
A VULNERABILIDADE JURÍDICA DO CONSUMIDOR E SUA NECESSÁRIA ASSISTÊNCIA POR ADVOGADOS NAS SOLUÇÕES NÃO-JUDICIAIS DE CONFLITOS: UM OLHAR MAIS APROFUNDADO PARA AS CONDIÇÕES DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV

THE LEGAL VULNERABILITY OF THE CONSUMER AND THEIR REQUIRED ASSISTANCE BY LAWYERS IN NON-JUDICIAL CONFLICT RESOLUTIONS: A DEEPER LOOK AT CONDITIONS OF THE CONSUMIDOR.GOV PLATFORM

Larissa Maria de Moraes LEAL¹

Fabiana Prietos PERES²

ISSUE DOI: 10.21207/1983-4225.2021.1316

¹ Possui doutorado em Direito Summa Cum Laude pela Universidade Federal de Pernambuco (2006), mestrado em Direito Privado pela Universidade Federal de Pernambuco (2000), especialização em Especialização em Direito do Trabalho pela Universidade Católica de Pernambuco (1997) e graduação em Direito Summa Cum Laude pela Universidade Católica de Pernambuco (1995). Atualmente é Professora Adjunta da Universidade Federal de Pernambuco, Professora Assistente da Escola da Magistratura Trabalhista da 6ª Região, Advogada, Membro de corpo editorial de revistas nacionais. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/5680381647240048>.

² Mestra em Direito pela UFRGS (2013). Especialista em Direito do Consumidor e Direitos Fundamentais pela UFRGS (2011). Diplôme d'Université 'Droit comparé et européen des contrats et de la consommation', pela Université de Savoie (2012). Servidora da Advocacia-Geral da União (AGU) - Procuradoria Regional da União da 5ª Região. Advogada inscrita na OABRS. Membro colaboradora da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB Pernambuco..

RESUMO

O presente artigo trata de soluções de conflitos entre consumidores e fornecedores fora do ambiente judiciário, como a conciliação e mediação, com especial foco na plataforma brasileira consumidor.gov. A partir da evidência que o ambiente virtual consumidor.gov não admite a participação de advogados para prestar assistência aos consumidores ou representa-los, discutiremos sobre o agravamento da vulnerabilidade jurídica consumerista e o descumprimento de regras básicas de soluções de conflitos que envolvam o consumidor, como facilitação de seu acesso aos órgãos judiciários e administrativos, em condições que lhe garantam a proteção jurídica determinada na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor e demais leis aplicáveis à espécie.

Palavras-chave: Consumidor. Meios alternativos de resolução de conflitos. Representação por advogados.

ABSTRACT

This article deals with conflict solutions between consumers and suppliers outside the judicial environment, such as conciliation and mediation, with a special focus on the Brazilian consumer.gov platform. Based on the evidence that the consumer.gov virtual environment does not allow the participation of lawyers to assist consumers or represent them, we discuss the worsening of consumerist legal vulnerability and non-compliance with basic rules for resolving conflicts involving the consumer, in order to facilitate their access to judicial and administrative bodies, under conditions that guarantee them the legal protection established in the Federal Constitution, in the Consumer Defense Code and other laws applicable to the species.

Keywords: Consumer. Online dispute resolution. Representation by lawyers.

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos de consumo representam grande parcela dos litígios no Poder Judiciário brasileiro, tendo atingido, em 2019 a marca de 2,3 milhões de ações ajuizadas, representando 4,5% do acervo judicial que ingressou naquele ano³.

No ano de 2014, foi lançada a plataforma Consumidor.gov, inteiramente on-line e com a proposta de aproximar consumidores e fornecedores de uma resolução para os problemas advindos do mercado de consumo. No entanto, oito anos após sua implementação, diversas são as críticas ao funcionamento da plataforma, como a reduzida adesão de fornecedores, a dificuldade de acesso dos consumidores e a impossibilidade de assistência formal por advogados, ponto que será objeto deste estudo.

