov.br 2021 (Consumidor.gov.br, 2026), o qual será utilizado nessa pesquisa, a fim de conferir maior transparência aos resultados, foi lançado um Painel Estatístico de Business Intelligence – BI, que pode ser acessado no rodapé da página principal, pela coluna Serviços, possibilitando a qualquer um a conferência de dados por filtros mais específicos pela aba.

Ainda, para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, foram acrescentadas categorias relacionadas a dados pessoais e privacidade na plataforma.

Novas parcerias e Acordos de Cooperação Técnica foram firmados com Ministério do Turismo, Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, Tribunal

de Justiça do Estado do Paraná e Defensorias Públicas dos Estados do Acre, Ceará, Maranhão e Pará.

A exemplo do que ocorreu em 2020, foi editada a Portaria n. 12/2021 (Brasil, 2026), que tornou obrigatória as empresas que estiverem dentro dos requisitos do art. 2º a se cadastrarem no Consumidor.gov.br, o que gerou a adesão de 183 novas empresas, incluindo grandes plataformas digitais, totalizando mais de 1.148 empresas credenciadas.

Em relação às reclamações, foram marcadas como solucionadas 78% das demandas, com um prazo médio de resposta dos fornecedores de 7 dias.

Os ramos empresariais que mais são reclamados continuam sendo o financeiro, com 29% (vinte e seis por cento) das reclamações, e as operadoras de telecomunicações, com 21,1% (vinte e um inteiros e um décimo por cento) das reclamações.

3.3.3 Dados referentes ao ano de 2022.

As informações que serão apresentadas nessa sessão foram extraídas do Boletim Consumidor.gov 2022 (Consumidor.gob.br, 2026).

A grande inovação apresentada no ano de 2022 foi a alteração do modo de acesso à plataforma que passou a ocorrer via central de autenticação digital do cidadão, pela conta “gov.br”, com a exigência dos níveis ouro ou prata – a modificação buscava dar maior segurança na identificação e autenticação do cidadão. Além disso, houve Acordo de Cooperação Técnica com o Banco Central do Brasil.

Houve um declínio na média das reclamações solucionadas, visto que 77% (setenta e sete por cento) foram consideradas satisfatórias pelos consumidores, mantendo-se o prazo médio de resposta das empresas em sete dias. Foram cadastradas 127 (cento e vinte e sete) novas empresas e 1.293.096 (um milhão, duzentos e noventa e três mil e noventa e seis) reclamações foram finalizadas.

As empresas mais reclamadas continuaram sendo do ramo financeiro (26,4%) e as operadoras de telecomunicações (17,4%).

3.3.4 Dados referentes ao ano de 2023.

Os dados que serão descritos nessa sessão foram extraídos do Boletim Consumidor.gov 2022 (Consumidor.gob.br, 2026).

Neste período, 78% (setenta e oito por cento) das reclamações foram solucionadas pelas empresas cadastradas, que responderam aos consumidores em um prazo médio de 6 (seis) dias, finalizando 1.385.840 (um milhão, trezentos e oitenta e cinco mil, oitocentos e quarenta) reclamações.

O aumento no número de reclamações finalizadas foi influenciado pelo “Mutirão de Renegociação de Dívidas” em março e pela campanha “Renegocia!” em julho e agosto, além do acréscimo de 100 (cem) novas empresas ao sistema.

Em 2023 foi lançado aplicativo do Consumidor.gov para os sistemas Android e iOS e houve utilização de IA pela Senacon para identificação das palavras mais utilizadas dentro do sistema.

Não houve mudança quanto ao ramo das empresas mais reclamadas, contudo as identificou-se uma redução das reclamações em relação às operadoras de telecomunicação, que corresponderam apenas a 13,2% do total de reclamações.

3.3.5 Dados referentes ao ano de 2024.

Até o momento da publicação desta pesquisa, não consta publicação do boletim anual referente ao ano de 2024, sendo utilizados os dados disponibilizados no Painel Estatístico de *Business Intelligence* do Consumidor.gov.br (Painel Estatístico Consumidor.gov.br, 2026). A Figura 1 representa os dados relativos ao ano de 2024.

Figura 1 - Painel estatístico Consumidor.gov.br com filtro para o ano de 2024



Fonte: Consumidor.gov.br, Painel Estatístico, 2026.

Verifica-se, portanto, que 1.414.218 (um milhão, quatrocentas e quatorze mil, duzentas e dezoito) reclamações foram concluídas com um índice médio de solução de 82,32% (oitenta e dois inteiros e trinta e dois centésimos por cento) e prazo médio de resposta das empresas de sete dias. Do total de reclamações, 1,82% (um inteiro e oitenta e dois centésimos por cento) não foram respondidas, enquanto 85,63% (oitenta e cinco inteiros e sessenta e três centésimos por cento) dos consumidores declararam ter procurado o fornecedor antes de buscar a plataforma pública.

3.3.6 Dados referentes ao ano de 2025.

Até o momento não há publicação do boletim anual da plataforma para o ano de 2025, de modo que serão utilizados os dados disponibilizados no Painel Estatístico de *Business Intelligence* do Consumidor.gov.br (Painel Estatístico Consumidor.gov.br, 2026). A Figura 1 representa os dados relativos ao ano de 2025.

Figura 2 - Painel estatístico Consumidor.gov.br com filtro para o ano de 2025



Fonte: Consumidor.gov.br, Painel Estatístico, 2026.

Aplicando-se ao sistema apenas o filtro relativo ao ano de 2025, extrai-se que foram finalizadas 2.328.863 (dois milhões, trezentos e vinte e oito mil, oitocentas e sessenta e três) reclamações, com índice médio de solução de 81,43% (oitenta e um inteiros e quarenta e três centésimos por cento), sendo que apenas 3% (três por cento) das reclamações não foram respondidas e o tempo médio de resposta das empresas foi de sete dias.

Do total de reclamações, 77% (setenta e sete) por cento dos consumidores procurou a empresa antes de registrar a reclamação, enquanto as financeiras e as operadoras de telecomunicações permaneceram como maiores reclamadas, havendo um grande acréscimo de reclamações relativas à bancos de dados e cadastros de consumidores.

3.3.7 Dados totais em relação à Santa Catarina.

Aplicando-se ao Painel Estatístico de *Business Intelligence* do Consumidor.gov.br (Painel Estatístico Consumidor.gov.br, 2026) o filtro relativo ao Estado de Santa Catarina, observa-se que desde o início da disponibilização do serviço, foram finalizadas 471.511 (quatrocentos e setenta e um mil, quinhentas e onze) reclamações, com índice médio de solução de 80,54% (oitenta inteiros e cinquenta e quatro centésimos por cento) das reclamações e com apenas 1,8% (um inteiro e oito décimos por cento) das reclamações sequer foram respondidas. A Figura 3 representa os dados referentes à Santa Catarina durante todo o período divulgado.

Figura 3 - Painel estatístico Consumidor.gov.br com filtro para UF - Santa Catarina



Fonte: Consumidor.gov.br, Painel Estatístico, 2026.

Assumindo apenas o período que essa pesquisa se propõe⁷, extrai-se que no ano de 2020 foram concluídas 47.366 (quarenta e sete mil, trezentas e sessenta e seis) reclamações, em 2021 59.955 (cinquenta e nove mil, novecentas e cinquenta e

⁷ Para cada um dos dados divulgados nesse parágrafo, consultou-se o Painel Estatístico do Consumidor.gov.br (2026) e aplicou-se os filtros de UF – Santa Catarina e os anos respectivos.

cinco) reclamações foram finalizadas, em 2022 houve uma redução para 57.800 (cinquenta e sete mil e oitocentas) reclamações encerradas, enquanto em 2023 foram finalizadas 64.729 (sessenta e quatro mil, setecentas e vinte e nove) reclamações, com nova redução em 2024, quando 61.676 (sessenta e uma mil, seiscentas e setenta e seis) reclamações foram concluídas. Em 2025, as 99.060 (noventa e nove mil e sessenta) reclamações encerradas representaram um aumento significativo nos números do Estado.

Em igualdade aos dados nacionais, os catarinenses registraram mais reclamações contra empresas do ramo financeiro e operadoras de telecomunicações, sendo que 83,47% (oitenta e três inteiros e quarenta e sete centésimos por cento) dos consumidores tentaram a resolução do conflito diretamente com a empresa antes de acionar a plataforma pública.

Considerando que o consumidor.gov não é apenas um site para solução de conflitos, mas que faz parte do SNDC e que é gerido em cooperação entre diversos órgãos, relevante ressaltar os órgãos gestores e de monitoramento em Santa Catarina que atuam em conjunto com a SENACON vinculada ao Ministério da Justiça e Cidadania (Brasil, Órgãos Gestores, 2026): Tribunal de Justiça do Estado Santa Catarina – TJSC; Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania de Santa Catarina - Departamento de Defesa do Consumidor - Procon Santa Catarina; Ministério Público do Estado Santa Catarina – MPSC; Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina – DPESC; Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos de Timbo - Procon de Timbó; Fundo Municipal De Proteção Dos Direitos Do Consumidor - FMPDC - Procon de São José; Procon Municipal de Concórdia – SEMAD; SC - Prefeitura Municipal - Procon de Araquari; Prefeitura Municipal - Procon de Itapoá; Prefeitura Municipal - Procon de Barra Velha; Fundo Municipal De Defesa Do Consumidor - Procon de Joinville.

4 ANÁLISE DO "CONSUMIDOR.GOV.BR" E SUAS IMPLICAÇÕES PARA O ACESSO À JUSTIÇA NO CONTEXTO CATARINENSE.

Este capítulo tem a finalidade de examinar os dados colhidos, compreendendo-os sob os conceitos estabelecidos sobre acesso à justiça e métodos adequados de solução de conflitos, bem como examinando-os sob a ótica de uma sociedade voltada para o consumo e da legislação que trata o consumidor como vulnerável nas relações comerciais. Sob esse viés serão estudadas a dinâmica e eficácia do Consumidor.gov como forma de superar entraves de acesso

à justiça e pacificar conflitos, tanto como uma das portas de um sistema múltiplo como em comparação aos demais instrumentos de solução de conflitos.

