



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## 2ª Vice-Presidência

Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais - CSJEs

### RESOLUÇÃO N. 415/2023 - CSJEs

*Dispõe sobre o Programa de Integração da Plataforma Consumidor.gov.br aos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Paraná.*

**CONSIDERANDO** que o processo nos Juizados Especiais Cíveis orientar-se-á, dentre outros, pelos critérios da simplicidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação (art. 2º da Lei nº 9.099/1995);

**CONSIDERANDO** o dever do Estado de promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, devendo a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos ser estimulados por juízas e juízes, advogadas e advogados, defensoras públicas e defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial (art. 3º, §§ 2º e 3º, do Código de Processo Civil);

**CONSIDERANDO** que, no processo sobre direitos que admitam autocomposição, é lícito às partes plenamente capazes celebrar negócios jurídicos processuais, estipulando mudanças no procedimento para ajustá-lo às especificidades da causa e convencionar sobre os seus ônus, poderes, faculdades e deveres processuais, antes ou durante o processo (art. 190 do Código de Processo Civil);

**CONSIDERANDO** que a Política Nacional das Relações de Consumo incentiva a utilização de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo (art. 4º, *caput* e inciso V, do Código de Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** a necessidade de cumprimento da Política Judiciária Nacional de Tratamento dos Conflitos de Interesses, instituída pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, que trata a conciliação e a mediação como instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, dispondo que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

**CONSIDERANDO** os objetivos estratégicos de Agilidade e Produtividade na Prestação Jurisdicional e de Prevenção de Litígios e Adoção de Soluções Consensuais para os Conflitos,

constantes do Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Paraná - Ciclo 2021-2026;

**CONSIDERANDO** o disposto no Enunciado 133 da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios do Conselho da Justiça Federal, que recomenda ao Poder Público que, em disputas consumeristas, incentive a consumidora ou o consumidor, antes de propor ações judiciais, a buscar a satisfação dos seus interesses junto aos fornecedores por meios extrajudiciais, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou a plataforma Consumidor.gov.br.

**CONSIDERANDO** o disposto no Enunciado 141 da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios do Conselho da Justiça Federal, que recomenda o estímulo à utilização e à integração de mecanismos como a plataforma Consumidor.gov.br, criada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) com o apoio dos PROCONs, com vistas a promover o acesso e a criação de alternativas para a solução eficiente dos conflitos de consumo;

**CONSIDERANDO** o resultado da pesquisa realizada pela SENACON, divulgada em 20 de dezembro de 2022, que aponta que 97% das usuárias e dos usuários recomendam o uso do site Consumidor.gov.br para resolução de conflitos com empresas; 84,8% das consumidoras e dos consumidores tiveram uma experiência positiva e estão satisfeitos com a plataforma; e 73% tiveram seus problemas resolvidos (total ou parcialmente);

**CONSIDERANDO** o Acordo de Cooperação Técnica nº 01/2019, celebrado entre o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná e a SENACON, por meio do qual, dentre outros deveres, as partes se comprometeram a disseminar o uso da plataforma Consumidor.gov.br como método adequado de solução de conflitos, utilizando-se dos recursos necessários;

**CONSIDERANDO** o acórdão proferido pelo Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais (CSJEs), que referendou as Portarias nº 11.675/2021 - CSJEs, nº 11.049/2022 - CSJEs e nº 2.119/2023 - CSJEs, que autorizaram a implantação e prorrogação do projeto-piloto *Integração da plataforma Consumidor.gov.br ao Juizado Especial Cível*;

**CONSIDERANDO** que os recentes avanços tecnológicos possibilitaram a ampliação do acesso da maior parte da população às novas tecnologias digitais;

**CONSIDERANDO**, ainda, que o Poder Judiciário deve constantemente buscar inovações que visem à melhoria na prestação jurisdicional;

**CONSIDERANDO**, por fim, todo o contido no procedimento SEI nº 0046895-79.2019.8.16.6000,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Criar o *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.

## **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 2º** O *Programa de Integração da Plataforma Consumidor.gov.br aos Juizados Especiais Cíveis* observará os seguintes princípios:

**I** - atendimento das necessidades das consumidoras e dos consumidores, respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo;

**II** - reconhecimento da vulnerabilidade da consumidora e do consumidor no mercado de consumo;

**III** - estímulo à utilização de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo, principalmente da plataforma de solução virtual de conflitos Consumidor.gov.br;

**IV** - respeito à ordem pública e às leis vigentes, que consiste no dever de velar para que eventual acordo entre as envolvidas e os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

**V** - empoderamento, que se caracteriza pelo dever de estimular as interessadas e os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição.