O Boletim Consumidor.gov.br 2020⁴ destaca que o serviço prestado pela plataforma incentiva a interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos, não substituindo o serviço prestado

³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2020: ano-base 2019*. Brasília: CNJ, 2020. p. 238.

⁴ BRASIL. *Boletim Consumidor.gov.br 2020*. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 28 jun. 2021.

pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Desde o seu lançamento, em 2014, a plataforma já atendeu quase 4 milhões de reclamações, tendo quase 3 milhões de consumidores cadastrados e cerca de mil empresas, havendo um exponencial crescimento de acessos ao passar dos anos.

A reclamações que chegam à plataforma consumidor.gov se concentram em dois eixos, responsáveis por mais de 50% do total de reclamações, notadamente Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão e Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet e TV por assinatura). O índice médio total de solução das empresas chega a quase 80%, sendo que nos segmentos de Operadoras de Telecomunicações as resoluções se aproximam a 90%.

Entre os assuntos mais presentes, responsáveis por cerca de 27% das reclamações, estão os cartões de crédito, débito e de lojas, banco de dados e cadastros de consumidores, telefonia móvel pós-paga e crédito consignado, inclusive na modalidade de cartão de crédito e para beneficiários do INSS.

Em outra pesquisa elaborada pela Secretaria Nacional de Consumidor, no mês de setembro de 2019, foi questionado a cerca de 2 mil consumidores se frequentemente utilizavam a plataforma, como tiveram conhecimento da ferramenta, índice de resolução dos problemas, uso do site para verificação do desempenhos das empresas, opinião sobre as informações disponibilizadas no site, conhecimento sobre o aplicativo consumidor.gov, divulgação da plataforma e perfil do consumidor, dividido entre gênero, faixa etária e grau de escolaridade.⁵

Não há, no entanto, dados que indiquem a quantidade de consumidores que acessaram a plataforma por meio de um advogado.

Desse modo, a ausência de dados relativos à atuação dos advogados revela que seu acesso não é uma prioridade da plataforma. E, nesse sentido, é que se propõe este estudo a investigar a necessidade de assistência dos consumidores por advogados como alternativa à acordos justos, evitando que a relação de vulnerabilidade já presumidamente existente em relações de consumo seja aprofundada.

⁵ SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. *Pesquisa consumidor.gov.br*. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 28 jun. 2021.

2 OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DESTINADOS A CONSUMIDORES NO BRASIL

A defesa do consumidor é um imperativo constitucional, devendo ser promovida pelo Estado, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal. Ainda na seara constitucional, temos no art. 133, que revela o advogado como indispensável à administração da justiça.⁶

O papel do Estado perante o consumidor não se resume à mera regulação, mas sim um papel ativo de proteção de um sujeito de direitos fundamentais inserido em uma relação jurídica desequilibrada: o consumidor.

O desequilíbrio nas relações de consumo ganha relevo em razão da especialidade que fornecedores de produtos e serviços possuem sobre as especificidades daquilo que oferecem no mercado, são, portanto, *experts*, ou seja, especialistas, que se relacionam com consumidores, pessoas naturais ou jurídicas que são leigas e vulneráveis no contexto em que desenvolvida a relação de consumo⁷.

O consumidor, por sua vez, é aquele exaure o bem ou serviço, que o retira do mercado, sendo destinatário final⁸ – de fato e economicamente, o adquirindo para uso próprio, sem a intenção de transformar o bem ou serviço em uma contínua cadeia de fornecimento de outro produto ou serviço. Ainda, são considerados consumidores equiparados aqueles que, mesmo sem adquirir diretamente o bem ou serviço, sejam vítimas dos acidentes de consumo, e aqueles que, ainda que indetermináveis, estejam expostos às práticas comerciais no âmbito das relações de consumo, nos termos dos arts. 17 e 29, do Código de Defesa do Consumidor.

A vulnerabilidade, conforme lecionam Marques, Miragem e Benjamin, “trata-se do princípio básico do Código de Defesa do Consumidor”⁹, consistente num conceito de direito material oriundo da

⁶BRASIL. Constituição Federal. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 28 jun. 2021.

