

CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE DA INEFICIÊNCIA NAS PRESTAÇÕES DOS SERVIÇOS E A UTILIZAÇÃO DE PLATAFORMAS VIRTUAIS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

RESUMO

Atribui-se ao consumidor o fato de ser muito litigante, mas será que esta adjetivação é verdadeira ou falsa? É importante obter respostas a essa indagação, bem como analisar se as demandas consumeristas poderiam ser solucionadas em outros ambientes, como as plataformas virtuais. Nesse sentido, analisaram-se as plataformas Consumidor.gov e ReclameAqui, e os principais conflitos que chegam a esses ambientes virtuais. Metodologicamente, foi realizada uma análise bibliográfica e documental. Ao explorar os dados, observou-se que os serviços mais reclamados foram aqueles prestados por concessionárias e permissionárias de serviço público. Nesse ínterim, torna-se evidente que as prestações advindas dos fornecedores de serviços estão cada vez mais precárias e ineficientes e, se houvesse um maior acordo entre as partes extrajudicialmente, ou mesmo o fornecimento eficiente dos serviços, haveria uma menor provocação do Judiciário.

Palavras-chave: Litigância consumerista. Ineficiência dos serviços. Mediação digital. Plataformas digitais. Resolução de conflitos.

CONFLICTS IN CONSUMER RELATIONS: AN ANALYSIS OF THE INEFFICIENCY OF SERVICE PROVISION AND THE USE OF VIRTUAL PLATFORMS IN CONFLICT RESOLUTION

ABSTRACT

Consumers are attributed with being very litigious, but is this adjective true or false? It is important to obtain answers to this question, as well as to analyze whether consumer claims could be resolved in other environments, such as virtual platforms. To this end, the two platforms Consumidor.gov and Reclame Aqui were analyzed, as well as the main conflicts that arise in these virtual environments. Methodologically, a bibliographic and documentary analysis was carried out. When exploring the data, it was observed that the most complained about services were those provided by public service concessionaires and licensees. In the meantime, it is clear that the services provided by service providers are becoming increasingly precarious and inefficient, and if there were more agreement between the parties out of court, or even efficient provision of services, there would be less demand for judicial action.

Keywords: Consumer litigation. Inefficient services. Digital mediation. Digital platforms. Conflict resolution.

Daniel Tavares Pereira



Centro Universitário Católica de
Quixadá, UniCatólica, Brasil
tavares.danielp@gmail.com

Dr.^a Ana Paula Maria Araújo
Gomes



Centro Universitário Católica de
Quixadá, UniCatólica, Brasil
paulagomes@unicatolicaquixada.edu.br



1 INTRODUÇÃO

O artigo 5º da Constituição Federal de 1988 consagra diversos direitos e garantias fundamentais, dentre eles, enumera-se a defesa do consumidor pelo Estado, conforme o inciso XXXII. Dessa forma, percebe-se que o Estado Democrático de Direito brasileiro possui uma preocupação com os direitos dos consumidores e daqueles que integram a relação de consumo, estabelecendo a proteção aos hipossuficientes através da Lei Nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 e tutelando seus direitos de forma direta, ou indireta.

Nessa perspectiva, as insatisfações consumeristas se intensificam de forma mais expressiva nas prestações de serviços, e mais, naqueles prestados pelas permissionárias e concessionárias de serviços públicos, que são eivados de extrema essencialidade, mas que ainda tendem a causar descontentamento entre aqueles que os usufruem.

Nessa disputa entre consumidores e fornecedores, há aqueles que sustentam que “o consumidor é muito litigante”, contudo, é necessário investigar a presente problemática, a fim de responder as indagações: O consumidor é muito litigante ou são os serviços que são prestados de forma insuficiente e ineficiente? As prestações realizadas pelos fornecedores são exauridas em sua totalidade? Existem meios que agilizam a resolução do conflito de forma extrajudicial e diminuem as demandas judiciais? Essas perguntas serão respondidas ao longo da pesquisa, a fim comprovarem a veracidade ou não, da tese ou afirmativa apontada.

A pesquisa é relevante no aspecto jurídico e social, ao ponto que entrelaça esses dois tópicos, pois de um lado, é necessário a comprovação jurídica e sensata das causas que contribuem para os litígios consumeristas, e de outro, busca-se soluções pertinentes ao bem-estar dos consumidores. Para tanto, far-se-á uso de uma metodologia averiguativa ou examinadora, a partir de estudos desenvolvidos através de dados decorrentes de duas plataformas, Consumidor.gov e ReclameAqui. Tais plataformas possibilitam o recebimento de relatos de consumidores insatisfeitos com seus produtos ou serviços, e a comunicação com os fornecedores com o fim de solucionarem o conflito. Também se fez necessário, pesquisa bibliográfica, de dispositivos normativos, artigos científicos, instrumentos doutrinários e jurisprudenciais, e claro, o estudo dos casos hodiernos que rodeiam o tema central.

Objetiva-se analisar as plataformas digitais e as principais demandas consumeristas que são expostas nesse ambiente virtual. Para tanto, realiza-se uma abordagem central dos conflitos existentes nas relações de consumo, posteriormente adentra-se numa análise das plataformas, suas funcionalidades e contribuições para a publicidade e a resolução extrajudicial dos conflitos. Por fim, aborda-se o uso da mediação digital por meio das plataformas virtuais, a fim de contribuir para a diminuição das demandas judiciais.

2 CONFLITOS NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS QUANTO À INEFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

O Brasil vive sob a égide de um Estado Democrático de Direito, e isso implica a presença de um Estado capaz de tutelar e regular direitos e deveres entre os cidadãos, dessa forma, esses se socorrem ao Estado, quando têm seus direitos violados. Dentre as transgressões identificam-se as pertinentes à relação de consumo, comumente, ingressam-se demandas de consumidores insatisfeitos com as prestações de serviços ineficientes, por geração de danos ao destinatário final.

Discussões ocorrem acerca dessa conduta dos consumidores, de que estes são litigantes, isto é, de que desejam sempre se socorrer na Justiça contra quaisquer problemas nos serviços que lhes deixaram insatisfeitos, todavia, é mister a análise da desconsideração de afirmações como estas, e refletir, por que há um alto número de demandas judiciais em matérias que versam sobre relação de consumo.