**Art. 3º** O *Programa de Integração da Plataforma Consumidor.gov.br aos Juizados Especiais Cíveis* observará as seguintes diretrizes:

**I** - acessibilidade, via site do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, à plataforma Consumidor.gov.br, com esclarecimentos sobre a sua utilização, incluindo a apresentação de vídeos explicativos sobre a gratuidade e demais vantagens do serviço;

**II** - disponibilização de materiais explicativos sobre o funcionamento e a utilização da plataforma Consumidor.gov.br nos ambientes dos Fóruns, Juizados e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), com esclarecimentos complementares a serem prestados pelas servidoras, servidores e demais colaboradoras e colaboradores do Poder Judiciário;

**III** - disponibilização de acesso ao site Consumidor.gov.br nos ambientes destinados ao registro de reclamações nos Fóruns, Juizados, CEJUSCs e Ouvidoria, com auxílio de servidora, servidor

e demais colaboradoras e colaboradores capacitados para os necessários esclarecimentos sobre o uso da plataforma;

**IV** - admissão de acordos pré-processuais realizados por intermédio da plataforma digital Consumidor.gov.br para homologação pelas Juízas ou pelos Juízes dos Juizados Especiais Cíveis;

**V** - dispensa da audiência de conciliação prévia, quando a parte reclamante apresentar documentos que comprovam a busca pelo entendimento por intermédio da plataforma Consumidor.gov.br, sem que tenha obtido êxito na resolução total ou parcial do conflito.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS**

**Art. 4º** O programa funcionará nos processos em que figure como parte reclamada empresa fornecedora cadastrada na plataforma Consumidor.gov.br, que tenha manifestado interesse em participar do programa mediante assinatura do termo de adesão e compromisso previsto no Anexo I desta Resolução.

**Art. 5º** O programa consiste na adoção de fluxo de trabalho no qual será 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 de conciliação prevista no art. 16 da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.

**Art. 6º** Havendo requerimento de tutela provisória, o procedimento previsto nesta Resolução somente será adotado após a análise do pedido e a realização das diligências necessárias ao cumprimento da medida judicial eventualmente concedida.

**Parágrafo único.** Caso o procedimento previsto nesta Resolução possa retardar ou comprometer a execução da tutela provisória, o Juízo responsável pelo processo poderá dispensar sua aplicação.

**Art. 7º** Nos processos em que figurar no polo passivo empresa fornecedora participante do programa, a Secretaria do Juizado deverá lançar certidão conforme modelo previsto no Anexo II desta Resolução.

**Art. 8º** A parte autora deverá ser intimada, preferencialmente por meio de aplicativo de mensagens, para informar, no prazo de 5 (cinco) dias, se possui interesse na submissão de seu conflito à plataforma Consumidor.gov.br, em substituição à audiência de conciliação prevista no art. 16 da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, conforme o modelo de intimação constante do Anexo III desta Resolução.

§ 1º Nos casos em que a parte reclamante permanecer inerte ou manifestar desinteresse na submissão do conflito à plataforma Consumidor.gov.br, o processo deverá ter regular prosseguimento, com a realização de audiência de conciliação.

§ 2º Nos casos em que a parte reclamante manifestar interesse na submissão do conflito à plataforma Consumidor.gov.br, o processo será suspenso pelo prazo de 30 (trinta) dias, a fim de que seja cadastrada a reclamação pela consumidora ou pelo consumidor, devendo ser elaborada certidão nos termos do modelo constante do Anexo IV desta Resolução.

§ 3º A parte que manifestar interesse em submeter o conflito à tentativa de solução por intermédio da plataforma Consumidor.gov.br será orientada e auxiliada sobre como promover o cadastro da reclamação no site do serviço.

**Art. 9º** Findo o prazo de suspensão previsto no § 2º do artigo 8º, a parte reclamante deverá ser intimada, conforme modelo de intimação constante do Anexo V desta Resolução, para informar, no prazo de 5 (cinco) dias, o resultado da tentativa de solução consensual, sob pena de extinção por abandono, com a conseqüente extinção do processo sem resolução de mérito.

§ 1º Se for noticiada a solução consensual do conflito por intermédio da plataforma Consumidor.gov.br, a Secretaria do Juizado diligenciará para que a proposta apresentada na plataforma e a respectiva aceitação sejam juntadas aos autos, os quais, em seguida, devem ser remetidos à conclusão para homologação por sentença.

§ 2º Se, após intimada, a parte reclamante deixar de comunicar o resultado da negociação, os autos deverão aguardar em Secretaria pelo prazo de 30 (trinta) dias e, se mantida a inércia da parte, a Secretaria do Juizado diligenciará para que a cópia integral da reclamação seja juntada aos autos, os quais, em seguida, devem ser remetidos à conclusão.

§ 3º Caso a parte reclamante comunique que a tentativa de negociação perante a plataforma Consumidor.gov.br restou infrutífera, a parte reclamada deverá ser citada, pela Secretaria do Juizado no qual tramita o processo, para apresentar contestação no prazo de 15 (quinze) dias, salvo se o juiz entender necessária a realização da audiência de conciliação, o que poderá ser disciplinado em Portaria própria.

**Art. 10.** Ao assinar o Termo de Adesão e Compromisso previsto no Anexo I desta Resolução, a empresa fornecedora participante do programa assumirá a obrigação de comparecer espontaneamente ao processo judicial no qual for celebrado acordo por intermédio da plataforma Consumidor.gov.br, concordando com a homologação judicial da transação independentemente da citação.