⁷ Cf. PERES, Fabiana Prietos. Definição de consumidor na União Europeia, na OEA e no Mercosul: a recepção de microempresas como consumidor como proteção à pequena empresa que inclui em sua definição a pessoa jurídica. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 80, p. DTR\2011\5128, 2011.

⁸ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6ª ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 302.

⁹ MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 228.

fragilidade do consumidor perante o fornecedor ou prestador de serviços que seja especialista na área em que atua.

Essa fragilidade pode ser observada de diferentes ângulos, como a vulnerabilidade fática, econômica, jurídica ou informacional.

Ainda que o consumidor disponha de meios rasos para obtenção de informações a respeito do produto ou serviço, como consultas a plataformas de buscas na internet ou experiências de outros consumidores que já passaram por aquela experiência de consumo, nem sempre possuem condições técnicas de compreender o que está sendo debatido, tendo em vista que apenas 12% dos brasileiros possuem proficiência na compreensão de textos mais completos, sendo que 25% estão em nível intermediário – com capacidade de síntese dos textos, conforme pesquisa realizada pelo Indicador de Alfabetismo Funcional em 2018¹⁰.

Isso significa que 63% dos brasileiros possuem graves problemas de compreensão de informações técnicas no mercado de consumo. Não se trata apenas de não ser um *expert*, mas de possuir uma dificuldade real de compreender as informações que são transmitidas. Esse degrau de conhecimento técnico e de dificuldade estrutural de acesso à informação é um dos grandes pilares que justifica o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Em uma visão econômica e social, pesquisa do IBGE no ano de 2019 apontou que quase 30% dos brasileiros não possuem rede de abastecimento de água local, 60% não dispõem de esgotamento sanitário com rede geral ou fossa séptica ligada à rede geral e apenas 76% tinham acesso à coleta de lixo, num contexto de renda média *per capita* que varia entre R\$ 352,00 para os domicílios que recebem Benefício Bolsa-Família e R\$ 1.641 para aqueles que não recebem¹¹.

Esses dados evidenciam a chamada vulnerabilidade econômica do consumidor, que possui direta relação com o acesso à serviços básicos.

Relativamente à vulnerabilidade jurídica do consumidor, esta é caracterizada tanto pela ausência de compreensão dos termos jurídicos que

¹⁰ INAF Brasil 2018. *Indicador de Alfabetismo Funcional: Resultados preliminares*. Instituto Paulo Montenegro – Ação Social do IBOPE. Disponível em: https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_v08Ago2018.pdf. Acesso em: 30 ago. 2021.

¹¹ IBGE. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*: rendimentos de todas as fontes 2019 – PNAD contínua. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101709_informativo.pdf. Acesso em: 30 ago. 2021.

englobam os contratos e serviços prestados, como o acesso à orientação jurídica e mesmo o acesso à justiça.

Nesse íterim, o Relatório de Índice de Acesso à Justiça do Conselho Nacional de Justiça, elaborado em 2021, demonstrou que a “a Justiça Estadual obteve o menor índice no Capital Institucional Judiciário, em decorrência da alta demanda de processos e tempo relativamente longo de resolução de conflito”¹².

Com esse contexto, sobressai a importância da existência dos métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo, especialmente aqueles gerenciados pelo Estado. Ainda que, quando tratamos da defesa de vulneráveis, deve sempre ser considerada a vulnerabilidade do consumidor.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), regulamentado pelo Decreto Presidencial nº 2.181/1997¹³, é constituído por Procons, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Organizações Cíveis de defesa do consumidor, em atuação conjunta com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).¹⁴

A proteção administrativa do consumidor, conforme ressaltava Lorencini, ocorre por meio um “abrangente sistema de defesa do consumidor no ordenamento jurídico brasileiro que, entre outras coisas, prevê órgãos na esfera federal e estadual”.¹⁵

Há, portanto, um sistema de justiça multiportas, através das quais o consumidor possui diversas “portas” para a resolução dos conflitos de consumo, que atuam de forma integrada e encaminham o consumidor ao atendimento mais adequado de acordo com o caso apresentado.

