



## Nome da Iniciativa

10 - PROJETO PILOTO DE INTEGRAÇÃO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR AO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

## Categoria

Cooperação Judiciária ou Interinstitucional

## Modalidade

Individual

## Frase que descreve a iniciativa

Adoção de fluxo de trabalho que faculta à parte reclamante a tentativa de solução do conflito pela plataforma “consumidor.gov.br”, em substituição à audiência inicial de conciliação do Juizado Especial Cível.

## Descrição detalhada

O projeto piloto de integração da plataforma consumidor.gov.br ao Juizado Especial Cível foi implementado nos processos em trâmite perante o 11º Juizado Especial Cível da Comarca de Curitiba e consiste na adoção de fluxo de trabalho no qual é facultado à parte reclamante, no início do processo, a realização de tentativa de solução consensual do conflito por intermédio da plataforma “consumidor.gov.br”, em substituição à audiência inicial de conciliação. A audiência preliminar de conciliação também é dispensada quando a parte reclamante comprova que submeteu o conflito a tentativa de solução consensual por intermédio da plataforma “consumidor.gov.br”, antes do ajuizamento da ação. Durante a realização do projeto-piloto, a Secretaria certifica se figura no polo passivo do processo fornecedor que esteja cadastrado na plataforma “consumidor.gov.br”, com índice de solução igual ou superior a 60% (sessenta por cento) nos últimos 06 (seis) meses, hipótese em que a parte reclamante é intimada para dizer, no prazo de 5 dias, se possui interesse na submissão do conflito à plataforma consumidor.gov.br em substituição à audiência de conciliação. Nos casos em que a parte reclamante permanece inerte ou manifesta desinteresse na submissão do conflito à plataforma, o processo tem seu regular prosseguimento, com a realização de audiência de conciliação. Nos casos em que a parte reclamante manifesta interesse na submissão do conflito à plataforma, a audiência de conciliação é retirada de pauta e o processo permanece suspenso pelo prazo de 30 dias, a fim de que a parte reclamante promova o cadastro da reclamação. Registrada a reclamação, o fornecedor possui o prazo de 10 dias para resposta, podendo propor acordo para solução do problema relatado pelo consumidor. Findo o prazo de suspensão processual, a parte reclamante é intimada a informar o resultado da tentativa de solução consensual do conflito. Caso a tentativa de negociação perante a plataforma seja infrutífera, a parte reclamada é intimada para apresentar contestação no prazo de 15 dias. Se for noticiada a solução consensual do conflito por intermédio da plataforma, a proposta apresentada e a respectiva aceitação são juntadas aos autos e, em seguida, a parte requerida é citada para que manifeste eventual oposição à homologação da transação, no prazo de 15 dias. Inexistindo oposição, a transação realizada por intermédio da plataforma pode ser homologada no processo judicial, com a extinção da ação.

## Qual era o problema a ser enfrentado?

A excessiva judicialização dos conflitos de consumo, o baixo percentual de solução consensual desses conflitos e o relativo desconhecimento dos jurisdicionados acerca da existência e eficácia de meios alternativos de resolução de conflitos, como a plataforma consumidor.gov.br.

## Quais foram os principais indicadores impactados e resultados da implementação?

O sucesso na tentativa de conciliação foi 2,74 vezes maior quando realizada por intermédio da plataforma consumidor.gov.br (12,12% dos casos) do que quando realizada por meio de audiência de conciliação (4,42% dos casos). A tentativa conciliatória realizada por intermédio da plataforma consumiu menos tempo (45 dias), quando comparada com a tentativa conciliatória realizada por meio de audiência de conciliação (90 dias). O custo financeiro para o Poder Judiciário e para as partes é presumivelmente menor com a realização da tentativa de conciliação por intermédio do consumidor.gov.br em substituição à audiência de conciliação, por dispensar a expedição de cartas de intimação, deslocamento das partes e a atuação de servidores. Assim, considerando os dados colhidos até o momento, a sistemática adotada no projeto piloto parece aumentar a eficiência na gestão processual, na medida em que



promove a adoção de método de solução consensual que se mostrou mais eficaz e com menor custo financeiro e temporal. Diante do resultado positivo a iniciativa, o Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais (CSJEs) do Tribunal de Justiça do Paraná, recentemente, aprovou projeto de Resolução que dispõe sobre a criação do Programa de Integração da Plataforma Consumidor.gov.br aos Juizados Especiais Cíveis, destinado a facilitar a solução extrajudicial dos conflitos de consumo no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Paraná.

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) atendidos pela iniciativa

- 16 - Paz, justiça e instituições eficazes;
- 17 - Parcerias e meios de implementação;

Iniciativa Autorizada	Iniciativa Implementada	Registro no SEI
Sim	Sim	0046895-79.2019.8.16.6000

### Anexos

[Link 1;](#)

[Link 2;](#)

[Link 3](#)