A explicação para essa pergunta encontra-se no descumprimento dos direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor pelo fornecedor ao consumidor, pela dificuldade de ajustar a concessão de um serviço eficaz, em fornecer um produto sem apresentar quaisquer viciações, nas práticas abusivas. É necessário equilibrar e sanar o conflito para que haja o restabelecimento da confiabilidade entre os sujeitos.

Contudo, o abuso de direito ainda existe em qualquer relação jurídica, mesmo que a boa-fé (confiança) seja um dos fundamentos existentes na relação de consumo e um dos princípios basilares da relação contratual e ainda, disciplinada em lei (Ennes, 2012). Por outro lado, esse é um dos pontos que despertam o posicionamento de quem é contra a litigância ou mesmo, os que passam a responsabilidade dos excessos de judicialização consumerista ao consumidor.

Consumidores já foram condenados por litigância de má-fé, por tentarem deturpar anúncios sobre preços de produtos em promoção, onde dizia-se “Deu a louca no gerente”. Veículos a preço de banana”, ora, como foi definido em juízo, qualquer pessoa com médio discernimento poderia compreender que essas frases são simbólicas, e fogem de seu uso literário e, cabe a qualquer cidadão, usar de boa-fé, como preconiza Hora Neto (2002), haja vista que o Código de Defesa do Consumidor não é exaurido de forma isolada ou estanque, isto é, não exclui a aplicação de outras leis em determinado caso concreto. Dessa forma, cumpre destacar, que todos fazem parte da cadeia da relação de consumo e devem estar nos parâmetros da boa-fé objetiva, utilizando-se da honestidade, lealdade e comprometimento com os interesses previamente pactuados. Como bem lembra, Hora Neto (2002, p. 232).

Já a boa-fé objetiva, também denominada boa-fé lealdade, significa o dever de agir de acordo com determinados padrões, socialmente recomendados, de correção, lisura e honestidade. Trata-se de uma regra de conduta, a ser seguida pelo contratante, pautada na honestidade, na retidão, na lealdade e, principalmente, na consideração para com os interesses legítimos e expectativas razoáveis do outro contratante, visto como um membro do conjunto social.

O uso da má-fé por parte do consumidor é o principal e mais expressivo ensejo, invocado por aqueles que criticam a litigância “exagerada” dos consumidores brasileiros, no tocante aos serviços prestados pelos fornecedores. Mas afirmações como essas, nos fazem refletir acerca do porquê do ajuizamento de tantas ações no judiciário brasileiro. Em consonância, cita-se a intenção de um consumidor, no ano de 2012 no Rio de Janeiro, ao qual tentou comprar um carro por menos de um real, alegando que tinha o direito, pois, a publicidade oferecia o veículo por um preço, indiferente do que se estar comumente acostumado.

O caso chegou ao judiciário, onde o consumidor pretendia ser indenizado em R\$ 34.000,00, porém, o juiz decidiu a causa pelo fornecedor, alegando litigância de má-fé, e o consumidor foi obrigado a pagar as despesas, custas processuais e honorários advocatícios, haja vista o enriquecimento ilícito que tentou executar, prática essa vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro¹.

Não se pode deixar de evidenciar o contexto pandêmico vivenciado, pois se tornou perceptível a crescente contratação e aquisição durante a pandemia, o uso diário da internet para a publicidade e anúncios sobre quaisquer serviços ou produtos, porém, consequentemente

¹ Em Suzano-RJ, no ano de 2002, um consumidor tentou ser indenizado em R\$34.000,00, utilizando-se do artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor, após o fornecedor recusar a venda de um veículo por um preço muito abaixo do que é visto no mercado, após o consumidor tentar deturpar a publicidade vinculado ao veículo que estava sendo anunciado, agindo de extrema má-fé, porém, o consumidor foi obrigado a pagar todas as despesas e custos do processo e os honorários advocatícios, mediante sua litigância de má-fé. SÃO PAULO. 7ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Ação cominatória cumulada com pedido de indenização por dano moral - Pretensão de compra por R\$ 0,01 de veículo cujo valor de mercado é superior a R\$ 30.000,00. Apelação nº 0016290-38.2011.8.26.0606. Apelante: Cláudio Ferreira de Almeida Junior Apelado: Nova Distribuidora de Veículos Ltda. Relator: Mendes Pereira. Acórdão de 13 mar. 2013. Tribunal de justiça do estado de São Paulo. 2013. Acesso em: 29 nov. 2020.

há um aumento na aquisição do que é veiculado, logo há uma maior probabilidade de ocorrer um crescimento exponencial de conflitos decorrentes do consumo, pois, as infrações se propagam e se instalam mais facilmente pela internet. Segundo matéria do site Consumidor Moderno (2020), aumentaram-se os litígios, e, por estarmos em um cenário pandêmico, ampliou-se o uso de mediações virtuais e das ferramentas de resolução de conflitos.

A principal causa de inúmeras ações ou processos que tramitam na justiça, se deve ao equilíbrio que a Lei nº 8078/1990 evidencia, pois, a proteção da referida lei, não se destina apenas ao consumidor, mas ao fornecedor também, visto que a equivalência negocial, é um dos princípios fundamentais do CDC, e está prevista no artigo 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, buscando o equilíbrio da relação de consumo, não deixando qualquer parte ser prejudicada ou outra ser excessivamente onerada (Tartuce, 2020).

Uma das motivações que ocasiona a mitigação pelo consumidor diz respeito à ineficiência dos serviços prestados pelos fornecedores, é comum, a cientificação de que alguém ficou insatisfeito com qualquer serviço, e as causas são diversas, seja a execução parcial do serviço, o uso de meio errôneos, promessas, omissões, imperícia, ou mesmo, a má-fé, e se o serviço é mal executado, ou de forma totalmente distinta do que foi previamente pactuado ou oferecido deve o consumidor, procurar os meios legais de resolução, para o enfrentamento da problemática.

Geralmente, os fornecedores usam de sua capacidade aquisitiva, administrativa ou de sua alta magnitude para tentar coibir que os consumidores recorram aos seus direitos, porém, outra circunstância, que nos aproxima veementemente, da real causa da litigância, é a caracterização da vulnerabilidade desses consumidores em relação às outras partes da cadeia, e esse fator é um elemento que o configura.