Através dos órgãos acima mencionados, são concretizados meios não judiciais de resolução de conflitos, como a conciliação e a mediação,

¹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Índice de acesso à justiça*. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Relatorio_Indice-de-Acesso-a-Justica_LIODS_22-2-2021.pdf. Acesso em: 30 ago. 2021. p. 34.

¹³ BRASIL. Decreto nº 2.181/97. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm. Acesso em 29 jun. 2021.

¹⁴Cf. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. *Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC*. Disponível em: <https://www.novo.justica.gov.br/seus-direitos-2/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil/anexos/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor-sndc> Acesso em: 29 jun. 2021.

¹⁵ LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. *Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada*. In: SALLES, Carlos Alberto; LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves. *Negociação, mediação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. p. 84.

sempre com a presença de um membro dessas instituições (e, por conseguinte, com a presença do Estado).

Esses métodos extrajudiciais de solução de controvérsias que, conforme ressaltam Brandão e Boccaletti, “englobam a negociação, a conciliação, a mediação, a ODR (Online Dispute Resolution), a DSD (Dispute System Design), entre outros, mostram-se imprescindíveis e essenciais à prática da advocacia contemporânea”¹⁶.

No caso dos conflitos de consumo, a plataforma Consumidor.gov já foi apontada como muito “mais benéfica se comparada ao processo judicial”¹⁷, especialmente considerando o índice de resolução dos conflitos e o tempo envolvido.

No entanto, o fato de a ferramenta eletrônica não dispor de possibilidade de assistência dos consumidores é preocupante. A assistência ao consumidor perante o fornecedor constitui-se em efetivação do dever constitucional que o Estado tem de prover.

No entanto, a plataforma consumidor.gov, em que pese esteja hospedada em um sítio do Governo Federal, não conta a possibilidade de assistência direta de um mediador ou conciliador. E, ainda, não dispõe de meios que possibilitem o cadastro de advogados para a devida assistência do consumidor nas negociações.

Esse cenário aponta para uma fragilidade na defesa dos interesses dos consumidores em um meio que deveriam estar especialmente protegidos, com a garantia tanto de assistência quanto de compreensão plena das informações técnicas e jurídicas que envolvem a disputa administrativa.

3 A IMPORTÂNCIA DE ASSISTÊNCIA POR PROFISSIONAL DA ADVOCACIA NAS SOLUÇÕES DE CONFLITOS QUE ENVOLVAM CONSUMIDORES

¹⁶ BRANDÃO, Bárbara Bueno; BOCCALETTI, Alexandre. Visão do Parceiro – Métodos adequados de solução de conflitos no contexto da Pandemia de COVID-19. Relações de consumo : resolução consensual de conflitos em tempos de Covid-19 / Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro : FGV Direito Rio, 2021. (Cadernos FGV Direito Rio. Clínicas. Educação e direito; 11). p. 11.

¹⁷ FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. Consumidor.gov: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito, *Revista CNJ*, Brasília, v. 4, nº 1, jan./jun. 2020. p. 11

O Código de Defesa do Consumidor, no inciso I, de seu artigo 4º, oferecendo maior capilaridade às disposições constitucionais do inciso XXXII, do artigo 5º e inciso V, do artigo 170, inseriu no ordenamento jurídico pátrio uma presunção absoluta: todos os consumidores são vulneráveis.

O reconhecimento da vulnerabilidade jurídica dos consumidores é o primeiro dos princípios arrolados como norteadores da Política Nacional de Relações de Consumo e incide em todas as relações consumeristas ainda que o consumidor, por vontade própria, ou por indução, pretenda afastá-lo.

Precisamos lembrar que a chamada nova economia institucional contesta a “irrealidade dos modelos neoclássicos, que adotam como pressupostos a perfeição de funcionamento do mercado, abundância de informações, absoluta racionalidade das pessoas em seus atos e aprendizado da realidade¹⁸”, o que deixa patente a vulnerabilidade jurídica dos consumidores e a necessidade de amparo legal e de informação em suas decisões na solução de conflitos.