A análise é estruturada pela ideia de que a eficácia e adequação de um método de solução de conflitos não são medidas somente pela quantidade de demandas ou reclamações resolvidas, mas pela qualidade da solução encontrada e pelo respeito às garantias do consumidor. Assim é necessário investigar se a celeridade proporcionada pelo Consumidor.gov.br é capaz de satisfazer não só a urgência do consumidor, mas também de equilibrar as relações de consumo ou se acaba por manter a vulnerabilidade sob um aspecto mais tecnológico e célere.

Para tanto, partindo de análises dos números e objetivos do Poder Judiciário tradicional, divulgados tanto pelo CNJ quanto pelo TJSC em comparação aos indicadores já estudados do Consumidor.gov.br.

Com esse contraste, investiga-se se a arquitetura de escolhas, o funcionamento da plataforma e a metodologia de tratamento e divulgação de dados adotadas asseguram a transparência e equilíbrios necessários a um mercado de consumo saudável ou se a interpretação da inércia do consumidor como presunção de resolução e a ausência de defensores técnicos comprometem a fidedignidade das informações e o equilíbrio da solução de conflitos e, por consequência, do próprio acesso à justiça.

Por fim, faz-se uma análise acerca das perspectivas futuras com o avanço tecnológico para desenvolvimento do Consumidor.gov.br e com o projeto do TJSC de integração da plataforma ao Eproc, sistema eletrônico para tramitação dos processos judiciais utilizados na justiça estadual catarinense.

4.1 CENÁRIO DA LITIGIOSIDADE NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO E CATARINENSE.

Para compreender o papel do Consumidor.gov.br como uma porta de acesso à justiça, é fundamental a análise do panorama de litigiosidade do Poder Judiciário, via que tradicionalmente centraliza a resolução de conflitos de consumo no Brasil.

Esta análise não busca identificar na plataforma estudada um instrumento de redução do acervo judiciário, mas fornecer um contexto sobre os aspectos principais de tratamento tradicionais das disputas e entender os dados de um sistema com o fim de auxiliar na interpretação do outro.

O exame das missões institucionais e dos índices de resolução de conflitos do judiciário catarinense em comparação aos indicadores do Consumidor.gov.br

permite avaliar a plataforma como um instrumento que, da perspectiva aqui estudada, não vise afetar os números do Judiciário, apresenta-se como um método célere e menos burocrática.

Assim, os dados expostos nesse capítulo devem servir como base comparativa para compreender a eficácia do Consumidor.gov.br como ferramenta que possibilita o acesso à justiça para consumidores que, sem esta opção, não viam na via tradicional uma solução viável para suas demandas.

Desde o ano de 2004 o CNJ tem divulgado anualmente o relatório Justiça em Números para descrever “a realidade dos tribunais brasileiros, com muitos detalhamentos da estrutura e litigiosidade, além dos indicadores e das análises essenciais para subsidiar a Gestão Judiciária brasileira” (Brasil, Justiça em Números, 2026).

A partir de 2022, o relatório passou a fazer uso da “Base Nacional de Dados do Poder Judiciário – DataJud, fonte primária de dados do Sistema de Estatística do Poder Judiciário – SIESPJ” (Brasil, Justiça em Números: Painel de Estatísticas do Poder Judiciário, 2026).

Segundo Bergstein e Miranda, o “relatório Justiça em Números, divulgado anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça, é um dos mais precisos panoramas sobre a situação do Poder Judiciário brasileiro” (2020, p. 443).

Aliado a divulgação dos dados, há anualmente a divulgação das Metas Nacionais do Poder Judiciário, que “representam o compromisso dos tribunais brasileiros com o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, buscando proporcionar à sociedade serviço mais célere, com maior eficiência e qualidade” (Brasil, Justiça em Números: Painel de Estatísticas do Poder Judiciário, 2026).

Em relação às metas relativas ao ano de 2025, destaca-se: Meta 1 – Julgar mais processos que os recebidos; Meta 3 – Estimular a conciliação; e Meta 5 – Reduzir a taxa de congestionamento.

Quanto à “Meta 3”, o estímulo à conciliação consiste, no âmbito das justiças estaduais, em aumentar em um ponto percentual o índice de conciliação de 2024, que havia sido registrado em 19,16% (dezenove inteiros e dezesseis centésimos por cento), quando considerados todos os Tribunais de Justiça estaduais do país, enquanto o judiciário catarinense registrou índice de apenas 17,82% (dezessete inteiros e oitenta e dois centésimos por cento) de conciliação em 2024, com 91.789 (noventa e um mil, setecentos e oitenta e nove) conciliações realizadas.

Contudo, no ano de 2025, os dados revelam uma redução no Índice de Conciliação tanto em âmbito nacional quanto estadual. Enquanto a média de todos os tribunais de justiça estaduais atingiu o índice de 17,93% (dezessete inteiros e noventa e três centésimos por cento), houve um decréscimo no judiciário catarinense, com apenas 16,33% (dezesseis inteiros e trinta e três centésimos por cento) no referido índice, aumentando, por outro lado, o número de conciliações realizadas - 94.961 (noventa e quatro mil, novecentos e sessenta e uma).

Com este índice, o judiciário estadual catarinense atingiu apenas 86,1% (oitenta e seis inteiros e um décimo por cento) da Meta 3 do CNJ, sendo o sexto pior tribunal estadual do país no quesito.

Por outro lado, em relação à Meta 1, o TJSC tem sido exitoso, sempre superando o objetivo nacional e julgando mais processos do que recebe, reduzindo assim o contingente processual.

Em 2023, em relação à quantidade de processos recebidos, foram julgados 101,22% (cento e um inteiros e vinte e dois centésimos por cento) dos processos; em 2024, atingiu-se o índice de 107,35% (cento e sete inteiros e trinta e cinco centésimos por cento); e em 2025, julgou-se 104,26 (cento e quatro inteiros e vinte e seis centésimos por cento) dos processos recebidos.

Por outro lado, ainda que o resultado seja de redução do contingente de processos de competência estadual, os dados demonstram que para se manter cumprindo a Meta 1 do CNJ, o judiciário catarinense tem que aumentar a cada ano o número de processos julgados, visto que a quantidade de processos iniciados anualmente continua a crescer.

Em 2023, foram distribuídos 855.031 (oitocentos e cinquenta e cinco mil e trinta e um) novos processos e resolvidos 865.494 (oitocentos e sessenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e quatro) processos. No ano de 2024, 883.514 (oitocentos e oitenta e três mil, quinhentos e quatorze) processos foram distribuídos, enquanto 948.473 (novecentos e quarenta e oito mil, quatrocentos e setenta e três) demandas foram julgadas. Já em 2025, 1.009.706 (um milhão, nove mil, setecentos e seis) casos novos foram distribuídos ao judiciário catarinense, ao passo que 1.052.761 (um milhão, cinquenta e dois mil, setecentos e sessenta e um) processos foram julgados.

Dos processos de conhecimento distribuídos ao Judiciário catarinense em 2025, aplicando-se filtros à pesquisa para limitar apenas às demandas com assuntos

relativos às relações de consumo ao Painel de Estatísticas do Justiça em Números, observa-se que 391.950 (trezentos e noventa e um mil, novecentos e cinquenta) processos tinham como assunto principal tema relativo às relações de consumo.

A Figura 4 representa os filtros aplicados aos assuntos padrões do CNJ para reduzir os dados apenas às demandas de consumo:

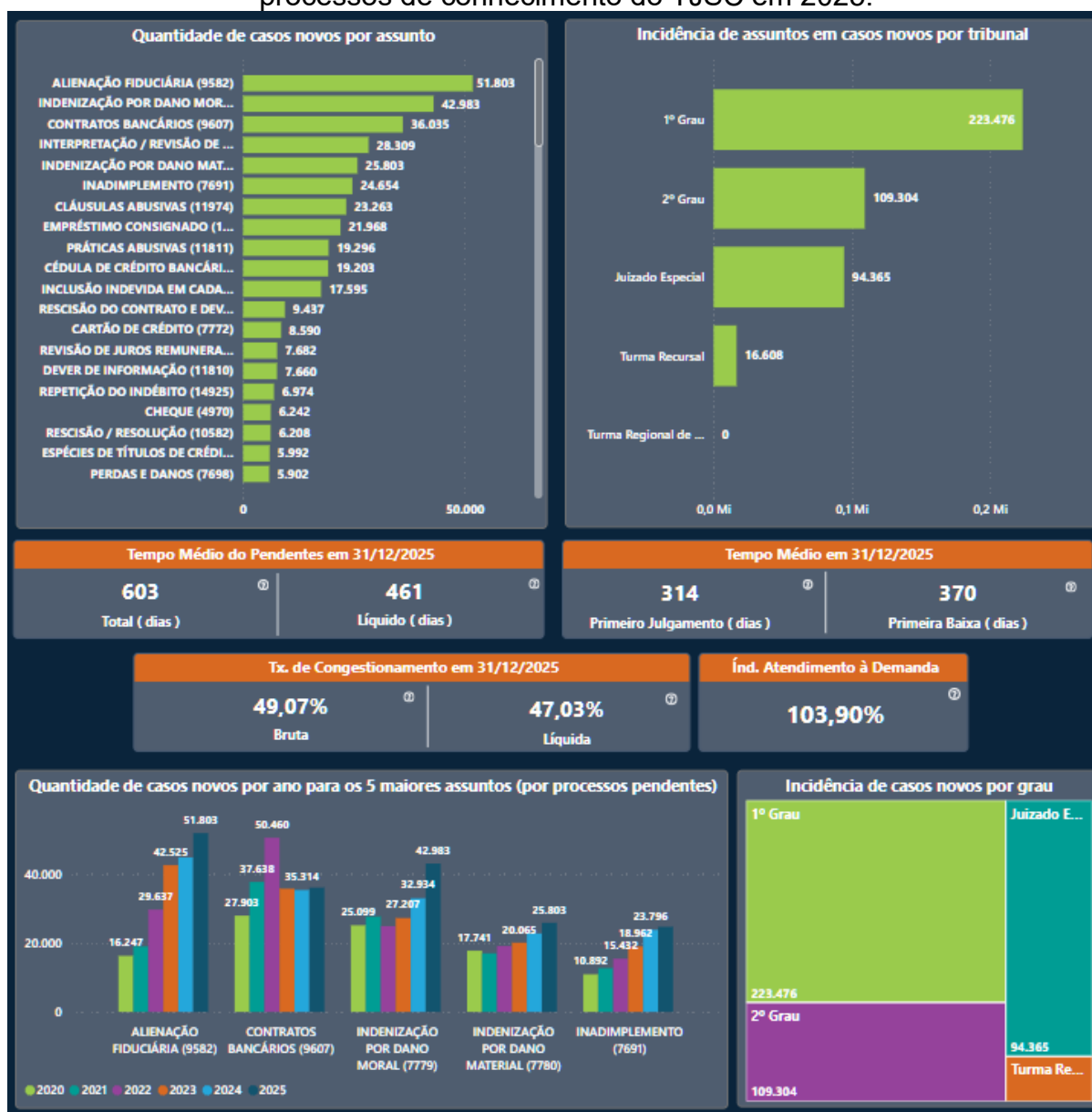
Figura 4 - Filtros de assuntos relacionados às relações de consumo

