

ESTUDO DO PROJETO DE LEI 533/2019: SEUS IMPACTOS AO DIREITO DO CONSUMIDOR E SUA (IN)CONSTITUCIONALIDADE

Emanoelle da Silva

Prof^a Larissa Clare Pochmann da Silva

Resumo

O presente trabalho objetivou verificar se o Projeto de Lei (PL) nº 533/2019 respeita o Direito do Consumidor e a Constituição Federal de 1988, ao condicionar o acesso do consumidor ao Poder Judiciário ante a comprovação da pretensão resistida do réu. Nesse estudo, serão analisados o conceito e a evolução histórica do Direito do Consumidor, as condições da ação em processos consumeristas, o objetivo e o contexto da proposta do Projeto de lei, além de alguns métodos de resolução de conflitos aplicáveis às demandas consumeristas, por último, serão apresentados posicionamentos de especialistas, operadores do direito e o voto em separado do deputado federal Gilson Marques acerca do PL. O problema de pesquisa consiste na análise das alterações propostas pelo Projeto e se elas representariam um retrocesso, além de uma violação à Constituição Federal de 1988. Por fim, para esse estudo, utilizou-se o método dedutivo através de pesquisas bibliográficas, análise de livros e legislações.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Acesso à Justiça. Projeto de Lei. Pretensão Resistida. Métodos de Resolução de Conflitos.

INTRODUÇÃO

Diariamente, o ser humano realiza contratos de consumo ao adquirir produtos e/ou serviços. E, dentro dessa relação de consumo é possível o surgimento de algum conflito, que será regulado pelo Direito do Consumidor, ramo jurídico que regulamenta a relação entre o consumidor e o fornecedor de produtos e/ou serviços, que busca equilibrar a balança nessa relação diante da vulnerabilidade dos consumidores.

No Brasil, ganhou importância com a Constituição Federal de 1988, recebendo regulamentação específica em 1990 com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Com a propositura de milhões de ações consumeristas a cada ano, foi proposto um Projeto de lei que estabelece alterações na legislação processual civil vigente quanto ao exercício do direito de acesso à Justiça do consumidor visando evitar o excesso de judicialização de ações consumeristas e assim desafogar o Poder Judiciário.

Diante do exposto, o presente trabalho pretende estudar o Projeto de lei nº 533/2019 proposto pelo deputado federal Júlio Delgado, que pretende alterar os artigos 17 e 491 ambos do Código de Processo Civil de 2015 (CPC/15), estabelecendo que o consumidor deve comprovar a tentativa prévia de conciliação com o réu, a chamada pretensão resistida, como caracterizador do “interesse processual”, um dos requisitos necessários para ajuizar uma ação, previsto no CPC/15.

Primeiramente, será apresentada a evolução histórica do Direito do Consumidor, que ao longo da história sofreu diversas transformações até chegar ao instituto atualmente conhecido. Após, serão analisadas as condições da ação em processos consumeristas, o objetivo e o contexto do Projeto de lei. E, diante da temática da resolução de conflitos, serão tratados alguns métodos que poderão ser aplicados em conflitos consumeristas, além da via judicial. Por último, serão apresentados os posicionamentos de juristas, especialistas, operadores do direito e do deputado federal Gilson Marques (em voto separado) acerca do Projeto de lei nº 533/2019 e os impactos que ele poderia causar ao Direito do Consumidor.

O tema é de grande relevância, pois, dentro de uma relação de consumo é possível o surgimento de um conflito. E, apesar das justificativas apresentadas no PL nº 533/2019 pelo Deputado Júlio Delgado, condicionar o acesso do consumidor ao Poder Judiciário, com um aumento de barreiras e burocracias, desconsiderando a vulnerabilidade do consumidor e as desigualdades sociais, econômicas e de acesso tecnológico presentes na sociedade brasileira, não se mostra adequada ao fim que se propõe, além de não ser compatível com as determinações da Constituição Federal de 1988 e com o Estado Democrático de Direito.

Para esse estudo utilizou-se o método dedutivo através da pesquisa bibliográfica, análise de livros e legislações.

DESENVOLVIMENTO

CONCEITO E HISTÓRICO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O Direito do Consumidor não é uma disposição recente, ele sempre existiu, no entanto, não era reconhecido como uma categoria jurídica autônoma, sendo tratado

dentro de outros ramos do Direito. É importante destacar que o seu reconhecimento mundial como um ramo jurídico autônomo e independente é algo recente.

