

MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

GRUPO 8 - Relações de consumo (noturno)

Resolução de conflitos nas relações de consumo por meio das plataformas Consumidor.gov e Reclame Aqui

Link permanente: <https://spgaex.processus.edu.br/extensao/masc-2023-2-conf...acoes-de-consumo/>

Descrição

Análise de históricos de resolução de conflitos nas relações de conflito por meio das plataformas públicas de intermediação, como o Consumidor.Gov e Reclame Aqui.

Área temática

Direitos Humanos e Justiça

Coordenador

Professor Paulo Gustavo Barbosa Caldas

Pesquisadores

Alunos responsáveis pela pesquisa e execução:

	NOME	MATRÍCULA
1	ANA CAROLINA FERNANDES MACHADO	2320010000160
2	CAMILA AUGUSTA SILVA ALMEIDA	2120010000026
3	ÉRICA BARBOSA SANTOS	2320010000113
4	FREDERICO LOPES DE AGUIAR	2113180000025
5	LORENA LENISE CARVALHO MACHADO	2210010000253
6		

Departamento

Curso de Direito

Instituições parceiras

UniProcessus

Fundamentação teórica

A resolução de conflitos pela heterocomposição ganhou maior relevância com o advento do novo Código de Processo Civil Brasileiro de 2015.

Essa medida, além de permitir que as partes se tornem protagonistas do desenlace de suas próprias celeumas sem intervenção estatal, desafoga o Poder Judiciário, que, à época de

promulgação do novo código, já se encontrava atolado em mais de 100 milhões de processos. (<https://www.justica.gov.br/news/novo-cpc-incentiva-a-mediacao-e-a-conciliacao-judicial>).

Dentre os mecanismos de conciliação, destacam-se as plataformas virtuais Reclame Aqui e Consumidor.gov. Esses sites se apresentam como importantes ferramentas de intermédio de conflitos gerados nas relações de consumo, com o fim de dar maior celeridade nas resoluções; tudo em ambiente extrajudicial.

Aliás, o TJDFt criou parceria com o Consumidor.gov que “permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução negociada de conflitos de consumo pela internet”, sendo 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” (<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/novembro/integracao-de-sistemas-facilita-conciliacao-em-questoes-de-consumo-no-tjdft>)

Justificativa

O incentivo à conciliação nas relações de consumo deve pressupor, inicialmente, o conhecimento das ferramentas modernas disponíveis nas plataformas digitais.

A comunidade deve ser instruída a procurar meios de resolução de conflitos diversos dos que está usualmente habituada, como o Procon e os juizados especiais cíveis.

Diante disso, a proposta deste trabalho é estudar os mecanismos utilizados pelo Reclame Aqui e Consumidor.gov hábeis a dirimir conflitos, bem como os índices de resultado nas lides enfrentadas com grandes empresas dos segmentos econômicos mais populares, como o de telefonia e varejo.

Metodologia

Pesquisa de campo com coleta de dados disponíveis em repositórios públicos, sobretudo os sites Consumidor.gov e ReclameAqui, através de enquetes pela plataforma do Instagram e Google Forms, além da entrega de cartilhas à população para abrangência do projeto.

Produtos esperados

Espera-se que, ao final do trabalho, o grupo conheça a operacionalização das demandas dos sites ReclameAqui e Consumidor.gov, bem como o índice de solução de conflitos para expandir o conhecimento sobre o assunto a fim de propagar a ciência dos direitos dos consumidores de forma célere e eficaz, sem precisar recorrer ao poder judiciário.