Assunto	
☐ Selecionar tudo	☐ EMPREITADA (9591)
☐ DIREITO À EDUCAÇÃO (12775)	☐ ESTIMATÓRIO (9601)
☐ DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO (9985)	☐ FIANÇA (9592)
☐ DIREITO AMBIENTAL (10110)	☐ FORNECIMENTO (14916)
☐ DIREITO ASSISTENCIAL (12734)	☐ FRANQUIA (9608)
☐ DIREITO CIVIL (899)	☐ JOGO E APOSTA (9605)
☐ BEM DE FAMÍLIA LEGAL (12935)	☐ LOCAÇÃO DE IMÓVEL (9593)
☐ COISAS (10432)	☐ LOCAÇÃO DE MÓVEL (9609)
☐ DIREITOS DA PERSONALIDADE (12937)	☐ MANDATO (9594)
☐ EMPRESAS (9616)	☐ Mútuo (13230)
☐ FAMÍLIA (5626)	☐ MÚTUO (9603)
☐ FATOS JURÍDICOS (7947)	☐ PARCERIA AGRÍCOLA E/OU PECUÁRIA (4794)
☐ LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) (14205)	☐ Prestação de Serviços (13262)
☐ OBRIGAÇÕES (7681)	☐ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (9596)
☐ ADIMPLEMENTO E EXTINÇÃO (7690)	☐ PREVIDÊNCIA PRIVADA (4805)
☐ ATOS UNILATERAIS (7694)	☐ REPRESENTAÇÃO COMERCIAL (4813)
☐ DIREITO DE EMPRESA (12980)	☒ SEGURO (9597)
☐ ESPÉCIES DE CONTRATOS (9580)	☒ SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO (4839)
☐ Agência e Distribuição (13055)	☐ TRANSAÇÃO (9598)
☐ AGÊNCIA E DISTRIBUIÇÃO (9581)	☐ TRANSPORTE DE COISAS (9599)
☒ ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA (9582)	☐ TRANSPORTE DE PESSOAS (9600)
☒ ARRENDAMENTO MERCANTIL (9584)	☐ TROCA OU PERMUTA (9595)
☒ ARRENDAMENTO RURAL (9583)	☒ ESPÉCIES DE TÍTULOS DE CRÉDITO (7717)
☐ CÂMBIO (4728)	☒ INADIMPLEMENTO (7691)
☒ CARTÃO DE CRÉDITO (9585)	☐ PREFERÊNCIAS E PRIVILÉGIOS CREDITÓRIOS (7696)
☐ CESSÃO DE DIREITOS (14917)	☐ TÍTULOS DE CRÉDITO (4949)
☐ COMISSÃO (9586)	☐ TRANSMISSÃO (7688)
☐ COMODATO (9602)	☐ PESSOAS JURÍDICAS (9981)
☐ COMPRA E VENDA (9587)	☐ PESSOAS NATURAIS (5754)
☐ COMPROMISSO (9606)	☐ PRESTAÇÃO DE CONTAS (15219)
☒ CONFISSÃO/COMPOSIÇÃO DE DÍVIDA (14918)	☐ RESPONSABILIDADE CIVIL (10431)
☐ CONSTITUIÇÃO DE RENDA (9604)	☐ SUCESSÕES (7673)
☒ CONTRATOS BANCÁRIOS (9607)	☐ DIREITO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (9633)
☐ Corretagem (13124)	☐ DIREITO DA SAÚDE (12480)
☐ CORRETAGEM (9588)	☐ DIREITO DO CONSUMIDOR (1156)
☐ CRÉDITO RURAL (10501)	☐ DIREITO DO TRABALHO (864)
☐ Depósito (13136)	☐ DIREITO ELEITORAL (11428)
☐ DEPÓSITO (9589)	☐ DIREITO ELEITORAL E PROCESSO ELEITORAL DO STF (10739)
☐ DOAÇÃO (9590)	☐ DIREITO INTERNACIONAL (6191)
☐ EDIÇÃO (5680)	☐ DIREITO MARÍTIMO (1146)

Fonte: Brasil, Justiça em Números: Painel de Estatísticas do Poder Judiciário, 2026.

Já a Figura 5 corresponde aos dados obtidos a partir desses filtros na aba “Assuntos” do Painel Estatístico do Poder Judiciário, adicionando-se ainda os filtros para processos de conhecimento vinculados ao TJSC no ano de 2025.

Figura 5 - Dados obtidos a partir dos filtros da Figura 4 e considerando apenas processos de conhecimento do TJSC em 2025.



Fonte: Brasil, Justiça em Números: Painel de Estatísticas do Poder Judiciário, 2026.

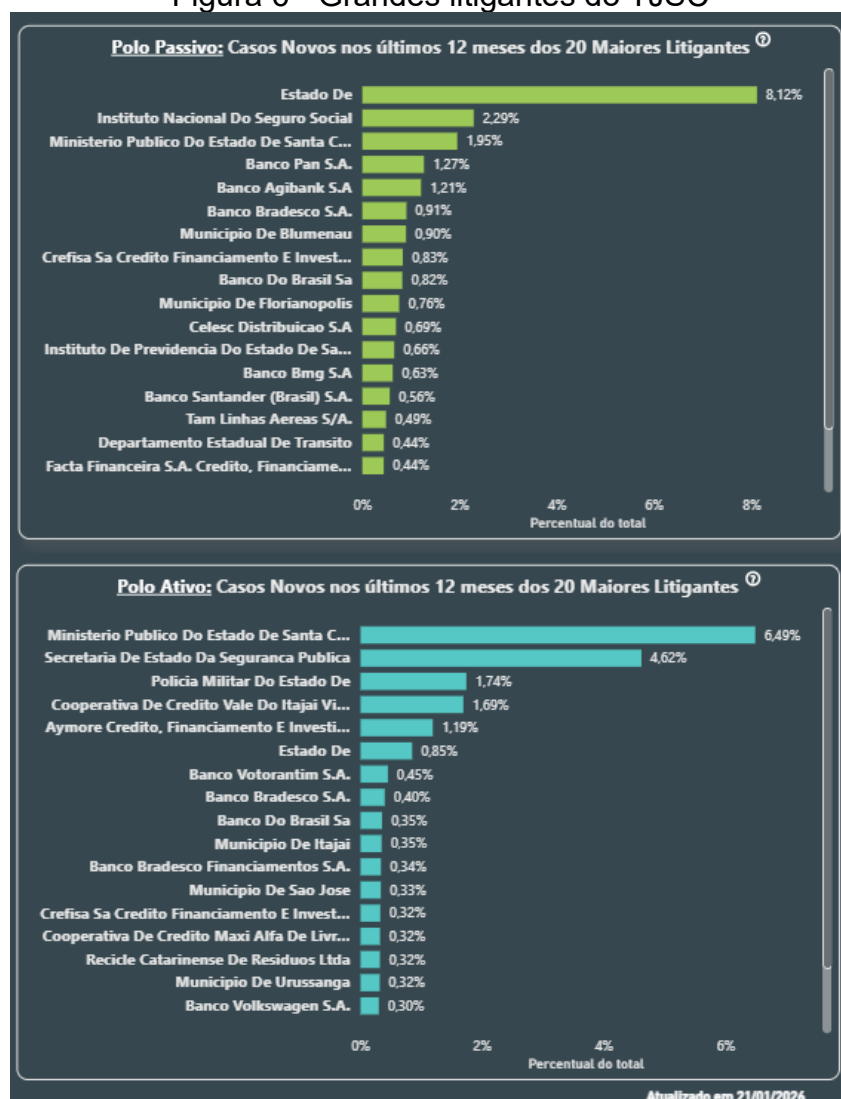
Importante salientar quanto aos dados divulgados que é possível cadastrar mais de um assunto por processo, de forma que o número de assuntos cadastrados é superior à quantidade de casos novos divulgados no Painel Estatístico. Portanto, para melhor elucidar a questão, aplicando-se na aba “Assuntos” filtros apenas para processos de conhecimento vinculados ao TJSC no ano de 2025, sem especificar assuntos, obteve-se a quantidade de 1.343.079 (um milhão, trezentos e quarenta e três mil e setenta e nove) assuntos registrados.

Os números apresentados demonstram que, no ano de 2025, 29,18% (vinte e nove inteiros e dezoito centésimos por cento) das demandas de conhecimentos

distribuídas ao TJSC são relativas às relações de consumo, com uma taxa de congestionamento líquida de 47,03% (quarenta e sete inteiros e três centésimos por cento), índice de atendimento à demanda de 103,9% (cento e três inteiros e nove décimos por cento) e tempo médio líquido entre os processos pendentes de 461 (quatrocentos e sessenta e um) dias.

É possível ainda identificar os maiores litigantes do poder judiciário catarinense ao acessar a aba “Grandes Litigantes” do Painel Estatístico, conforme a Figura 6 demonstra:

Figura 6 - Grandes litigantes do TJSC



Fonte: Brasil, Justiça em Números: Painel de Estatísticas do Poder Judiciário, 2026.

A exemplo do que foi visto na análise dos dados do Consumidor.gov.br, os maiores litigantes do poder judiciário catarinense, com exceção dos órgãos da administração pública, são instituições financeiras.