Ao longo da história da humanidade, existiram várias leis que tratavam das relações de consumo, mas de forma indireta, como no Código de Hamurabi (do Império Babilônico) e no Código de Manú (na Mesopotâmia).¹

O Código de Hamurabi é bastante famoso pela Lei de Talião, mas não tratava apenas de crimes e punições, mas também de disposições consumeristas, de forma discreta. Exemplo disso, é o seu Artigo 235, que estabelece a responsabilidade de um prestador de serviços em sanar defeitos decorrentes do serviço prestado:

235º - Se um bateleiro constrói para alguém um barco e não o faz solidamente, se no mesmo ano o barco é expedido e sofre avaria, o bateleiro deverá desfazer o barco e refazê-lo solidamente à sua custa; o barco sólido ele deverá dá-lo ao proprietário.²

Já o Código de Manu (Manusrti), em seu Artigo 702, estabelece uma multa e reparação de danos para aquele que misturar mercadorias de boa e má qualidade:

Art. 702º Por ter misturado mercadorias de má qualidade com outras de boa espécie, por ter furado pedras preciosas e por ter perfurado desastradamente pérolas, deve sofrer a multa no primeiro grau e pagar o dano.³

No cenário internacional, existiam vários dispositivos que tratavam do direito do consumidor, como a *Federal Trade Commission Act* (EUA/1914) que estabelecia a aplicação da Lei de Sherman de 1918 (Lei Antitruste Norteamericana) na defesa do consumidor; a Comissão do Direito do Consumidor da ONU de 1973 (29ª Sessão, Genebra), que reconheceu os direitos fundamentais do consumidor; e, a Resolução nº 39/248 de 1985 da Organização das Nações Unidas (ONU) que reconheceu a vulnerabilidade do consumidor e a importância de uma atuação mais ativa do Estado na proteção deste.⁴

¹ PEDRON, Flávio Quinaud; CAFFARATE, Viviane Machado. Evolução histórica do Direito do Consumidor. Jus.com.br, 2000.

² DHNET. Código de Hamurabi, ?.

³ DHNET. Manusrti – Código de Manu (200 A.C. e 200 D.C.), ?.

⁴ PEDRON, Flávio Quinaud; CAFFARATE, Viviane Machado. Evolução histórica do Direito do Consumidor. Jus.com.br, 2000.

No Brasil, a história do direito do consumidor tem início com a industrialização no país em 1930, em que questões ligadas ao consumo começaram a surgir. A partir da década de 1940, foram criadas várias leis com aspectos consumeristas, como o Decreto-lei 869/1938 (sobre crimes contra a economia popular) e o Decreto-lei 22.626/1943 (Lei de Usura).⁵

As discussões no Brasil sobre a proteção e vulnerabilidade dos consumidores iniciou a partir de 1960. Na década de 70, mais precisamente em 1976, foi criado o primeiro Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) no Estado de São Paulo, como o primeiro órgão público brasileiro de proteção dos consumidores.⁶

Em 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor⁷. Mas foi com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 que o Direito do Consumidor adquiriu maior importância. A Carta Magna alçou o direito do consumidor ao status de direito fundamental (art. 5º, XXXII), além de considerá-lo um princípio geral da atividade econômica (art. 170, V):

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor.⁸

Reconhecendo a importância das relações de consumo e a necessidade de uma legislação própria para tratar da defesa e proteção do consumidor e da regulamentação das relações consumeristas, na criação da Constituição Federal de 1988, foi estabelecido no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), que o Congresso Nacional elaborasse o Código de Defesa do Consumidor, o que mais tarde ocorreu com a promulgação da Lei nº 8078/1990, o atual Código de Defesa do Consumidor brasileiro (CDC).⁹

⁵ VIEIRA, Fernando Borges. O Direito do Consumidor no Brasil e sua breve história. Migalhas, 2012.

⁶ ALMEIDA, Júlio César. A história do direito do consumidor no Brasil. JusBrasil, 2017.

⁷ Ibidem

⁸ BRASIL. Constituição Federal de 1988.

⁹ KOSTESKI, Graciele. A história das relações de consumo. Direito Net, 2004.

Antes da criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), as relações de consumo eram regulamentadas pelo Código Civil de 1916, o que limitava a atuação dos Procons e desestimulava o consumidor a exercer o seu direito de acesso à Justiça.¹⁰

Segundo o professor e jurista Rizzatto Nunes, o Código de Defesa do Consumidor brasileiro é tão importante que inspirou a lei argentina de proteção ao consumidor, reformas no Paraguai e no Uruguai, além de projetos na Europa.¹¹

O Código de Defesa do Consumidor é considerado inovador ao tratar da inversão do ônus da prova e ao estabelecer uma maior clareza nas informações sobre o produto e/ou serviço vendido/ prestado pelo fornecedor.¹²