A vulnerabilidade é uma fragilidade inata, e pode-se dizer, que é uma característica que enfraquece o sujeito de direitos e gera o desequilíbrio da relação, dessa forma, o CDC surge para tutelar aquele que é frágil e está exposto aos vícios e defeitos do serviço, porém, não se pode confundir a vulnerabilidade com hipossuficiência, pois essa é inerente ao recinto processual. Dessa forma, nem todo consumidor é hipossuficiente, haja vista, que aqui há esse caráter correlacionado com a posição econômica com os demais da cadeia, e por esse motivo, torna o consumidor em desvantagem, em exemplo, admitindo a inversão do ônus da prova (Tartuce, 2020).

Em 2020, por meio do Ministério Público do Ceará, através da portaria 02/2020, mediante dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, as informações colhidas pelo DECON/CE revelaram os tipos de reclamações por área, e entre elas, os serviços essenciais lideram o topo do ranking, com 29,09% das reclamações, isso gera um total de 1.379 reclamantes, seguido de reclamações por produtos com 28,78%, totalizando 1364 insatisfações. À nível de informação, o serviço que lidera as reclamações são os de telefonia celular, seguidos dos cartões de crédito. E entre as reclamações, a cobrança indevida ou abusiva lidera a lista (Ceará, 2020).

Esses dados nos permitem auferir, que os serviços estão nas primeiras posições das listas de reclamações, e o que chama atenção são os serviços de telefonia e de cartão de crédito, pois é comum, sempre conhecer alguém que esteja insatisfeito com algum serviço de seus fornecedores, como uma cobrança indevida, abertura de contrato sem o conhecimento do consumidor, alterações contratuais, financeiras etc. Esses dados nos elucidam acerca dos maiores litigantes e as principais causas que contribuem para a abertura de tantos processos.

É indispensável, a análise e o conhecimento desses dados enquanto extensão nacional, o que nos permite realizar uma comparação mais correta e consistente em relação às insatisfações dos consumidores pelos serviços insuficientes, que quebraram as expectativas dos adquirentes. Segundo o canal de atendimento do Governo Federal, Consumidor.gov, desde sua criação, o canal já registrou quase três milhões de atendimentos. Em 2019, houve 780.179

reclamações finalizadas, e nesse período as operadoras de telecomunicações representaram 36,9%, seguidos de serviços bancários (Brasil, 2019).

Em consonância, segundo o SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, em 2019, foram registrados em todo o país, incluindo todos os órgãos de defesa do consumidor, mais de 2,5 milhões de atendimentos, e 72,5% desse valor, isto é, 1.882.840, foram de reclamações ou denúncias, e mais uma vez, as principais insatisfações recaíram sobre os serviços de telecomunicações e serviços financeiros. O início da lista segue da seguinte forma: Telefonia celular; telefonia fixa; banco comercial; cartão de crédito; energia elétrica; TV por assinatura, água/esgoto. Note que a lista representa diversas prestações de serviços prestados de maneira insuficiente aos consumidores.

Destarte, conforme apregoa o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, a prestação dos serviços públicos deve ser adequada, eficiente e segura, ainda que advenha das concessionárias e permissionárias de serviços públicos (Brasil, 2002). Mas quem são essas concessionárias? São as pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos, e que devem estar prestando os seus serviços de forma eficiente, pois em esmagadora maioria, esses serviços são essenciais. Porém, é plenamente visível, que o ápice das reclamações é decorrente das prestações de serviços por concessionárias e permissionárias, onde destacam-se, os serviços de água e esgoto, telefonia, energia elétrica, serviço de telefonia móvel, transportes etc.

No ano de 2015, a Superintendência do Procon de Campos dos Goytacazes-RJ, através da prefeitura do Município (Procon, 2015), divulgou que as concessionárias de serviços públicos, lideraram nos 100 primeiros dias do ano de 2015, o ranking de reclamações, na ocasião, os serviços de energia, água e esgoto e telefonia, lideraram o topo da tabela de insatisfações, e os principais problemas, que já são elucidadas em todo o Brasil, foram os cortes indevidos, bloqueio de serviço, cobranças não autorizadas, oscilação dos serviços e problemas inerentes aos valores das faturas. Isso mostra a infração às regras de tutela ao consumidor pelo próprio Estado, haja vista, que esses serviços foram delegados por esse, e deveria ser prestado a quem o confiou, com qualidade, eficiência, segurança e continuidade, porém, o que resta, é uma violação a uma Lei Federal e aos consumidores, como apregoa a Rosângela Tavares, secretária do Procon/Campos dos Goytacazes.

Estamos observando que as concessionárias não estão dando um atendimento satisfatório aos consumidores. Quer seja na prestação do serviço ou na resolução do problema eventualmente surgido, os consumidores não estão sendo bem atendidos. O caso é ainda mais grave se levarmos em conta que as faturas estão extremamente altas, elevando os custos desses cidadãos. (Tavares, 2015).

Serviços como esses, devem ser prestados da forma mais eficiente possível, pois são essenciais ao uso corriqueiro, como o “fornecimento de serviço público de água deve ser prestado de forma contínua, eficiente e com segurança, só podendo ser interrompido em caso de emergência, desde que motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações” (Silva, 2014, p. 143). Dessa forma, não podem ser prestados de qualquer forma, isto é, destoante do que apregoa a Lei N° 8.078 de 1990, e não só ela, mas também, por denotarem princípios do Direito Administrativo, demonstram insurgências de preceitos constitucionais, já que trata-se de serviços públicos, como bem lembra Harb (2017):

O princípio da continuidade do serviço público, como é de se depreender, significa que os serviços públicos não devem ser interrompidos, dada a sua natureza e relevância, pois são atividades materiais escolhidas e qualificadas pelo legislador como tais em dado momento histórico, em razão das necessidades de determinada coletividade.

Assim, frisa-se o precípua apontamento deste estudo, isto é, o alicerce que serve de referencial a esta pesquisa. O consumidor é muito litigante, ou são os serviços que são prestados de forma ineficiente? De acordo com os estudos e apontamentos, é pacífico apontar que a ineficiência existe, e causa muita judicialização, o que também, não isenta o consumidor de uma pequena parcela, ainda que ínfima, dessas judicializações, porém, a principal causa, é a ineficiência na prestação dos serviços, e, diga-se de passagem, pelas concessionárias e permissionárias dos serviços públicos.

Ante essas informações, quais sejam dos maiores índices de demandas nas relações de consumo, bem como, de suas principais causas e apontamentos, cabe agora, analisar os canais de reclamações totalmente gratuitos e disponíveis a qualquer consumidor, de forma virtual, e as suas influências na redução e resolução dos principais conflitos nas relações jurídicas de consumo, bem como, uma comparação e coleta de dados em maior escala dessas plataformas, como o site Reclame aqui e o portal Consumidor.gov.