Já quanto à totalidade dos processos do TJSC e ao cumprimento da Meta 5, a divulgação dos dados pelo Painel Estatístico (Justiça em Números: Painel de Estatísticas do Poder Judiciário, 2026) revela uma redução da taxa de congestionamento de processos, sendo em 2021 de 64,47% (sessenta e quatro inteiros e quarenta e sete centésimos por cento), em 2022 de 63,14% (sessenta e três inteiros e quatorze centésimos por cento), em 2023 de 56,94% (cinquenta e seis inteiros e noventa e quatro centésimos por cento), em 2024 de 55,41% (cinquenta e cinco inteiros e quarenta e nove centésimos por cento) e em 2025 de 52,24% (cinquenta e dois inteiros e vinte e quatro centésimos por cento).

Os dados pesquisados, portanto, revelam alta produtividade do Poder Judiciário de Santa Catarina, superando boa parte das metas estabelecidas pelo CNJ, ampliando a própria capacidade de produção e resolução de demandas, mas enfrentando dificuldades para promover a autocomposição.

O sucesso no cumprimento da Meta 1 do CNJ é nítido e aparentemente eficiente, visto que, segundo o relatório Justiça em Números de 2025 do TJSC (Boletim Informativo: Edição Especial – JN2025, 2026), é o quinto menor custo da justiça em relação ao PIB no Brasil e conta com IPC-Jus de 78% em 2024⁸.

Por outro lado, constatou-se piora nos índices de conciliação e ausência de soluções ou propostas práticas do TJSC quanto ao tema.

Aliado a isso, foi possível observar uma grande quantidade de demandas relativas às relações de consumo em que, assim como no caso dos dados divulgados pelo Consumidor.gov.br, os grandes litigantes são instituições do sistema financeiro.

Esse panorama reflete a ausência de respostas da jurisdição estatal para solução da grande maioria dos conflitos de consumo e, principalmente, para a vulnerabilidade do consumidor diante de grandes fornecedores, que mesmo diante da grande quantidade de processos judiciais não buscam formas de fornecer produtos/serviços com maior qualidade, transparência e segurança ao consumidor.

Do mesmo modo, como visto no capítulo anterior, a sociedade baseada nas relações de consumo ressignificou o tempo e exige medidas urgentes tanto de fornecedores quanto de consumidores, ao passo que os indicadores do judiciário

⁸ O Índice de Produtividade Comparada da Justiça (IPC-Jus) é um indicador de eficiência dos tribunais baseado na comparação do que foi produzido a partir dos recursos ou insumos disponíveis para cada tribunal (Boletim Informativo: Edição Especial – JN2025, 2026).

confirmam que, mesmo no caso das demandas de consumo, é necessário aguardar longo tempo para ter o conflito solucionado.

A complexa estrutura do Poder Judiciário, como explica Spengler, é incompatível “com a multiplicidade de lógicas, procedimentos decisórios, ritmos e horizontes temporais hoje presentes na economia globalizada” (Spengler, 2010, p. 103). A autora, nesse sentido, afirma que o processo judicial possui um tempo diferido, enquanto a economia globalizada tem o tempo real, da simultaneidade.

Nem mesmo a alta eficiência e capacidade técnica de magistrados e servidores é capaz de atender a efemeridade das demandas de consumo.

Diante desta inadequação da jurisdição estatal, sobressai a opção ao consumidor de buscar método mais ágil, simples e barato, tal como o Consumidor.gov.br, que busca equilibrar as relações de consumo, contornando entraves comuns à esfera judicial.

4.2 CONSIDERAÇÕES SOBRE O CONSUMIDOR.GOV.BR À LUZ DOS MÉTODOS DE PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS.

A busca por instrumentos que solucionem conflitos de forma efetiva e justa é uma obsessão histórica da humanidade, que ganha especial relevo nos tempos atuais diante da expansão do consumo como mecanismo de controle social. As dificuldades para proporcionar acesso à justiça são tão diversas quanto os instrumentos para solução de conflitos já desenvolvidos

Dentre as características específicas que sobressaem das relações de consumo, verifica-se a necessidade de se equilibrar a relação de vulnerabilidade do consumidor no âmbito socioeconômico, técnico e jurídico. Somam-se a isso os entraves comuns à grande maioria das causas em que o cidadão ordinário litiga, como a ilegitimidade para agir em processos judiciais ou a ausência de capacidade postulatória de algumas partes e o distanciamento físico das localidades do poder judiciário.

É importante relembrar que uma das características mais comuns da sociedade baseada no consumo é a urgência, a resignificação do tempo, este convertido em recurso substancial, com reflexos patrimoniais e consequências jurídicas.

A análise sobre a eficiência de um método de solução de conflitos, contudo, depende não só dos números divulgados, mas da qualidade da resposta oferecida e da satisfação do litigante ao final do procedimento.

Para melhor compreender a conformidade do Consumidor.gov.br esse estudo buscará avaliar os indicadores de eficiência e os possíveis entraves ao acesso à justiça, considerando as necessidades de sociedade de consumo e o desequilíbrio das relações entre fornecedor e consumidor.

Diante de sua natureza de ODR, o Consumidor.gov.br destaca-se pela celeridade na resolução dos conflitos, principalmente quando comparado com o meio formal adjudicatório.

Enquanto o tempo para litigar em juízo é marcado pela complexidade do rito processual, e pelo congestionamento de acervo, conforme indicadores do CNJ e TJSC, a plataforma impõe prazos curtos para respostas das partes e fixa um tempo limite para encerrar a disputa, de modo a se adequar à efemeridade das relações de consumo.

A urgência da proteção jurídica deve acompanhar a velocidade com que os produtos se tornam obsoletos. Há uma nova camada de prejuízo ao vulnerável quando a resposta jurídica tardia se torna irrelevante perante a realidade – como ocorre em lides que discutem empréstimos consignados, em que a morosidade da resposta judicial pode comprometer o sustento diário do consumidor hipervulnerável, considerando que em sua maioria são idosos e aposentados.

Nesse sentido, Lais Bergstein salienta que “o tempo perdido na resolução de conflitos de consumo é um tempo sem densidade. São horas improdutivas, que, de fato, desviam o consumidor das suas atividades habituais, produtivas ou desejadas” (2018, p. 107). Por ser um recurso escasso e indispensável, o tempo frequentemente é utilizado como arma na negociação em desequilíbrio, como é o caso das relações de consumo.

Assim, ao limitar o prazo para que as partes busquem um acordo, mesmo que não se defina uma robusta conclusão jurídica, o Consumidor.gov.br se apresenta como uma saída ao entrave temporal do acesso à justiça nas relações de consumo.

A própria facilitação do contato entre consumidor e fornecedor que o sistema propicia é mais uma quebra de barreira de acesso à justiça e evita que consumidores dispensem muito tempo com Sistemas de Atendimento ao Consumidor (SACs), que possuem arquitetura muitas vezes planejada para dificultar que o consumidor tenha contato direto com o fornecedor ou que, diante das burocracias estabelecidas, impedem que o consumidor tenha respostas consistentes das empresas.

O sistema inova ao afastar os vícios tradicionais das demais formas extrajudiciais de debates sobre litígios. Não há atendimentos robotizados, não há música de espera ao telefone e não há sala de audiência – é o simples ato de expor a reclamação e aguardar a resposta da empresa.

Mesmo que exista a possibilidade de litigar em juízo amparado pela gratuidade de justiça, a ausência de custos para utilizar a plataforma chama a atenção, visto que universal, pois não necessita de comprovação de hipossuficiência financeira, e independente de representação técnica imediata, o que torna desnecessário o pagamento de honorários advocatícios e uso de termos técnicos.

Ou seja, há maior espaço para demandas de baixo valor econômico, as quais muitas vezes sequer são ajuizadas por não terem uma clara compensação financeira, em que o benefício esperado é menor ou igual ao desgaste temporal, psicológico e financeira.

Como destaca Nunes, “a plataforma é acessível de qualquer lugar, pela internet, de maneira rápida e totalmente desburocratizada, admitindo que o cliente pesquise dados e informações do comportamento das empresas perante o mercado” (2017, p. 167).

Além de buscar solucionar conflitos já existentes, o diferencial da plataforma para equilíbrio das relações de consumo está no desenvolvimento de banco de dados público com os índices de solução e satisfação que os consumidores avaliam sobre o tratamento das reclamações pelas empresas.

A divulgação desses dados funciona como uma arquitetura para escolhas, um *nudge*, que visa indicar ao consumidor quais fornecedores tem o melhor tipo de tratamento pós-venda, além de dar maior transparência ao serviço oferecido e incentivar as empresas para que tratem adequadamente as reclamações com o fim de obterem boas avaliações. Funciona como uma espécie oposta aos cadastros negativos de créditos em que comumente consumidores inadimplentes são inseridos.

Não obstante os bons indicadores de eficiência pelo desenvolvimento de um sistema célere e desburocratizado, é necessária atenção para que os entraves não impeçam o efetivo acesso à justiça.

A metodologia de divulgação dos dados enfrenta críticas por não refletir com exatidão o panorama de satisfação das reclamações. Como visto, caso o consumidor receba a resposta da empresa e não se manifeste no prazo estipulado,

a reclamação é encerrada automaticamente e, para fins estatísticos e de reputação das empresas, a inércia é contabilizada como uma reclamação solucionada, gerando uma inconsistência sobre a realidade dos dados.

Portanto, a reputação individual das empresas e a expectativa que o consumidor tem que a solução de conflitos por meio da plataforma não são adequadas ao que de fato ocorre e não reflete a realidade das relações de consumo. Aliás, os números divulgados erroneamente podem servir facilmente para uma propaganda favorável aos fornecedores e que deixe o consumidor digital, ainda mais, em desvantagem.

Se uma boa perspectiva da relação comercial pós-venda poderia ser um ponto favorável ao consumidor para negociar com determinado fornecedor, agindo como um pequeno “empurrão” para a conclusão do negócio (uma espécie de *nudge*), o incentivo à negociação com base em dado metodologicamente alterado ou falso pode acentuar a vulnerabilidade do consumidor, atuando como um *dark pattern*.

Em acréscimo, apesar da divulgação geral dar a entender que o índice reclamações solucionadas é muito alto, quase sempre acima de 80% (oitenta por cento), é comum que as empresas mais reclamadas tenham notas baixas após a avaliação dos consumidores – estes podem avaliar o nível de satisfação com notas de um a cinco, em que cinco seria o grau mais alto de satisfação. Contudo, esse dado é pouco divulgado e necessita que seja feita a pesquisa individual de cada empresa.