O Direito do Consumidor pode ser definido como um ramo jurídico autônomo e independente que regulamenta as relações de consumo entre o consumidor e o fornecedor de produtos e serviços.¹³

Nesse sentido, o professor Rizzatto Nunes traz um complemento sobre a incidência do Código de Defesa do Consumidor ao afirmar que ele é uma lei principiológica que busca “atingir toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que esteja também regrada por outra norma jurídica infraconstitucional”.¹⁴

Segundo o professor Flávio Tartuce, o Código de Defesa do Consumidor é uma norma de terceira geração ligada ao princípio da fraternidade, pois busca equilibrar a relação desigual entre consumidores e fornecedores.¹⁵

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, foi criada pelo Decreto nº 7.738/2012¹⁶. Suas atribuições estão estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e no Decreto nº

¹⁰ FREITAS, Aiana. Código do Consumidor faz 25 anos; você lembra como era a vida antes dele?. UOL Economia, 2015.

¹¹ NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 2018.

¹² KAGEYAMA, André. Histórico do direito do consumidor no Brasil, suas principais fontes e princípios. Aurum, 2020.

¹³ Ibidem.

¹⁴ NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 2018, p. 78.

¹⁵ TARTUCE, F., NEVES, D. A. A. Manual de Direito do Consumidor – Direito material e processual. 2018.

¹⁶ BRASIL. Decreto nº 7.738 de 2012.

2.181/1997, nos artigos 106 e 3º, respectivamente. Entre suas atribuições, ela é a responsável pela representação internacional da proteção dos interesses do consumidor, ao participar de eventos no exterior que versem sobre o tema.

Com a evolução das relações sociais, novas demandas surgem, alterando a disposição de legislações existentes ou criando novos deveres e direitos. Exemplo disso, é a Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) que alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso para tratar sobre crédito responsável e formas de prevenção e tratamento do superendividamento.¹⁷

AS CONDIÇÕES DA AÇÃO NAS DEMANDAS CONSUMERISTAS

As condições da ação são requisitos processuais essenciais para a regular tramitação de um processo, para se alcançar, ao final, um julgamento de mérito, seja favorável ou não para o autor.

Nas palavras do professor Cassio Scarpinella Bueno, as condições da ação podem ser conceituadas como:

(...) aqueles institutos, de uma forma de viabilizar que o magistrado visualizasse de antemão se havia um mínimo de seriedade e de procedibilidade na pretensão a ele apresentada, até mesmo para evitar desperdício de atividade jurisdicional, o que violaria o princípio da eficiência processual do inciso LXXVIII do art. 5º da CF.¹⁸

O professor Humberto Theodoro Júnior, complementa ao se referir às condições da ação como requisitos básicos para a eficácia do processo:

(...) para que o processo seja eficaz para atingir o fim buscado pela parte, não basta, ainda, a simples validade jurídica da relação processual regularmente estabelecida entre os interessados e o juiz. Para atingir-se a prestação jurisdicional, ou seja, a solução do mérito, é necessário que a lide seja deduzida em juízo com observância de alguns requisitos básicos, sem cuja presença o órgão jurisdicional não estará em situação de enfrentar o litígio e dar às partes uma solução que componha definitivamente o conflito de interesses.¹⁹

¹⁷ BRASIL. Lei do Superendividamento de 2021.

¹⁸ BUENO, Cassio Scarpinella. Manual de Direito Processual Civil. 2019, p. 120.

¹⁹ JÚNIOR, Humberto Theodoro. Curso de Direito Processual Civil. 2015, p. 254.

O Código de Processo Civil de 1973 (CPC)²⁰ estabeleceu três condições da ação: a legitimidade, o interesse processual e a possibilidade jurídica do pedido. No entanto, com o advento do Código de Processo Civil de 2015(CPC/15)²¹, a categoria “condições da ação” foi extinta, mas seus elementos continuaram existindo, com um tratamento diferente.

A legitimidade e o interesse passaram a ser requisitos necessários para postular em juízo, conforme o artigo 17 do CPC/15. Já, a possibilidade jurídica do pedido passou a ser uma questão de mérito.

A legitimidade se refere a titularidade ativa do autor e passiva do réu. Já, o interesse significa dizer se o meio adotado pelo autor para solucionar o seu conflito é capaz de trazer satisfação, tutelar seu direito²². E, a possibilidade jurídica do pedido, considerada uma questão de mérito²³, se refere ao julgamento pelo juiz do pedido objeto do processo, independentemente, da procedência ou não.

Nos processos consumeristas observa-se as “condições da ação” do art. 17 do CPC/15. Deste modo, para as demandas que envolvam relação de consumo também são observadas a legitimidade e o interesse processual.