3 TUTELA VIRTUAL AO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE DAS PLATAFORMAS CONSUMIDOR.GOV E RECLAME AQUI

O aumento da judicialização consumerista vem crescendo todos os anos, conforme as causas devidamente trazidas no capítulo anterior, contudo, existem plataformas, dentre elas, de administração do Estado, que podem possibilitar a diminuição do ingresso de demandas no Judiciário. Esses meios eletrônicos oportunizam um diálogo entre as partes, para que possam negociar e resolver o conflito existente, ao final publicizam as informações dessa tratativa. Dentre as plataformas existentes, será objeto de estudo a plataforma governamental Consumidor.gov e o site privado ReclameAqui.

Está cada vez mais difícil deixar a tecnologia de lado, e nos atuais padrões vivenciados do século XXI, os maquinários tecnológicos não ocupam mais o campo da obsolescência, onde torna-se quase impossível que um agrupamento social sobreviva sem a internet, haja vista, a necessidade de a sociedade acompanhar as mudanças sociais e adaptar-se aos novos contextos sociais (Gomes, 2015). Com o aumento do uso da internet, as pessoas estão em um verdadeiro “network”, as relações aumentam de forma virtual e com a invenção de softwares que substituem formas manuais de comunicações, tornou-se mais fácil a comunicação direta pela rede.

Percebe-se que a comunicabilidade torna-se a ferramenta de interação social mais modificada nos últimos anos, os indivíduos estão em constante necessidade de comunicar-se entre si, e tal processo assume papel fundamental no presente estudo, pois ele é um dos fatores que contribuem para a tutela virtual ao consumidor, como abordado adiante, e como bem alerta Gomes (2015), é facilmente visível que a comunicabilidade sofreu enormes mudanças, entre elas, a substituição das cartas, para outros recursos tecnológicos de fácil e rápida comunicação, como o telefone, o envio de e-mails, as trocas de mensagens rápidas, com as “redes sociais”, as relações acabaram se transformaram, ficando claro que os avanços são inegáveis.

Dessa forma, se torna necessário, que o Estado e terceiros que objetivam uma maior publicidade aos direitos dos consumidores, adotem a possibilidade de resolução de conflitos de forma virtual, como a obrigatoriedade à inserção desses novos meios nesse mundo “atualizado” (Gomes, 2015). Desse modo, urge uma abordagem dos sites consumidor.gov e do ReclameAqui, plataforma virtuais de comunicação entres sujeitos da relação de consumo.

O consumidor.gov.br é uma plataforma hospedada em um site governamental, público e gratuito, que permite o contato direto entre os consumidores e os fornecedores de produtos ou serviços, almejando uma possível solução dos litígios de consumo via internet. Geralmente, o consumidor acessa o site, verifica se a empresa a qual ele deseja reclamar está cadastrada, pois os fornecedores podem se cadastrar no portal possibilitando uma comunicação mais eficiente e eficaz, com os consumidores insatisfeitos.

Posteriormente, o consumidor registra sua reclamação, e após o registro, a empresa tem um prazo de 10 dias para se manifestar. No decorrer dessa comunicação direta por mensagens, as partes permanecem em constante proximidade, até que a resposta final da empresa seja realizada, e no final desse processo, o consumidor poderá avaliar no prazo de 20 dias a situação conflitante como Resolvida ou Não Resolvida. Por fim, ele ainda pode destacar seu nível de satisfação com todo o atendimento recebido pelo fornecedor (Consumidor, 2014).

A participação das empresas é voluntária, embora toda essa base de dados seja controlada pelo Estado. Somente as empresas que aderem oficialmente a esse processo, podem participar. Ao anuir a plataforma, assinam um termo que caracteriza a responsabilidade e o comprometimento em resolver o litígio, não sendo necessário a participação judicial. Da mesma forma, os consumidores ficam cientes de que devem prestar todas as informações necessárias para a resolução da reclamação apresentada, agindo com veracidade e boa-fé.

É de suma relevância, ressaltar que tal serviço não substitui ou se confunde com os serviços prestados pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, como os Procons, onde realizam suas atividades sem quaisquer prejuízos, nem tampouco substituem o Serviços de Atendimento ao Consumidor, das empresas (Consumidor, 2014).

Dentre os principais objetivos trazidos por essa plataforma, destacam-se a ampliação do amparo aos consumidores, uma vez que ao possibilitar a comunicação e a publicização do conflito na relação de consumo, promove o incentivo à produção de políticas públicas e crescimento da tutela estatal. Outro objetivo presente, é o crescimento da competitividade entre as empresas, há uma melhoria na qualidade dos produtos e serviços, pois com a exposição das principais insatisfações, reclamações e problemas não resolvidos, permite-se que outras empresas se comportem de forma distinta, já que todo esse processo virtual é público, ao ponto que objetiva o aprimoramento das políticas que previnam condutas violadoras aos direitos dos consumidores (Consumidor, 2014).

Toda essa troca de informações permite uma enorme transparência nas relações de consumo, pois outros consumidores ou outras empresas podem ser influenciadas em suas próximas condutas, seja na contratação de um serviço ou na compra de um produto, bem como na venda de um produto ou na prestação de um serviço, respectivamente.

É claro e visível que a publicidade está presente em todos os atos realizados dentro da plataforma, além da comunicação entre consumidor e empresa estarem expostos na página, há os gráficos, rankings e demonstrativos de reclamações e insatisfações, bem como, quantidade de respostas que a empresa oferece, ou se ela não oferece nenhuma. Vale lembrar, que as informações pessoais não são compartilhadas, nem tampouco informações complementares e anexos de responsabilidade apenas de ambas as partes, resta a publicidade, apenas, das informações que dizem respeito a reclamação e as respostas com a devida resolução de conflito.

Nesse contexto, a referida plataforma possui uma aba que exhibe um infográfico com a porcentagem e o número total de reclamações de cada região do Brasil. Dentre as regiões, a região sudeste apresenta um total de 48,4% das reclamações, em números, isso representa 1.882.919 insatisfações de consumidores, de um total de 3.886.881 reclamações (Consumidor, 2014).

Com tais dados, pode-se perceber que a região Sudeste, é a campeã de reclamações, com índices elevados de acesso a plataforma, estando a frente da região Nordeste, onde as insatisfações desses representam apenas 16,9% das reclamações protocoladas na plataforma. O mesmo ocorre na região Norte, que consegue concentrar apenas 3,7% de todas as reclamações finalizadas (Consumidor, 2014).