Como destacam Dias e Ramos (2020), dentre as 14 maiores empresas reclamadas até 2019, o nível de satisfação somente foi superior à nota quatro quanto a uma empresa, enquanto dez empresas tiveram nota inferior três inteiros e cinco décimos.

Nesse sentido, com a finalidade de compreender se a incoerência entre o índice de reclamações solucionadas e a satisfação real do consumidor ainda ocorre, na Tabela 1 são apresentados os dados sobre os fornecedores que mais litigaram em 2025 no polo passivo no TJSC (disponível na Figura 6 deste estudo) e contrapondo com as notas divulgadas no Consumidor.gov.br (Empresas participantes, 2026).

Tabela 1 – Índice de satisfação divulgado pelo Consumidor.gov.br sobre os maiores litigantes no polo passivo do TJSC em 2025.

Empresa	Reclamações	Índice de Solução	Índice de Satisfação
Banco Pan	170.149	77,3%	2,2
Banco Bradesco	272.873	80,8%	2,2
Banco Agibank	49.421	82,7%	2,1
Crefisa	41.288	84,5%	2,8
Banco do Brasil	219.009	81,0%	2,8
Banco BMG	94.913	83,1%	2,6
Banco Santander	244.958	78,8%	2,4
Facta Financeira	32.106	79,5%	2,0
Latam Airlines	233.494	79,6%	3,3

Fonte: Elaborado pelo autor (2026).

Nota: Os dados foram extraídos da aba Empresas Participantes no Consumidor.gov.br, com base nos maiores litigantes divulgados pelo Painel Estatístico do CNJ com relação ao polo passivo de demandas ajuizadas no TJSC em 2025.

Por mais que as empresas mais demandas no TJSC tenham altos índices de solução no Consumidor.gov.br, o índice real de satisfação dos consumidores com a resolução apresentada é, em geral, muito baixo.

Esta incoerência metodológica demonstra a maior falha do Consumidor.gov.br identificada nesta pesquisa. Se a plataforma busca “promover a transparência das relações de consumo” (Brasil, Decreto n. 8.573, 2015, art. 2º, inciso III), a divulgação inconsistente de dados compromete diretamente o sucesso deste objetivo e tem a possibilidade de ampliar a vulnerabilidade do consumidor que acesso breve aos dados.

Além da distorção dos dados, a hipossuficiência jurídica e técnica do consumidor é outra deficiência no acesso à justiça via Consumidor.gov.br, visto que, quase sempre desassistido, o consumidor tende a negociar com grandes departamentos jurídicos dos maiores fornecedores do país, ficando suscetível a aceitar acordos não ideais, cedendo a estratégias de persuasão que visam apenas encerrar o conflito e evitar danos financeiros à empresa, ou desencorajado de buscar solução pela via judicial.

Assim, tanto em relação à inconsistência dos dados quanto no que toca à assistência técnica e jurídica se observa um grande desequilíbrio entre os instrumentos disponíveis ao consumidor e ao fornecedor, evidenciando a vulnerabilidade do consumidor.

É imperioso, portanto, que se desenvolva a plataforma de modo a igualar ou aproximar as informações que consumidores e fornecedores têm acesso, pois, como explica Aquino Júnior, “a informação adequada, suficiente e verdadeira – pressuposto ao direito de autodeterminação – é elemento imprescindível para que o consumidor eletrônico possa exercer seu livre arbítrio e escolher conscientemente os produtos e serviços que lhe são oferecidos” (2023, p. 148).

Diante desse espectro, o aperfeiçoamento da ferramenta exige uma integração mais orgânica entre a agilidade do setor administrativo e a segurança jurídica do Poder Judiciário. A superação dos entraves metodológicos aqui identificados passa, necessariamente, pela adoção de tecnologias que auxiliem na redução da assimetria informacional e pelo fortalecimento de parcerias institucionais que não apenas incentivem o uso da plataforma, mas que também qualifiquem a sua entrega.

4.3 PERSPECTIVAS FUTURAS: APRIMORAMENTOS, INTEGRAÇÃO E EDUCAÇÃO PARA EQUILIBRAR AS RELAÇÕES DE CONSUMO.

As fragilidades identificadas não devem conduzir à inutilização do Consumidor.gov.br, mas sim ao seu aperfeiçoamento e ao desenvolvimento de instrumentos que o fortaleçam como método de solução de conflitos.

Considerando que o sistema multiportas propõe que o método interaja com o contexto do tipo de conflito a ser solucionado, o aprimoramento da plataforma é importante para conectá-la à agilidade do ambiente digital, à transparência necessária para fortalecer o consumidor e às garantias procedimentais do Estado. As perspectivas futuras para a harmonização das relações de consumo via Consumidor.gov.br devem, portanto, seguirem três orientações: o refinamento tecnológico das métricas de dados, o investimento na educação do consumidor e a integração sistêmica com o judiciário catarinense.

A partir das análises realizadas nesta pesquisa, verificou-se que o futuro do Consumidor.gov.br exige uma correção de rumo na sua arquitetura de dados, principalmente se o foco da plataforma continuar sendo não só a solução, mas a prevenção de conflitos

Segundo o artigo 2º do Decreto n. 8.573, de 19 de novembro de 2015 (Brasil, 2025), são objetivos do Consumidor.gov.br a prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor, a promoção de relações de consumo transparentes, a contribuição para o desenvolvimento de políticas públicas de defesa do consumidor

e o incentivo a competitividade, aprimorando a qualidade do atendimento ao consumidor.

Considerando, portanto, que a prevenção dos conflitos consumeristas deve ocorrer por meio de políticas públicas de proteção ao consumidor e mediante relações de consumo que priorizem a transparência e a qualidade de atendimento ao consumidor, a metodologia de divulgação dos dados que contabiliza a inércia do consumidor como solução deve ser revista a fim de evitar prejuízos aos objetivos da plataforma

Uma possível alteração visando a melhoria dessa arquitetura de dados seria alterar a classificação das demandas não identificadas pelo consumidor, considerando-as como "Encerradas sem Avaliação", isolando esses dados das respostas ativas que consideram as demandas resolvidas ou não resolvidas.

Em conjunto a esta melhoria, poderia ser facilitado o acesso às avaliações das empresas com destaque a média das notas que os consumidores atribuem às empresas, visto que nem sempre a solução ou não de uma reclamação corresponde ao grau de satisfação que o consumidor tem na relação com aquele fornecedor.

Além do mais, ressalvadas questões éticas e de proteção de dados, as quais demandam um outro estudo, a introdução de instrumentos de IA para auxiliar o consumidor, comparando eventuais propostas de acordo com entendimentos jurisprudenciais, doutrinários ou legais, poderia auxiliar na busca pelo equilíbrio nas forças de negociação entre consumidor e fornecedor.

Até porque, como visto anteriormente, a relação já começa desproporcional, na medida em que o fornecedor conta com equipes técnicas com amplo conhecimento sobre o produto ou o serviço oferecido, bem como com um corpo jurídico robusto e preparado para usar as normas ao seu favor. Aliás, os procuradores jurídicos das empresas não se valem somente do estudo e experiência, mas eles próprios fazem uso da IA para identificar como atuar melhor nas relações conflituosas.

Como indica o portal Análise (2026), pelo menos 47% (quarenta e sete por cento) dos maiores escritórios de advocacia brasileiros já incorporou o uso de IA ao seu sistema (38% dos escritórios preferiram não responder à pergunta, enquanto 15% afirmaram não fazer uso de ferramentas de IA), sendo que a maior parte das ferramentas são utilizadas para consulta automatizada de jurisprudência e doutrina, gestão processual e redação e revisão de documentos e peças jurídicas.

Assim, partindo de um intuito de preservação das relações de consumo e facilitação ao equilíbrio de ferramentas entre as partes, percebe-se necessária a correção da arquitetura de divulgação dos dados e o implemento eventual de IA ao Consumidor.gov.br.

Contudo, a correção e o desenvolvimento tecnológico são insuficientes se não forem acompanhados de um nivelamento cognitivo entre as partes.

Para mitigar a assimetria jurídica, é fundamental o investimento em educação ao consumidor, para que receba a instrução adequada sobre a utilização do Consumidor.gov.br e sobre os seus direitos como consumidor.

Nesse sentido, ainda que exista explicação textual sobre o uso da plataforma na aba “Conheça o Consumidor.gov.br”, sugere-se o desenvolvimento de vídeos explicativos para utilização do serviço, tanto para iniciar reclamações quanto para compreender o Perfil do Fornecedor, gerado a partir da experiência de outros usuários

Para auxiliar na capacitação do consumidor sobre seus direitos e deveres básicos, propõe-se a implementação de pequenos cursos e de trilhas de aprendizagem integrados ao portal Consumidor.gov.br ou a facilitação de acesso com melhor divulgação dentro do Consumidor.gov.br dos cursos da ENDC (Brasil, Cursos ENDC, 2026).

No que tange à integração sistêmica entre o Consumidor.gov.br e o TJSC, destaca-se como perspectiva futura para fomentar a autocomposição e facilitar o acesso de advogados e consumidores à plataforma Consumidor.gov.br, o projeto “Integração do Consumidor.gov ao eproc”, em andamento no Processo Administrativo n. 08012.000064/2026-21 do Ministério da Justiça (Brasil, 2026), que busca permitir uma operação conjunta entre o peticionamento judicial no sistema processual eletrônico Eproc do TJSC e a plataforma de autocomposição, sem impedir o acesso ao judiciário e sem suspensão de prazos processuais.

Como indicado no processo administrativo, não há prejuízo ao consumidor, apenas uma facilitação, visto que “o usuário que ingressar com uma ação judicial contra uma das empresas cadastradas na plataforma poderá tentar uma negociação online, sem que isso atrase ou interfira no andamento do processo judicial” (Brasil, Processo Administrativo nº 08012.000064/2026-21, 2026).

Do mesmo modo, será possível com a integração entre os sistemas o “retorno automático ao eproc do resultado da tratativa (“acordo”, “não acordo” ou

“abandono”), mediante movimentações processuais automáticas” (Brasil, Processo Administrativo nº 08012.000064/2026-21, 2026).

Os benefícios esperados pela integração entre as plataformas são a ampliação do uso e divulgação do Consumidor.gov.br, o estímulo à solução de conflitos por meio autocompositivo, o aperfeiçoamento da imagem institucional do TJSC como promotor de inovação e cidadania digital e o incentivo à desjudicialização, com consolidação das políticas públicas de ODR (Brasil, Processo Administrativo nº 08012.000064/2026-21, 2026).