Se, por um lado, a informação cumpre papel decisivo em matéria contratual, com máximo relevo nas relações de consumo, por outro, havendo conflito decorrente do contrato, levado a soluções que transcendem os SACs – Serviços de Atendimento aos Consumidores, será o suporte de profissionais da advocacia que irá cumprir o papel de fornecer ao consumidor a tomada livre e consciente de decisões.

É, portanto, a partir dessa vulnerabilidade pressuposta que toda a formulação de defesa normativa do consumidor foi erigida, no Brasil, a partir da década de 90 do século passado.

Não obstante, o Brasil conta hoje com uma plataforma – a [consumidor.gov](http://consumidor.gov.br) - que não prevê e não permite a participação de advogados na assessoria dos consumidores, permitindo, não raro, que o consumidor se veja em um ambiente administrativo desprovido de mediadores, conciliadores e, sozinho, diante de litigantes habituais.

A situação é por demais grave, tanto sob a ótica da tutela legal específica dos consumidores, como das prerrogativas da advocacia.

A condição dos advogados como essenciais à administração da Justiça está ampla e claramente consolidada no ordenamento jurídico brasileiro. Verticalmente, essa condição consta da Constituição Federal até a legislação piso da advocacia:

¹⁸ TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. *O Princípio da Boa-Fé no Direito Civil*. São Paulo: Almedina, 2020, p. 33.

Dispõe a Constituição Federal, em seu artigo 133, que “O advogado é indispensável à administração da justiça, sendo inviolável por seus atos e manifestações no exercício da profissão, nos limites da lei”.

Garantia semelhante há no artigo 2º da Lei nº 8.906/1994 - Estatuto da Advocacia: “O advogado é indispensável à administração da justiça. § 1º No seu ministério privado, o advogado presta serviço público e exerce função social (...)”.

Reiterando a garantia acima referida, consta do Código de Ética Profissional do Advogado, artigo 2º: “O advogado, indispensável à administração da Justiça, é defensor do estado democrático de direito, da cidadania, da moralidade pública, da Justiça e da paz social, subordinando a atividade do seu Ministério Privado à elevada função pública que exerce”.

Não há, portanto, como justificar a falta de previsão da participação de advogados na plataforma consumidor.gov, o que equivale a calar toda forma de tutela e proteção a que o consumidor tem direito.

É importante salientar que “calar e silenciar distinguem-se menos pelo plano a que se aplicam – plano humano ou da natureza – do que pelo tipo de instrumental expressivo – mensagem ou código – em que se cumprem suas ações¹⁹”.

Enquanto calar remete a uma ação humana, caracterizando-se como o resultado de um juízo sobre a oportunidade da palavra e, o que nos interessa aqui, sobre o instrumental da mensagem. Silenciar, por sua vez, pode ser uma escolha ou uma imposição da natureza, desprovida de juízo de força²⁰.

Portanto, a situação da plataforma consumidor-gov somente pode ser interpretada como de agravamento da vulnerabilidade do consumidor por meio do ato de calar a advocacia.

Ademais, com sua capilaridade, a referida plataforma tem servido como indutora de criação de ambientes de mediação e conciliação que prescindem, propositadamente, da presença de profissionais da advocacia dando suporte às decisões consumeristas.

Esse não é um fato novo: desde 1995, com a introdução da Lei no 9.099, que regula as queixas - então chamadas de pequenas causas – levadas aos Juizados Especiais, determinou-se que seria dispensável o

¹⁹ LIMA, Luiz Costa. *Metamorfose do Silêncio. In A Crise do Pensamento Moderno 1 – Revista Tempo Brasileiro, vols 17 e 18.* Rio de Janeiro: GB, 1968, p. 41.

²⁰ LIMA, Luiz Costa. *Metamorfose do Silêncio. In A Crise do Pensamento Moderno 1 – Revista Tempo Brasileiro, vols 17 e 18.* Rio de Janeiro: GB, 1968, pp. 42 a 45.

acompanhamento por advogados quando o valor da causa fosse até 20 (vinte) salários mínimos.