Outro ponto marcante do site Consumidor.gov são os indicadores, os índices de satisfações e resoluções das empresas participantes, apresentam a porcentagem das reclamações respondidas e o prazo médio de resposta, pode-se consultar esses dados por segmento, isto é, pelo tipo de atividade prestada, escolhe-se o lapso temporal de 07 a 365 dias.

Com isso, pode-se aferir a alto grau de publicidade existente na plataforma, pois permite aos consumidores um estudo dos fornecedores, avalia-se as insatisfações antigas e atuais que outros indivíduos passaram, e claro, se a empresa se dispôs a resolvê-las. Tornar todas essas informações publicizadas, permitem que os consumidores fiquem cientes das empresas que desrespeitam os seus direitos, incluindo os seus direitos fundamentais (Consumidor, 2014).

O segundo portal é o ReclameAqui, um site semelhante ao último, porém, não governamental. Foi criado por Maurício Vargas, após vivenciar um conflito na relação de consumo com uma companhia aérea, buscou solucioná-lo com a prestadora de serviço, entretanto não foi correspondido, sentiu a necessidade de criar um canal que tornasse público aos consumidores as irregularidades que os fornecedores cometiam, então criou um portal destinado não somente às reclamações, mas uma plataforma de pesquisa. Segundo informações prestadas no próprio site, 92% dos consumidores acessam a plataforma para pesquisar a reputação de alguma empresa. Ela existe há vinte anos e é a maior plataforma de resolução de conflitos entre os consumidores e empresas da América Latina (ReclameAqui, 2001).

A plataforma permite que o consumidor exponha seu problema, a empresa envolvida é científica e oferece uma resposta. Essas ações ingressam na base de dados da plataforma, a qual publiciza os rankings sobre insatisfação, reclamações e resultados. O sistema permite que o usuário acesse a aba chamada de “categorias”, escolha o segmento empresarial que deseja consultar. A plataforma informa o ranking com as melhores empresas prestadoras daquele serviço ou produto, logo mais, há um segundo ranking, com as consideradas piores, e por fim, as mais reclamadas.

Há outro ranking, com a natureza dos problemas envolvendo aquele segmento, e por fim, um com as reclamações resolvidas e não resolvidas. Em todos eles há as colocações das empresas, isso permite publicizar ao consumidor e aos demais estabelecimentos, gera-se uma competitividade entre empresas, garante-se uma maior qualidade dos serviços e produtos, pois ao coletar as informações, poderão mudar seus hábitos na relação de consumo, garantindo uma maior harmonia nas contraprestações.

Essas informações permitem o uso de outra funcionalidade da plataforma, a comparação entre as empresas, de acordo com o que o consumidor pretende adquirir, por meio de todas as reclamações e soluções. O site realiza um cálculo de acordo com sua base de dados, e informa ao consumidor qual a empresa mais avaliada para tal aquisição (ReclameAqui, 2001).

Outra funcionalidade bem relevante que o site permite, é a visão panorâmica através de rankings gerais, nela o consumidor depara-se com o escalonamento de empresas de acordo com os melhores de solução, de voltar a fazer negócios e de notas médias. Posteriormente, o site apresenta aos usuários as empresas que mais resolveram problemas nos últimos 30 e 60 dias e as “piores” empresas nos últimos 30 dias, ambos possuem como base os índices de soluções de conflitos, as respostas obtidas ou não do fornecedor pelo consumidor. É apresentado também, as mais reclamadas nos últimos 06 meses e as com maiores advertências no dia, na semana e nos últimos 30 dias. Quando o usuário clica em qualquer uma das empresas, de qualquer ranking, o site informa o número de reclamações prestadas, respondidas ou não, e a nota média daquela empresa em até 03 anos atrás (ReclameAqui, 2001).

Com a observância desses dados, é necessário e pertinente, apontar ainda, informações que servem de subsídios a uma das principais abordagens teóricas do presente estudo, que é a existência, em maioria, da ineficiência na prestação de serviços pelas concessionárias e permissionárias de serviços públicos. No próprio portal ReclameAqui (2001), pode-se notar, ao analisarmos rankings de piores empresas nos últimos 30 dias, tanto as mais reclamadas nos últimos 06 meses, como as mais reclamadas durante o dia, a semana e o último mês, elas ocupam as posições em todas essas categorias, variam da 2ª posição até a 20ª, um dado alarmante, percebe-se uma insuficiência e ineficiência na prestação desses serviços, que são

essenciais, dentre eles, os de telefonia, operações bancárias, serviços de correios, e transporte aéreo.

Essas duas plataformas favorecem a melhoria quanto às relações de consumo entre consumidor e fornecedor, pois a visibilidade, a publicidade e o acesso às informações que ambas permitem, possibilitam que toda a cadeia consumerista reflita sobre suas condutas, e tentem se adequar aos anseios dos consumidores. Não obstante, essas plataformas digitais hospedam informações valiosas para o Estado, uma vez que poderá executar propostas inerentes à defesa dos direitos dos consumidores, e equilibrando as partes, colocando-as em pé de igualdade.

Por fim, percebe-se, que as duas iniciativas possibilitam uma mediação virtual, um diálogo entre as partes, que corrobora com uma resolução de conflitos, sem a necessidade de executar mecanismos judiciais, gerando a operacionalidade do Estado-Juiz.

4 A MEDIAÇÃO DIGITAL E O USO DAS PLATAFORMAS VIRTUAIS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Para tratar de soluções viáveis para a resolução de conflitos, é relevante entender que o Poder Judiciário, como nos alerta Lima (2016), possui alguns obstáculos no decorrer de sua atuação e, entre eles, há algumas “crises”, sejam elas: institucional, estrutural e de procedimentos. A primeira se demonstra internamente entre o órgão jurisdicional, que possuiu função de dirimir litígios com os outros poderes- legislativo e executivo-, além de cumular a mediação de novos conflitos, haja vista, que exerce jurisdição e competência na tutela de inúmeros conflitos, sejam eles, sociais, políticos institucionais etc.

Na crise estrutural, há o emaranhado de processos provenientes das demandas judiciais, e a morosidade na resolução dessas ações, onde a agilidade, em alguns casos, é insuficiente. Faltam-se juízes e varas especializadas, há o congestionamento dos processos. Por fim, a chamada “crise de procedimentos”, existe a problemática dos inúmeros recursos processuais existentes, além das normas complexas que necessitam da simplificação processual (Lima, 2016).