Essa medida, se posta em prática, tende a representar um avanço na gestão processual, com estímulo à inovação por meio de projetos de tecnologia, alinhado à Meta 9 do CNJ. Da mesma forma, é uma facilitação de acesso a uma das portas de solução de conflitos, possibilitando ao advogado que busque a solução consensual sem postergar a busca pela via judicial.

Assim, mais do que uma ferramenta para reduzir o acervo do judiciário, a integração entre as plataformas é uma espécie de *nudge* institucional que possibilita o uso de duas portas concomitantes – enquanto é deixada aberta a possibilidade da autocomposição, o princípio da inafastabilidade da jurisdição não é violado.

Não se deve esquecer, ainda, que eventual integração pode facilitar uma futura coleta de dados pelo TJSC para compreender as demandas de consumo em Santa Catarina e, em conjunto com outros órgãos públicos, elaborar políticas que contribuam para ampliar o acesso à justiça e prevenir os conflitos de consumo. Afinal, como destacam Nunes e Paolinelli, “a transformação de dados em conhecimento pode auxiliar numa virada tecnológica democrática da justiça, de modo a permitir a customização de soluções que não se limitem a automatizar velhas práticas e institutos” (2022, p. 25).

Em síntese, aprimorar alguns detalhes do Consumidor.gov.br pode contribuir para a sua melhor adaptação ao contexto de uma sociedade em que consumo e tecnologia estão cada vez mais interligados. Nesse sentido, uma melhor adequação implementa ainda mais a função da plataforma como um instrumento legítimo de pacificação social, consolidando-se como uma ferramenta que, além de disponibilizar um meio para que o consumidor cadastre reclamações em face de fornecedores, se destaca por gerar um banco de dados que seja melhor aplicável às políticas públicas e ao conhecimento do consumidor.

Tanto a melhor disponibilização de dados quanto a possibilidade de educação do consumidor via Escola Nacional de Defesa do Consumidor, além de eventual desenvolvimento de IA focada em auxiliar o consumidor, são medidas necessárias para equilibrar as forças nas relações de consumo, sobretudo quando, como visto, fornecedores são amparados por equipes jurídicas robustas, além de softwares para os diversos tipos de auxílios jurídicos.

Por fim, a possibilidade de integração com o sistema Eproc do TJSC ampara a ideia de uma justiça conectada e aberta às múltiplas portas de acesso à justiça, otimizando o tempo busquem o consenso com fornecedores sem prejudicar seu amplo acesso ao judiciário.

5 CONCLUSÃO

A pesquisa teve como objetivo analisar a utilização da tecnologia como instrumento efetivo de ampliação do acesso à justiça e redução do desequilíbrio dos conflitos em relações de consumo, realizando estudo de caso sobre a plataforma pública Consumidor.gov.br, com delimitação temporal entre os anos de 2020 e 2025 no Estado de Santa Catarina.

Sob o entendimento de que o modelo tradicional e combativo de solução de conflitos enfrenta limitações para lidar com o ajuizamento em massa de demandas de consumo. Nesse contexto, buscou-se compreender as possíveis contribuições dos diversos métodos de solução de conflitos em associação às oportunidades geradas pelo uso da tecnologia e sob o contexto das particularidades da sociedade contemporânea, caracterizada por relações efêmeras e pelo consumo como propósito de felicidade.

No primeiro capítulo foram examinados os fundamentos teóricos do acesso à justiça, com destaque para as contribuições de Mauro Cappelletti e Bryant Garth e para a evolução histórica dos métodos de solução de conflitos. O estudo histórico demonstrou que a efetividade dos métodos de solução de conflitos depende da sua relação com as singularidades das sociedades em que é utilizado, enquanto o desenvolvimento teórico indicou a necessidade de ações positivas do Estado para facilitar o acesso à justiça e a necessidade de se compreender o sistema de justiça a partir do conceito multiportas, com a disponibilização de meios adequados, eficientes e contextualizados para resolução controvérsias.

No segundo capítulo foi analisado o contexto sociológico contemporâneo, com foco na massificação do consumo, e o desenvolvimento do direito do consumidor no Brasil, ressaltando-se a vulnerabilidade do consumidor e a necessidade de instrumentos que assegurem a efetiva tutela de seus direitos. Examinou-se o funcionamento da plataforma Consumidor.gov.br, destacando-se suas características institucionais e legais, sua forma de funcionamento e os dados estatísticos divulgados pelo sistema, que indicaram bons índices de resposta por parte das empresas e significativa taxa de resolução das demandas apresentadas.

Já o terceiro capítulo analisou indicadores de litigiosidade divulgados pelo CNJ sobre demandas de consumo ajuizadas no Tribunal de Justiça de Santa. A partir desses dados, constatou-se que as demandas de consumo correspondem a boa parte dos processos ajuizados no TJSC, ao passo que o Consumidor.gov.br tem

desempenhado papel relevante, célere e contextualizado como instrumento de resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

Por outro lado, alguns entraves prejudiciais ao consumidor foram verificados.

A incoerência metodológica na divulgação dos índices de resolução de reclamações, marcada pela contabilização da inércia do consumidor como uma reclamação solucionada foi destacada pela pesquisa. Essa distorção representa grande potencial de prejuízo ao gerar uma reputação artificial para os fornecedores não correspondente à realidade, principalmente ao se considerar que um dos objetos da plataforma é a disponibilização de um cadastro reputacional para facilitar a análise do consumidor e equilibrar a relação de consumo ao permitir que o consumidor tenha acesso adequado à informação.

Discutiu-se, ainda, o desequilíbrio técnico e financeiro no ambiente digital. Enquanto grandes fornecedores são supridos por escritórios de advocacia que contam com o auxílio de ferramentas de IA, o consumidor sequer conta com instrução jurídica ou qualquer preparo sobre seus direitos de forma acessível na plataforma. Essa disparidade técnica é ainda mais acentuada do que aquela verificada nos processos judiciais, podendo induzir o consumidor a acordos ineficazes ou prejudiciais.

Como solução a essas barreiras, a dissertação propôs caminhos para o fortalecimento do consumidor digital. Em relação à incoerência metodológica, foi proposta a alteração na classificação das demandas não avaliadas para uma classe nova que corresponda à realidade fática, nomeada de “Encerradas sem Avaliação”. Quanto ao desequilíbrio técnico e jurídico, sugeriu-se o investimento em ferramentas de IA para indicação das melhores soluções ao consumidor e o desenvolvimento de cursos explicativos integrados à plataforma sobre temas relacionados ao direito do consumidor e à forma de utilização do Consumidor.gov.br, ou a facilitação de acesso aos cursos da ENDC. Além disso, foi destacada a existência de projeto para vinculação da plataforma ao sistema Eproc do TJSC, conforme documentado no Processo Administrativo SEI n. 08012.000064/2026-21, de forma a estimular a desjudicialização e otimizar o tempo dos diversos agentes envolvidos nas demandas de consumo.

Diante disso, conclui-se que o Consumidor.gov.br constitui importante instrumento público para resolução consensual de conflitos de consumo, devendo ser aprimorado com base nos possíveis desenvolvimentos tecnológicos com a

finalidade de equilibrar as forças nas relações de consumo. O desenvolvimento deve aumentar a sua divulgação como uma das portas de acesso à justiça, especialmente em conflitos de menor complexidade e alto volume, característicos das relações de consumo, consolidando o Consumidor.gov.br como uma ferramenta eficaz e contextualizada de acesso à justiça no Brasil.

REFERÊNCIAS

ALTAVILA, Jayme de. **Origem do Direito dos Povos**. 5ª ed. São Paulo: Ícone, 1989. 301p.

ALVES da SILVA, Paulo Eduardo. Resolução de disputas: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. *In*: Carlos Alberto de Salles; Marco Antonio Garcia Lopes Lorencini; Paulo Eduardo Alves da Silva. (Org.). **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 5ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023, p. 13-42.

ANÁLISE EDITORIAL. **IA já é usada por 47% dos escritórios mais admirados do país**. Análise: São Paulo, 5 dez. 2025. Disponível em: <https://analise.com/noticias/ia-ja-e-usada-por-47-dos-escritorios-mais-admirados-do-pais>. Acesso em: 1 mar. 2026.

ANDRADE, Aline Memória de; ROCHA, Maria Vital da. **O conflito na perspectiva de Georg Simmel e a “crimigração”**: é possível perceber algum lado positivo na “crimigração”? RBSD – Revista Brasileira de Sociologia do Direito, v. 9, n. 3, p. 49-73, set./dez. 2022. DOI: <https://doi.org/10.21910/rbsd.v9i3.496>.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resoluções online de controvérsias: tecnologias e jurisdições**. 2015. Tese (Doutorado em Direito Internacional) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. doi:10.11606/T.2.2015.tde-01092016-154830. Acesso em 22/08/2025.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Trad. Luciano Ferreira de Souza. São Paulo: Martin Claret, 2015. 299p.

ARISTÓTELES. **Retórica**. Lebooks Editora, 2020. Ebook Kindle. ISBN: 9788583864479. 240p.

BOBBIO, Norberto. **O positivismo jurídico: lições de filosofia do direito**. Compiladas pelo Doutor Nello Morra. Trad. Luiz Sérgio Henriques. São Paulo : Edipro, 2022. Ebook Kindle. ISBN 978-65-5660-030-7. 332p.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade do consumo**. Lisboa: Edições 70, 2014. 270p.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo** : A transformação das pessoas em mercadoria. Trad. Carlos Alberto Medeiros. 1ª ed. – Rio de Janeiro: Zahar, 2022.

BERGSTEIN, Laís Gomes. **O tempo do consumidor nas relações de consumo**: pela superação do menosprezo planejado nos mercados. 2018. 269p. Tese (Doutorado em Direito) - Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/194406>. Acesso em: 26 out. 2025.

BERGSTEIN, Laís Gomes; MIRANDA, Marié. Métodos adequados de resolução e prevenção de consumo e o direito de acesso ao Poder Judiciário. *In*: **Revista de**

direito do consumidor. Coord. Claudia Lima Marques. Ano 29, vol. 128, mar./abr. 2020. p. 443-449.