Nos termos da Lei, portanto, os consumidores, no ambiente dos Juizados Especiais, passariam por uma fase conciliatória e, frustrada a conciliação, por uma fase instrutória, sozinhos, sem advogados. Causa espécie que essa situação permaneça mais de 25 (vinte e cinco anos) passados do advento da lei e não restando dúvidas de que os Juizados Especiais Cíveis tornaram-se, em sua grande parte, o receptáculo de demandas consumeristas, que lhes consomem as pautas, e que o consumidor está sempre, neles, confrontando litigantes habituais acompanhados de advogados.

A assimetria é absoluta e os consumidores têm sua vulnerabilidade e déficit de informação agravados.

4 CONCLUSÃO

As observações aqui apresentadas apontam para um agravamento do estado de vulnerabilidade jurídica do consumidor, sobremaneira na hipótese de manutenção da ausência de opção para que o consumidor seja assistido por advogado em situações de solução de conflitos como a conciliação, a mediação e, de modo especial, na plataforma consumidor.gov.

Ainda que muitos consumidores se sintam habilitados para a reclamação de seus direitos na plataforma mencionada, o Estado não pode calar a assistência advocatícia dos consumidores. Corre, igualmente, a obrigação de tutela dos consumidores que não possuem acesso à internet ou domínio de ferramentas de tecnologia.

A plataforma consumidor.gov, em que pese os seus resultados quantitativos de soluções de conflitos consumeristas, precisa avançar, deixando de servir como ferramenta com grande potencialidade lesiva ao acesso à Justiça pelos consumidores e promovendo, de modo efetivo e adensado, a sua tutela e a administração da Justiça, que têm na advocacia um status de essencialidade.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Bárbara Bueno; BOCCALETTI, Alexandre. Visão do Parceiro – Métodos adequados de solução de conflitos no contexto da Pandemia de COVID-19. *Relações de consumo: resolução consensual de conflitos em tempos de Covid-19*. Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro : FGV Direito Rio, 2021. (Cadernos FGV Direito Rio. Clínicas. Educação e direito).

BRASIL. *Boletim Consumidor.gov.br 2020*. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 28 jun. 2021.

BRASIL. *Constituição Federal*. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 28 jun. 2021.

BRASIL. Decreto nº 2.181/97. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm. Acesso em: 29 jun. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Índice de acesso à justiça*. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Relatorio_Indice-de-Acesso-a-Justica_LIODS_22-2-2021.pdf. Acesso em: 30 ago. 2021. p. 34.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2020: ano-base 2019*. Brasília: CNJ, 2020. p. 238.

FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. Consumidor.gov: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito, *Revista CNJ*, Brasília, v. 4, nº 1, jan./jun. 2020. p. 11

IBGE. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*: rendimentos de todas as fontes 2019 – PNAD contínua. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101709_informativo.pdf. Acesso em: 30 ago. 2021.

INAF Brasil 2018. *Indicador de Alfabetismo Funcional: Resultados preliminares*. Instituto Paulo Montenegro – Ação Social do IBOPE. Disponível em: https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_v08Ago2018.pdf. Acesso em: 30 ago. 2021.

LIMA, Luiz Costa. *Metamorfose do Silêncio*. In *A Crise do Pensamento Moderno 1 – Revista Tempo Brasileiro, vols 17 e 18*. Rio de Janeiro: GB, 1968.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. *Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada*. In: SALLES, Carlos Alberto; LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves. *Negociação, mediação e arbitragem*: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6ª ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 228.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. *Pesquisa consumidor.gov.br*. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 28 jun. 2021.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. *Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC*. Disponível em: <https://www.novo.justica.gov.br/seus-direitos-2/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil/anexos/sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor-sndc> Acesso em: 29 jun. 2021.

PERES, Fabiana Prietos. Definição de consumidor na União Europeia, na OEA e no Mercosul: a recepção de microempresas como consumidor como proteção à pequena empresa que inclui em sua definição a pessoa jurídica. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, ano 20, v. 80, p. 131-150, out./dez. 2011.

TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. *O Princípio da Boa-Fé no Direito Civil*. São Paulo: Almedina, 2020.