Muitos são os que desacreditam na capacidade postulatória do Estado em solucionar os conflitos dos cidadãos de forma eficaz, eficiente e proveitosa. Em 2017, a Fundação Getúlio Vargas, divulgou dados provenientes do Índice de Confiança na Justiça brasileira (ICJBrasil), e dentre esses, há os gráficos que demonstram a confiabilidade da população brasileira em algumas instituições, dentre elas, está o Poder Judiciário. Entre os anos de 2010 até 2017, o grau de confiabilidade diminuiu 10%. No ano de 2017 restou comprovado que apenas 24% dos entrevistados confiam no Poder Judiciário, ficando atrás, até mesmo, das redes sociais, que representaram 37% de confiança².

Ainda em dados, os gráficos demonstram as motivações de ajuizamento de ações judiciais. Em segundo lugar, com 22%, estão as que envolvem relações de consumo, o Direito do Consumidor foi a área que mais levaram os cidadãos ao Poder Judiciário, e dentre os tipos de conflitos nesse segmento, 88% foram decorrentes das más prestações de serviços e judicializações decorrentes do direito à saúde. Por fim, para 81% de todos os entrevistados, o Poder Judiciário é lento e caro, e 78%, ainda disseram, ser nada/pouco honesto (FGV, 2017).

Como as principais demandas são decorrentes de conflitos nas relações de consumo quanto a prestação de serviço, é de fundamental incentivar o uso da mediação digital e

² O ICJBrasil, é um levantamento estatístico e qualitativo, realizado em alguns estados brasileiros, com base em amostra representativa da população. A pesquisa tem por finalidade, acompanhar sistematicamente, o sentimento da população em relação ao Judiciário. A pesquisa ocorre por meio de entrevista com diversas perguntas que ao final, são registradas e computadas em forma de gráfico, em diversos seguimentos, que contribuem para a formulação de políticas públicas. A pesquisa citada nesse tópico, ocorreu no primeiro semestre de 2017, nos seguintes estados: Amazonas; Pernambuco; Bahia; Minas Gerais; Rio de Janeiro; São Paulo; Rio Grande do Sul e Distrito Federal. Fundação Getúlio Vargas. **Relatório ICJBrasil**. 2017. Disponível em: <https://direitosp.fgv.br/publicacoes/icj-brasil>. Acesso em: 20 abr. 2021.

estimular o uso da resolução de conflitos extrajudiciais para solucioná-las nas unidades de tutela ao consumidor como o Procon, Decon, o Consumidor.gov. Caso sejam exitosas, acarretará uma diminuição nos processos que ingressam no Judiciário sobre esse assunto.

Dentre os diversos órgãos que integram o Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça, busca reiteradamente fomentar políticas institucionais a fim de solucionar problemas estruturais na prestação jurisdicional. No que diz respeito a medição virtual/digital, o órgão incentiva a adoção dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs), sejam eles, a mediação e conciliação; a virtualização do Poder Judiciário; há a criação de metas orientadas para redução do estoque de processos. Esse cuidado do CNJ, decorre do contexto atual que o mundo inteiro perpassa, devido às transformações provocadas pelas inovações tecnológicas e pelo uso diário da comunicação virtual fora necessário que as resoluções de conflitos também se adaptassem à essa realidade (Lima, 2016).

Nesse cenário, Lima, bem alerta, que o Brasil já possui um demonstrativo da aplicação do *Online Dispute Resolution* (ODR), que significa Métodos de Solução de Conflitos em Rede (Lima, 2016). Tais métodos têm por escopo, a utilização da tecnologia como benefício e vantagem ao processo litigioso, por meio de ferramentas tecnológicas que permitem agilidade no “andar” do processo.

Nessa perspectiva, pode-se perceber que a internet cumpre um papel fundamental em proporcionar novas possibilidades à Justiça, pois antes da difusão da mesma para toda a massa populacional, os conflitos se reuniam apenas em algumas classes da comunidade, contudo, na atualidade, houve a ampliação no acesso. Contudo, a presença da virtualização do Poder Judiciário não deve ser reduzida a simples utilização de mecanismos tecnológicos nos órgãos jurisdicionais, nem tampouco, ao uso comum de videoconferências ou computadores no trâmite processual, mas sim, na criação de novas técnicas que permitam uma celeridade processual autêntica e eficiente, na resolução de conflitos online.

Em consonância, cita-se a Lei 13.140 de 26 de junho de 2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. No artigo 46 da referida lei, traz a possibilidade de mediação realizada pela internet ou por outro meio de comunicação, que possibilite essa transação à distância. Tal possibilidade é um marco relevante do legislador originário, em 2015, pois essa base legal, serve de impulso e influência à inserção de meios mais estruturados e não convencionais, para o fortalecimento da mediação digital/virtual (Brasil, 2015).

A mediação digital é uma política judiciária de acesso à justiça, encurta-se distâncias, ganha-se tempo, diminui-se custos e facilita-se a administração do conflito, diretamente pelas partes. Por muito tempo, os cidadãos acreditaram que os conflitos necessariamente devem passar pela via jurisdicional (Spengler; Pinho, 2018). Nesse sentido, os benefícios da mediação digital giram em torno de expressões como, rapidez, eficácia na resposta, economia monetária, gratuidade, celeridade, eficiência, eficácia e fácil utilização. Quando os consumidores obtiverem o uso de plataformas que expressem a mediação digital em sua totalidade, provavelmente, não necessitarão ajuizar ação, pois esse tipo de mediação tem por finalidade, garantir a aproximação das partes, oferecendo chance a um diálogo, com linguagem positiva e com solução mais proveitosa por ambas as partes (Spengler; Pinho, 2018).

Dessa forma, muitos são os estados brasileiros que já estão inserindo a possibilidade da mediação digital, como uma política de acesso à justiça. No Rio Grande do Sul, existe um projeto chamado de “Projeto Solução Direta Consumidor” do TJ/RS, que é utilizado na resolução de conflitos consumeristas, antes ou no decorrer do processo judicial. No estado da Bahia, o Tribunal de Justiça do estado, em parceria com o Conselho Nacional de Justiça, firmaram uma parceria na elaboração de uma plataforma que permite mediação digital em créditos tributários da Fazenda Pública estadual, evitando a judicialização de tais demandas.