BORDONI, Jovina d'Avila. **O uso das tecnologias de informação e comunicação na resolução dos conflitos por meio da mediação e da conciliação:** um estudo dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos no Brasil. 2020. 290 p. Tese em Direito. Mestrado e Doutorado. Faculdade de Direito, Universidade de Fortaleza – UNIFOR, 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números.** Brasília, DF: CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 25 jan. 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números:** Painel de Estatísticas do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/>. Acesso em: 25 jan. 2026.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Texto Consolidado até a Emenda Constitucional nº 135, de 2024. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em 29 jun. 2025.

BRASIL. **Decreto n. 8.573, de 19 de novembro de 2015** – Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm. Acesso em 27 maio 2022.

BRASIL. **Decreto n. 10.197, de 2 de janeiro de 2020.** Altera o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10197.htm. Acesso 4 jan. 2026

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em 24 de outubro de 2025.

BRASIL. **Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1995. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em 8 de novembro de 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **IA generativa no serviço público:** definições, usos e boas práticas. Brasília, DF: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Disponível em: <https://www.gov.br/>

governodigital/pt-br/infraestrutura-nacional-de-dados/inteligencia-artificial-1. Acesso em: 7 set. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Processo Administrativo nº 08012.000064/2026-21**. Brasília, DF: MJSP, 2026. Disponível em: https://sei.mj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0. Acesso em: 1 mar. 2026.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. **Cursos ENDC**. Brasília, DF: MJSP, 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc/cursos-endc>. Acesso em: 6 jan. 2026.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). **Órgãos Gestores**. Brasília, DF: MJSP, [2026]. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/orgaos-gestores>. Acesso em: 6 jan. 2026.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). **Painel Estatístico Consumidor.gov.br**. Brasília, DF: SENACON, 2026. Painel dinâmico (Business Intelligence). Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiOTgzOWU2ZmYtOTNmNC00ZjI2LTkxYmMtZjhkNDU2MTJiNjgxlwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9>. Acesso em: 5 jan. 2026.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Portaria Gab- Senacon/ Senacon/MJSP nº 12, de 5 de abril de 2021**. Disponível em <http://dspace.mj.gov.br/handle/1/3565>. Acesso em 4 jan. 2026

BRASIL. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. **Resolução GP n. 58 de 8 de setembro de 2023**: Disciplina a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – Cejuscs de abrangência regional ou estadual, e dá outras providências. Gabinete da Presidência, Desembargador João Henrique Blasi. Florianópolis, SC: Diário da Justiça n. 4089, 11 de setembro de 2023.

CALAMANDREI, Piero. **A crise da justiça**. Tradução de Hiltomar Martins Oliveira. Belo Horizonte: Ed. Líder, 2004. 128p.

CÂMARA, Alexandre Freitas. O acesso à justiça no plano dos direitos humanos. In: QUEIROZ, Raphael Augusto Sofiati de (org.). **Acesso à justiça**. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2002, p. 1-9.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988. 165p.

CARVALHO, Salo de. Da desconstrução do modelo jurídico inquisitorial. In: WOLKMER, Antônio Carlos (org.). **Fundamentos de história do direito**. 6ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011. p. 299-322.

CAVALCANTE, Ronaldo. **De religião e liberdade na filosofia de Rawls**. DOI: <https://doi.org/10.37951/2236-5788.2017v17i1.p36-47> Disponível em: <https://revistas.unievangelica.edu.br/index.php/revistajuridica/article/view/2431> Acesso em: 08/02/2026.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil - 16ª Edição** 2023. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. E-book. ISBN 9786559775217. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559775217/>. Acesso em: 24 dez. 2025.

CHIESI FILHO, Humberto. **Online dispute resolution potencializado pela inteligência artificial: uma abordagem tecnológica centrada no ser humano**. 2024. Tese de Doutorado, Programa de Pós Graduação em Direito Político e Econômico (PPGDPE) da Universidade Presbiteriana Mackenzie. 166p.

CHIESI FILHO, Humberto. **Um novo paradigma de acesso à justiça: autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual**. 3ª reimpressão. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2022, 186p.

COELHO, Saulo de Oliveira Pinto. **Introdução ao Direito Romano: constituição, categorização e concreção do Direito em Roma**. 2ed. Uberlândia: LAECC, 2021. Ebook Kindle. ISBN: 978-65-88563-27-4. 216p.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/> 156. Acesso em: 10 ago. 2025.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Conheça o Consumidor.gov.br**. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 2 janeiro 2026

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Empresas participantes**. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes>. Acesso em 22 fevereiro 2026.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Painel de Estatísticas**. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiOGE1NTkzYjUtYzMyZS00NzNiLWE5MTItNzgwMzg2YT M1MWZjIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThIMSJ9>. Acesso em: 15 fevereiro 2026.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Publicações - Boletim Consumidor.gov.br**, 2020. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 2 janeiro 2026

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Publicações - Boletim Consumidor.gov.br**, 2021. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 2 janeiro 2026

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Publicações - Boletim Consumidor.gov.br**, 2022. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 2 janeiro 2026.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Publicações - Boletim Consumidor.gov.br**, 2023. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 2 janeiro 2026

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Sobre o serviço**. Acesso em: 2 janeiro 2026. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>.

CORRÊA, Cristina Mendes Bertoncini. **O estímulo da cultura do consenso na educação jurídica**: os núcleos de práticas jurídicas como instrumentos de formação e difusão das formas autocompositivas a partir da mediação. Florianópolis, 2020. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal de Santa Catarina.

COSER, Lewis A. **The functions of social conflict**. Nova York: The Free Press, 1964. 188p.

COULANGES, Numa Denys Fustel de. **A cidade antiga**. Trad.: Jean Melville. São Paulo: Martin Claret, 2006. 421p.

COULANGES, Numa Denys Fustel de. **A cidade antiga**: um estudo da religião, do Direito e das instituições da Grécia e Roma. Trad. Frederico Pessoa de Barros. São Paulo/SP: Montecristo, 2021. Ebook Kindle. ISBN: 978-1-61965-294-1. 621p.

DEBORD, Guy. **A sociedade do espetáculo**. Tradução de Estela dos Santos Abreu. Rio de Janeiro, RJ: Contraponto, 1997. 238p.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. *In: Revista de direito do consumidor*. Coord. Claudia Lima Marques. Ano 27, vol. 119, set./out. 2018. p. 89-103.

DIAS, Jean Carlos; RAMOS, Camila Jatene. A eficiência do site Consumidor.gov.br enquanto método de resolução extrajudicial de controvérsias: uma avaliação a partir da análise econômica do direito. *In: Revista brasileira de direito comercial*, v. 35 (jun./jul. 2020). Porto Alegre: LexMagister, 2020.

DIAS, Luciano de Souza; QUIRINO, Ronaldo; RODRIGUES, Maria Bernadete. **O balanço do Consumidor.gov.br merece reclamação no próprio Consumidor.gov.br**. JOTA, 22 maio 2018. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/o-balanco-do-consumidor-gov-br-merce-reclamacao-no-proprio-consumidor-gov-br>. Acesso em: 12 jan. 2026.

DIDIER JUNIOR, Fredie; FERNANDEZ, Leandro. O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado: interação, integração e seus institutos catalisadores. *In: Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro*, nº 88, p. 165-192, abr./jun. 2023.

DINAMARCO, Cândido Rangel; BADARÓ, Gustavo Henrique Righi Ivahy; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. **Teoria geral do processo**. 35 ed., rev. e atual. São Paulo: Editora JusPodivm, 2024. ISBN 978-85-442-5137-9. 576p.

ELIAS, Norbert. **O processo civilizador – volume 2**: formação do estado e civilização. Tradução de Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Zahar, 1993. Ebook Kindle. ISBN: 978-85-378-0458-2. 446p.

FORMIGHERI, Jéssica Gonçalves. **Cultura do consenso**: uma definição a partir da mediação de conflitos. 2.ed. Florianópolis: Habitus, 2025. ISBN 645+32+5035-165-6. 176p. (Anteriormente publicava como Jéssica Gonçalves).

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir**: nascimento da prisão. Tradução de Raquel Ramalhete. 42. ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 2014. Ebook Kindle. ISBN 9788532669179. 459p.

GARCIA, Leonardo. **Código de Defesa do Consumidor**: comentado artigo por artigo. 19ed., rev., atual. e ampl. – São Paulo: JusPodivm, 2024. 880p.

GONÇALVES, Jéssica. **Acesso à justiça**: do modelo competitivo de estabilização dos conflitos à estratégia cooperativa. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2016 (Posteriormente publicou como Jéssica Gonçalves Formigheri).

GONÇALVES, Renato Afonso. Impactos da COVID-19 nas relações de consumo brasileiras. In: WARDE, Walfrido; VALIM, Rafael; et. al. **As consequências da COVID-19 no direito brasileiro**. São Paulo: Editora Contracorrente, 2020. p. 193-215

GOOGLE. **Casos de uso da IA generativa**. Disponível em: <https://cloud.google.com/use-cases/generative-ai?hl=pt-BR>. Acesso em: 15 ago. 2025.

GUERRA, Sérgio; WIENSKOSKI, Leticia. Dark patterns: uma nova agenda regulatória para o Brasil. In: **A&C: Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, v. 24, n. 98, p. 137–160, 2024. DOI: 10.21056/aec.v24i98.2011.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Tradução de Enio Paulo Giachini. 3ª ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2024. ISBN 978-85-326-4996-6. 126p.

KAFKA, Franz. **O processo**. Tradução por Modesto Carone. São Paulo: Companhia das Letras, 2005. 271p.

KANT, Immanuel. **A paz perpétua**: um projeto filosófico. Trad. de Bruno Cunha; Vozes: Petrópolis/RJ, 2020. 96p.

KATSH, Ethan. ODR: A Look at History - A Few Thoughts About the Present and Some Speculation About the Future. In: Wahab, Mohamed S. Abdel; Katsh, Ethan;

Rainey, Daniel. **Online Dispute Resolution: Theory and Practice - A Treatise on Technology and Dispute Resolution**. Haia, Holanda: Eleven International. p. 21-33. Disponível em <https://www.ombuds.org/odrbook/katsh.pdf> Acesso em 21/08/2025.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso: o uso de online dispute resolution na Comarca de Araquari (SC)**. Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2019.