**Art. 11.** Ao aderir ao programa, a empresa participante declarará estar ciente de que:

**I** - o fluxo de trabalho instituído pelo programa faculta 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;

**II** - havendo requerimento de tutela provisória, o procedimento previsto nesta Resolução somente será adotado após a análise do pedido e a realização das diligências necessárias ao cumprimento da medida judicial eventualmente concedida.

**III** - nos casos em que a parte reclamante manifestar interesse em submeter o conflito à plataforma Consumidor.gov.br, a audiência preliminar de conciliação será retirada de pauta e o processo permanecerá suspenso pelo prazo de 30 (trinta) dias, a fim de que seja cadastrada a reclamação pela consumidora ou pelo consumidor;

**IV** - após o cadastro da reclamação pela consumidora ou pelo consumidor, a empresa signatária terá o prazo de 10 (dez) dias para respondê-la, podendo apresentar proposta de acordo;

**V** - findo o prazo de suspensão processual, a parte reclamante informará o resultado da tentativa de solução consensual no processo, podendo tal comunicação ser realizada, também, pela empresa signatária, por força do princípio da cooperação processual;

**VI** - caso a parte reclamante comunique que a tentativa de negociação perante a plataforma Consumidor.gov.br restou infrutífera, a empresa signatária será citada para apresentar contestação no prazo de 15 (quinze) dias, salvo deliberação judicial em contrário;

**VII** - se for noticiada a solução consensual do conflito por intermédio da plataforma Consumidor.gov.br, o acordo será homologado por sentença no respectivo processo, independentemente da citação da parte reclamada, caso a existência do processo tenha sido manifestada perante a plataforma.

**Art. 12.** São deveres das empresas participantes do programa:

**I** - responder a todas as reclamações oriundas do programa e registradas em seu nome junto ao site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), dentro do respectivo prazo, envidando esforços para solução consensual sempre que possível e independentemente da judicialização do conflito;

**II** - interagir com a consumidora ou o consumidor no ambiente do sistema, sem prejuízo do contato por outros canais, desde que observados os prazos estabelecidos para tanto;

**III**- investir esforços na efetiva resolução dos problemas apresentados pelas consumidoras ou pelos consumidores de forma desburocratizada, dentro do prazo estipulado, observados os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade;

**IV**- sempre que necessário, contatar a consumidora ou o consumidor com objetivo de obter informações complementares à composição do problema relatado, dentro do prazo concedido

para análise da reclamação, utilizando-se do próprio sistema ou outros contatos da consumidora ou do consumidor cadastrados na plataforma;

**V-** não considerar o ajuizamento de demanda judicial pela consumidora ou pelo consumidor como obstáculo para celebração de acordo por intermédio da plataforma;

**VI-** manifestar ciência sobre a existência de processo judicial envolvendo o objeto da reclamação cadastrada pela consumidora ou pelo consumidor;

**VII-** dispensar a sua citação, nos casos em que o acordo obtido por meio da plataforma for submetido à homologação judicial pela consumidora ou pelo consumidor no processo relativo ao objeto da reclamação cadastrada;

**VIII -** no ambiente da plataforma, apresentar à consumidora ou ao consumidor proposta de acordo em linguagem clara, direta e de fácil compreensão, especificando seu objeto, valor, forma e prazo de cumprimento, sempre prejuízo da transmissão de outras informações necessárias à adequada compreensão da proposta.

**IX -** cumprir todas as propostas apresentadas pela empresa e aceitas pela consumidora ou pelo consumidor.

**X -** indicar à Supervisão-Geral do Sistema dos Juizados Especiais as prepostas ou os prepostos responsáveis pelo acompanhamento do projeto no âmbito da empresa e os respectivos canais de comunicação, informando eventuais alterações tão logo ocorram.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 13.** A Supervisão-Geral do Sistema dos Juizados Especiais poderá editar Portaria limitando o alcance do programa a determinadas unidades dos Juizados Especiais ou a determinadas Comarcas, assim como condicionar a adesão dos fornecedores ao programa ao alcance de índices mínimos de acordo na plataforma Consumidor.gov.br.

**Parágrafo único.** A portaria referida no *caput* será submetida ao referendo do Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais na sessão subsequente à data da sua publicação.

**Art. 14.** O Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação providenciará a integração da plataforma Consumidor.gov.br aos Juizados Especiais Cíveis, prevendo, no site do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, campo onde seja possível oportunizar à parte reclamante a utilização do serviço como alternativa prévia ao ingresso da ação judicial.

**Art. 15.** A presente Resolução entrará em vigor após o decurso de 30 (trinta) dias da data da sua publicação.



Curitiba, 20 de outubro de 2023.

**DES. LUIZ FERNANDO TOMASI KEPPEM**

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Presidente do Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais

Os anexos deste documento estão disponíveis no(s) link(s) abaixo:

[https://portal.tjpr.jus.br/pesquisa\\_athos/anexo/6774251](https://portal.tjpr.jus.br/pesquisa_athos/anexo/6774251)