No mesmo sentido, o estado do Ceará realizou em 2016, um “Mutirão de Mediação Digital”, envolvendo vários litigantes, que deveriam realizar cadastro na plataforma “Mediação

Digital: a justiça a um clique”, do CNJ. Na ocasião, diversos acordos foram homologados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC). O mesmo ocorreu no estado de Mato Grosso, em agosto de 2016 (Spengler; Pinho, 2018).

Não obstante, sabe-se que os benefícios do encurtamento territorial existem e são diversos, como observado anteriormente, todavia, o Brasil é um país com enorme densidade demográfica, o que possibilita a insurgência de desigualdades sociais, e nesse ínterim, encontram-se as pessoas que não possuem acesso ao mundo “tecnológico”, e ao menos, possuem internet, ou aparelhos eletroeletrônicos, o que dificulta a utilização de métodos digitais ou virtuais nas mediações de conflitos. Segundo pesquisa realizada, em 2019, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – (IBGE), 40 milhões de brasileiros não tinham acesso à internet (IBGE, 2021). Outro fator, que pode constar como obstáculo ao uso da mediação digital é o analfabetismo. Há muito o que se desenvolver em torno de políticas públicas para a implementação de mecanismos digitais e virtuais que contribuam para a resolução de conflitos.

Embora haja esses empecilhos, o Conselho Nacional de Justiça contribui para a realização de mediações virtuais com uma plataforma intitulada de “Mediação Digital”. Nela as partes realizam o cadastro, aceitam os termos, o ingressante descreve o conflito, posteriormente será enviado para a outra parte se manifestar no prazo de 15 dias. Nesse interstício, ambos os envolvidos desenvolvem um diálogo harmônico a fim de chegarem ao acordo que melhor lhes agrade. Caso o resultado seja próspero, todos deverão assinar para a devida homologação pelo juiz, inclusive os advogados, caso tenham participado. Se não houver acordo, o advogado poderá anexar extrato da mediação digital ao processo, a fim de comprovar a falta de eventual transação (CNJ, 2016).

Essa prática pelo CNJ, reitera a tendência na utilização da internet para realização de tratativas quanto a resolução de conflitos consumeristas, como as realizadas pelas plataformas Consumidor.gov, ReclameAqui, as quais possuem papel fundamental na comunicação direta entre as partes pertencentes ao conflito e possibilitam que a resolução dele, ocorra de forma extrajudicial, evita-se gastos e desgastes processuais, contribui-se para um Judiciário mais produtivo e eficiente.

A utilização das referidas plataformas permite às partes envolvidas no litígio, uma constante comunicação, elas negociam, o fornecedor oferece uma proposta, o consumidor uma contraproposta, ante as opções, escolhem a que melhor atende aos seus interesses. O resultado pode ser considerado até mais proveitosos, do que a resolução do litígio de forma judicial, pois ambos estão em constante diálogo, apresentam seus ensejos, pedidos e possibilidades, há um diálogo consensual e harmônico, resolvem o problema enfrentado de forma mais célere e não arcam com possíveis custas judiciais decorrentes de um processo judicial.

Outro ponto relevante no uso das referidas plataformas, diz respeito ao alto grau de informação que elas possuem, publicizando os atos praticados. Isso é fundamental no Direito do Consumidor, pois como alerta Gomes (2015), o direito à informação é um dos direitos básicos e fundamentais de todo consumidor, conforme o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, que se subdivide no direito de informar, de função do fornecedor, e no de ser informado, como garantia do hipossuficiente.

A informação no interior dessas plataformas é objetiva, acessível, quando se ingressa na página on-line, há todos os casos já notificados, resolvidos ou não, o tipo da insatisfação, as empresas envolvidas no litígio. Garante-se ao consumidor, um arsenal de dados que o auxiliará na futura aquisição de seus bens ou serviços, terá uma decisão informada, consciente. Por outro lado, os fornecedores, também são atingidos pelas mesmas informações, pois aqueles que não estão sendo alvo de judicialização ou de reclamações, poderá ver nos portais, os pontos que os consumidores são mais lesados ou ficam insatisfeitos, e assim, poderão atuar para resolver essa problemática e prevenir futuras demandas.

Os conteúdos prestados no decorrer dos diálogos entre as partes, nas plataformas, são tão úteis quanto as plataformas, pois em alguns casos, o consumidor tem a necessidade de

buscar os contatos eletrônicos de uma empresa, e não logram êxito, e nas plataformas, os fornecedores informam seus contatos no decorrer da negociação on-line, assim, o consumidor poderá adquirir essas informações, e de forma direta entrar em contato com a empresa, não necessitando registrar o seu problema na plataforma. O que ocorre, é uma verdadeira educação para o consumo (Bezen; Furlaneto Neto, 2020).

Por fim, percebe-se que não é o consumidor que seja litigante, pelo contrário o problema decorre das falhas nos produtos postos no mercado, nos serviços ou nas práticas comerciais. Apesar de serem vulneráveis, os consumidores estão mais esclarecidos, buscam por seus direitos, por normas que o tutelam, como o Código de Defesa do Consumidor. É importante a ampliação de lugares que acolham conflitos consumeristas tanto administrativamente como judicialmente, tanto presencialmente quanto virtualmente, se houver essa multiplicidade, fornece-se o acesso à justiça de forma mais ampla ao cidadão. Se há a persistência de demandas que ingressam no Poder Judiciário para solucioná-las é preciso que este se reinvente, seja estratégico, criativo, para que as partes sejam atendidas em seus interesses.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É perceptível que existem quebras de expectativas quanto ao fornecimento de produtos ou serviços e, quando isso acontece, podem ocorrer conflitos em tais relações, gerando inseguranças e insatisfações por parte dos consumidores, entretanto, esse cenário se fará presente no cotidiano dos consumidores por bastante tempo, até que seja, ao menos, diminuído, frente a um ordenamento jurídico mais efetivo. As causas que dizem respeito ao alto índice de ajuizamentos das ações consumeristas não são culpa do consumidor brasileiro, mas decorrem da ineficiência prestacional dos serviços, de viciação de produtos ou de outros fatores externos que implicam diretamente no uso do bem ou serviço contratado.

Configura-se errôneo entregar toda essa carga de culpa ao destinatário final, que se reveste de hipossuficiência, em alarmante maioria, e não ao fornecedor. Contudo, como proposta para redução das ações judiciais, sustenta-se os benefícios que as plataformas virtuais Consumidor.gov e ReclameAqui possuem, pois geram resoluções de conflitos de forma extrajudicial através da comunicação direta e positiva entre as partes envolvidas no litígio, evitando-se, assim, os desgastes ocasionados em uma ação judicial.