LIMA, Ianne Magna de. **A Virtualização dos Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos: Perspectivas e Implicações do Uso da Tecnologia na Justiça Consensual**. Acesso em 02/09/2025. Disponível em <https://www.enajus.org.br/anais/2023/a-virtualizacao-dos-metodos-alternativos-de-resolucao-de-conflitos-perspectivas-e-implicacoes-do-uso-da-tecnologia-na-justica-consensual>

LOPES, Ana Maria D'Ávila. A era dos direitos de Bobbio : entre a historicidade e a atemporalidade. *In: Revista de informação legislativa*, v. 48, n. 19. Brasília: Senado Federal, out./dez. 2011. p. 7-19.

LOPES, José Reinaldo de Lima. Uma introdução à história social e política do processo. *In: WOLKMER, Antônio Carlos (org.). Fundamentos de história do direito*. 6ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011. p. 493-528.

LUNARDI, Henrique Lapa. **Sociedade de consumo hiperconectada: inteligência artificial, direitos humanos e o consumo: a vulnerabilidade da autonomia do consumidor e as novas tecnologias**. São Paulo: Editora Dialética, 2021. 160p.

MAILLART, Adriana Silva; POSSATO, Fábio Antunes. **Os meios autocompositivos de solução de conflitos e as comunidades de baixa renda: Um enfoque sobre a efetividade na busca pela pacificação social e a prevenção da violência**. *Prisma Jurídico*, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 447–478, 2014. DOI: 10.5585/PrismaJ.v12n2.4628. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/prisma/article/view/4628>. Acesso em: 7 ago. 2025.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. Explorando a racionalidade limitada do homo sapiens: a implementação de nudges em plataformas digitais de resolução de conflitos e a autonomia privada das partes. *In: Revista Brasileira de Direito Processual*. Belo Horizonte, v. 31, n. 123, jul./set. 2023, p. 103-127. 2023.

MARCELLINO JUNIOR, Julio Cesar. **Análise econômica do acesso à justiça: dilemas da litigância predatória e inautêntica**. 2ª ed. Florianópolis: EMais, 2018. 258p.

MARQUES, Ricardo Tadeu Dalmaso. **A tecnologia e o processo: os impactos dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) sobre o acesso à justiça e o devido processo legal**. 2022. Tese (Doutorado em Direito Processual) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022. doi:10.11606/T.2.2022.tde-24052024-143314. Acesso em: 3 set. 2025.

MARTINS, Argemiro Cardoso Moreira. O direito romano e seu ressurgimento na Idade Média. *In*: WOLKMER, Antônio Carlos (org.). **Fundamentos de história do direito**. 6ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011. p. 195-230.

MAZZEI, Rodrigo; CHAGAS, Bárbara Seccato Ruis. Breve ensaio sobre a postura dos atores processuais em relação aos métodos adequados de resolução de conflitos. *In*: DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e decisões judiciais: espécies e formas. Salvador: Juspodivm, 2016. Cap. 3, p. 67-106.

MILL, John Stuart. **Sobre a liberdade**. Tradução Denise Bottmann. Porto Alegre: L&PM, 2019. 174p.

MINAS GERAIS. Ministério Público do Estado de Minas Gerais. **Contestação do Procon-MG sobre metodologia da plataforma Consumidor.gov.br chega ao ministro da Justiça**. Belo Horizonte: MPMG, 21 ago. 2024. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/contestacao-do-procon-mg-sobre-metodologia-da-plataforma-consumidor-gov-br-chega-ao-ministro-da-justica.shtml>. Acesso em: 12 jan. 2026.

MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. *In*: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lucia Ancona Lopez de. **Direito do Consumidor: 30 anos do CDC**. 1ª. ed. São Paulo: Forense, 2020. p. 233-262.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla. Acesso à justiça e virada tecnológica no sistema de justiça brasileiro: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão - novos designs, arquitetura de escolhas e tratamento adequado de disputas. *In*: NUNES, Dierle;

WERNECK, Isadora; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. **Direito processual e tecnologia: Os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial**. São Paulo: Editora Juspodivm, 2022. p. 15-92.

NUNES, Juliana Raquel. **A importância da mediação e da conciliação para o acesso à justiça**: Uma análise à luz do novo CPC. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2017. 224p.

O CÓDIGO DE HAMURABI - Lei das XII Tábuas. Barueri/SP: Camelot Editora, 2023. Ebook Kindle. ISBN: 978-65-85168-63-2.

OLIVEIRA, Daniela Olímpio de. **Desjudicialização, acesso à justiça e teoria geral do processo**. 2ª ed. Curitiba: Juruá, 2015. 270p.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. **O Fórum Múltiplas Portas como política pública de acesso à justiça e à pacificação social** [recurso eletrônico]. Curitiba: Multideia, 2013. 182p. ISBN 978-85-86265-62-4. PAIXÃO, Cristiano. Direito e sociedade no oriente antigo: Mesopotâmia e Egito. *In*: WOLKMER, Antônio Carlos (org.). **Fundamentos de história do direito**. 6ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011. p. 15-43.

RAVÁ, Adolfo. A crise do direito e a crise mundial. *In*: CALAMANDREI, Piero. **A crise da justiça**. Tradução de Hiltomar Martins Oliveira. Belo Horizonte: Ed. Líder, 2004. p. 91-125.

RAWLS, John. **O Direito dos povos John Rawls**. Trad. Luís Carlos Borges; rev. técnica: Sérgio Sérvulo da Cunha. São Paulo: Martins Fontes, 2001. 260p.

REGO, Ihgor; LACERDA, Thalyta Pinheiro Ribeiro de; AMARAL, Luís Felipe Soares. Normas de ordem pública e interesse social no CDC: desconconsideração da personalidade jurídica e ações coletivas. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 11, n. 11, p. 5984–5996, 2025. DOI: 10.51891/rease.v11i11.22302. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/22302>. Acesso em: 9 dez. 2025.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Acesso à justiça no direito processual brasileiro**. São Paulo: Acadêmica, 1994. 146p.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria geral do processo**. 4ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2016. ISBN 978-85-97-00664-3. 452p.

SALLES, Carlos Alberto de. Introdução à arbitragem. *In*: Carlos Alberto de Salles; Marco Antonio Garcia Lopes Lorencini; Paulo Eduardo Alves da Silva. (Org.). **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 5ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023, p. 247-272.

SANDER, Frank E. A. Varieties of Dispute Processing. *In*: **National conference on the causes of popular dissatisfaction with the administration of justice**. Pound Conference. St. Paul, Minnesota: National Center for State Courts, 1976. p. 147-183.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **Boletim Informativo: Edição Especial – JN2025**. Florianópolis: TJSC, 2025. Disponível em: <https://tjscjusbr0.sharepoint.com/sites/NEADASPLAN/Documentos%20Compartilhados/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FNEADASPLAN%2FDocumentos%20Compartilhados%2FGeneral%2FBoletim%20Informativo%2FWEB%20Publico%2FBoletim%20Informativo%20%2D%20Edi%C3%A7%C3%A3o%20Especial%20%2D%20JN2025%2Epdf&parent=%2Fsites%2FNEADASPLAN%2FDocumentos%20Compartilhados%2FGeneral%2FBoletim%20Informativo%2FWEB%20Publico&p=true&ga=1>. Acesso em: 25 jan. 2026.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos; MAGALHÃES, Juliana Neuenschwander. Considerações sobre o ensino dos meios alternativos de resolução de conflitos em Santa Catarina. *In*: KNOERR, Fernando Gustavo; NEVES, Rubia Carneiro; CRUZ, Luana Pedrosa de Figueiredo (org.). **Justiça e o paradigma da eficiência na contemporaneidade**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2013, v.1, p. 382-407. Disponível em <http://www.publicadireito.com.br/publicacao/uninove/livro.php?gt=188>. Acesso em 10 ago. 2025.

SANTOS, Rogério Dutra dos. A institucionalização da dogmática jurídico-canônica Medieval. *In*: WOLKMER, Antônio Carlos (org.). **Fundamentos de história do direito**. 6ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011. p. 261-281.

SILVA, Irapuã Santana do Nascimento da. **Acesso à justiça**: uma análise multidisciplinar. 2.ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025. 216p.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Resolução de disputas: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. *In*: Carlos Alberto de Salles; Marco Antonio Garcia Lopes Lorencini; Paulo Eduardo Alves da Silva. (Org.). **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 5ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023, p. 13-41.

SOUSA, Gabriela Goedert de; GONÇALVES, Jessica. **Mediação judicial online**: aplicações da modalidade virtual nos conflitos familiares e garantia do acesso à justiça. 1.ed – Florianópolis: Emais, 2023. ISBN 978-65-85073-22-6 116p.

SOUZA, Raquel de. O direito grego antigo. *In*: WOLKMER, Antônio Carlos (org.). **Fundamentos de história do direito**. 6ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011. p. 77-111.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Ed. Unijuí, 2010. 432 p.

STRYKER, Cole; SCAPICCHIO, Mark. **O que é a IA generativa?** IBM, 2024. Disponível em: <https://www.ibm.com/br-pt/think/topics/generative-ai>. Acesso em: 7 set. 2025.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. A transformação digital dos tribunais e o impacto no acesso à justiça. **Direito processual e tecnologia**: Os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial. São Paulo: Editora Juspodivm, 2022. p. 107-136.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov case. *In*: **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 237-258.

VÉRAS NETO, Francisco Quintanilha. Direito romano clássico: seus institutos jurídicos e seu legado. *In*: WOLKMER, Antônio Carlos (org.). **Fundamentos de história do direito**. 6ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011. p. 131-167.

VERBICARO, Dennis; RODRIGUES, Lays; ATAÍDE, Camille. Desvendando a vulnerabilidade comportamental do consumidor: uma análise jurídico-psicológica do assédio de consumo. *In*: **Revista de direito do consumidor**. Coord. Claudia Lima Marques. Ano 27, vol. 119, set./out. 2018. p. 349-384.

WOLKMER, Antônio Carlos. O direito nas sociedades primitivas. *In*: WOLKMER, Antônio Carlos (org.). **Fundamentos de história do direito**. 6ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2011. p. 1-13.

ZAPPAROLLI, Célia Regina. Procurando entender as partes. *In*: Carlos Alberto de Salles; Marco Antonio Garcia Lopes Lorencini; Paulo Eduardo Alves da Silva. (Org.). **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias**. 5ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023, p. 93-127.