As plataformas externam muita publicidade de seus atos, tornam público todos os processos realizados de forma virtual, onde outros consumidores ou fornecedores poderão estar cientes dos casos hodiernos que giram em torno das relações de consumo, a fim de refletirem sobre suas relações, de forma sinalagmática.

Essas plataformas favorecem um diálogo direto entre as partes, possibilitando desenvolver uma mediação e uma negociação virtual, sendo extremamente relevante desenvolver mais ações que pratiquem a mediação virtual, pois além de já estar incluída a sua previsão em nosso ordenamento jurídico, possibilita um encurtamento territorial, uma celeridade e eficiência solução de conflitos, além de fazer com que as partes se tornem protagonistas no processo decisório, atendendo aos seus interesses.

Por fim, é mister a cooperação de todos que perfazem a relação de consumo, a fim de revitalizar toda a harmonia e equidade que o Código de Defesa do Consumidor apregoa, sendo necessário, a instauração de um ambiente saudável que denote segurança e estabilidade jurídica, caso contrário, os que contribuírem para a desestruturação desse ambiente, deverão sofrer toda a persecução estatal, não devendo o consumidor, jamais, ser visto como culpado, salvo se comprovada a sua má-fé, mas também é urgente que os serviços atendam ao que foi prometido, que os produtos sejam seguros e cumpram com suas finalidades, que as práticas abusivas realizadas pelos fornecedores sejam demasiadamente reduzidas diminuindo os índices de ações no Poder Judiciário, cuja a temática seja conflito na relação de consumo. .

REFERÊNCIAS

- BEZEN, G. C.; FURLANETO NETO, M. O direito fundamental à educação para o consumo. **RJLB**, Lisboa, v. 6, n. 2, p. 553-558, 2020. Disponível em: <https://www.cidp.pt/publicacao/revista-juridica-lusobrasileira-ano-6-2020-n-2/204>. Acesso em 25 jun. 2023.
- BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002.
- BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. **Consumidor em números**. 2019. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Consumidor-em-nmeros---2019.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2023.
- CEARÁ. Ministério Público do Estado do Ceará. **Portaria nº 02/2020**. Dispõe sobre o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Estado do Ceará, no âmbito do DECON/CE, mediante apuração realizada no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), no período compreendido entre os dias 01.01.2019 a 31.12.2019. Disponível em: http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2020/03/Portaria02-2020-Cadastro.de_Reclamacao.Fundamenta.do_ano_.de_.2019.pdf. Acesso em: 29 nov. 2023.
- CNJ. **Mediação digital**: a justiça à um clique. 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>. Acesso em: 15 jun. 2023.
- CONSUMIDOR.gov.br. 2014. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1625695332566>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- CRESCE o número de mediações na pandemia. E um dos motivos é o consumo. **Consumidor Moderno**, 29 maio 2020. Disponível em: <https://www.consumidormoderno.com.br/2020/05/29/cresce-mediacoes-pandemia-consumo/>. Acesso em: 29 nov. 2020.
- ENNES, R. G. L. **O abuso de direito do consumidor nos contratos de consumo**. 2012. 23 f. Artigo Científico (Pós-graduação em Direito) – Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.
- FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil**. 2017. Disponível em: <https://direitosp.fgv.br/publicacoes/icj-brasil>. Acesso em: 20 jun. 2023.
- GOMES, A. P. M. A. **A defesa administrativa do consumidor**: um caminhar no espaço físico e virtual. 2015. 128 f. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2015.
- HARB, K. H. Princípio da continuidade do serviço público e interrupção. **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**, abr. 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/87/edicao-1/principio-da-continuidade-do-servico-publico-e-interruptao>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- HORA NETO, J. O princípio da boa-fé objetiva no código civil de 2002. **Revista da ESMESE**, n. 2, p. 229-243, 2002. Disponível em: <http://www.diario.tjse.jus.br/revistaesmese/revistas/2.pdf#page=229>. Acesso em: 22 nov. 2023.

IBGE. 40 milhões de brasileiros não têm acesso à Internet. **ABRANET**, 2021. Disponível em: <https://www.abranet.org.br/Noticias/IBGE%3A-40-milhoes-de-brasileiros-nao-tem-acesso-a-Internet-3345.html?UserActiveTemplate=site#.YOZBWehKjce>. Acesso em: 15 jun. 2023.

LIMA, G. V. **Adoção de soluções em online dispute resolution como política pública para o poder judiciário**: um panorama da situação brasileira. 2016. 129 f. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2016.

RECLAMEAQUI. 2001. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/>. Acesso em: 22 fev. 2023.

SÃO PAULO. 7ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. **Ação cominatória cumulada com pedido de indenização por dano moral - Pretensão de compra por R\$ 0,01 de veículo cujo valor de mercado é superior a R\$ 30.000,00**. Apelação nº 0016290-38.2011.8.26.0606. Apelante: Cláudio Ferreira de Almeida Junior Apelado: Nova Distribuidora de Veículos Ltda. Relator: Mendes Pereira. Acordão de 13 mar. 2013. Tribunal de justiça do estado de são Paulo. 2013. Acesso em: 29 nov. 2023.

SILVA, T. N. da; MELO, L. C. F. de. A interrupção do serviço público de água por falta de pagamento sob a ótica da dignidade humana. **Revista Direito e Realidade**, Minas Gerais, v. 3, n. 1, p. 130-147, 2014. Disponível em: <https://www.revistas.fucamp.edu.br/index.php/direito-realidade/article/view/457>. Acesso em: 22 fev. 2023.

SPENGLER, F. M.; PINHO, H. D. B. de P. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista Faculdade de Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1923>. Acesso em: 22 fev. 2023.

TARTUCE, F. **Manual de direito civil**: Volume Único. 10. ed. São Paulo: Método, 2020.

TAVARES, R. **Concessionárias de serviço público lideram reclamações no Procon/Campos nos 100 primeiros dias de 2015**. Campos dos Goytacazes, 2015. Disponível em: <http://www.procon.campos.rj.gov.br/noticias/80-concessionarias-de-servico-publico-lideram-reclamacoes-no-procon-campos-nos-100-primeiros-dias-de-2015>. Acesso em: 12 dez. 2023.