Já o Projeto de Lei (PL) nº 533/2019²⁴, objeto de análise no presente trabalho, pretende alterar o “interesse processual” quando se tratar de processos consumeristas. Assim, para caracterizar o “interesse processual” do consumidor, este deverá comprovar a pretensão resistida do réu, ou seja, o consumidor deverá comprovar que tentou conciliar com o réu antes de recorrer ao Poder Judiciário.

O PROJETO DE LEI Nº 533/2019 E AS FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS

²⁰ BRASIL. Código de Processo Civil de 1973.

²¹BRASIL. Código de Processo Civil de 2015.

²² KUDO, Juliana Harumi. As condições da ação no novo Código de Processo Civil. Âmbito Jurídico, 2017.

²³ SCHINKI, Luiza. O Novo CPC e as Inovações no Instituto das “Condições das Ações”. Migalhas, 2016.

²⁴ BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de Lei nº 533/2019 de 06 de fevereiro de 2019.

Neste tópico serão tratados do Projeto de Lei (PL) nº 533/2019, seu objetivo e contexto de propositura, e, das formas alternativas de resolução de conflitos e sua aplicabilidade nas demandas que envolvam conflitos consumeristas. Pois, o referido PL se refere a tentativa prévia de conciliação, uma forma de solução de conflitos.

O Projeto de Lei nº 533/2019: seu objetivo e contexto de propositura

O Projeto de Lei (PL) nº 533/2019 foi apresentado pelo Deputado Federal Júlio Delgado (PSB/MG) que propõe o acréscimo de um parágrafo único ao artigo 17 e um §3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil de 2015. In verbis:

Art. 17.

Parágrafo único: Em caso de direitos patrimoniais disponíveis, para haver interesse processual é necessário ficar evidenciada a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor.

Art. 491 § 3º

Na definição da extensão da obrigação, o juiz levará em consideração a efetiva resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor, inclusive, no caso de direitos patrimoniais disponíveis, se o autor, por qualquer meio, buscou a conciliação antes de iniciar o processo judicial.²⁵

O referido PL busca apresentar um conceito de “pretensão resistida”, ou seja, a tentativa prévia de conciliação e, apenas, no insucesso desta, o Poder Judiciário poderia ser provocado pela parte.

O Deputado Júlio Delgado, idealizador do Projeto, afirma:

(...) a inserção do parágrafo único ao artigo 17, e do parágrafo 3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil, mostra-se necessária para dar concretude e pragmatismo ao Projeto, uma vez que se realmente o réu deu causa à ação e permitiu o seu ajuizamento ainda que, antes dele - e mesmo assim -, procurado pelo autor para uma tentativa de solução extrajudicial e amigável, não a proporcionou, o juiz deverá avaliar em que medida deverá ser apenado por isso.²⁶

Após, complementa a sua justificativa ao defender os benefícios que o PL trará para a sociedade:

(...) o que se pretende, ao instituir o requisito da pretensão resistida, como condicionante à constatação do interesse processual, é garantir que a parte tentou resolver o conflito administrativamente, antes de ajuizar a ação, o que

²⁵ BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de Lei nº 533/2019 de 06 de fevereiro de 2019, p. 01.

²⁶ BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de Lei nº 533/2019 de 06 de fevereiro de 2019, p. 06.

irá desafogar o Poder Judiciário, além de beneficiar a sociedade como um todo, ao ter solucionado as suas demandas em menor prazo.²⁷

O referido Projeto de Lei surge em um contexto de excessiva judicialização de processos consumeristas e um Poder Judiciário abarrotado, recebendo milhões e milhões de processos por ano.

O PL nº 533/2019 cita outros meios que poderiam ser adotados pelas partes para tentarem resolver os conflitos decorrentes da relação de consumo, como: o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), a Ouvidoria, o site do governo “Consumidor.gov.br” e os Procons.

O Projeto de Lei nº 533/2019 tramita na Câmara dos Deputados em regime ordinário, sendo submetido à apreciação das Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça, de acordo com o Regimento Interno da Casa.

O Relator escolhido para o Projeto na Comissão de Defesa do Consumidor foi o Deputado Federal Vinicius Carvalho (Republicanos/SP). Para ele, o PL nº 533/2019 incentiva as partes a tentarem resolver os seus conflitos por meios autocompositivos, por proporcionarem uma maior satisfação na solução da controvérsia, além de serem mais rápidos e menos custosos para o Estado.²⁸

Em seu parecer, o Relator é favorável à aprovação do Projeto. Além disso, apresenta um substitutivo, propondo o acréscimo dos §§1º e 2º ao artigo 17 do CPC/15:

Art. 17.
§1º Em caso de direitos patrimoniais disponíveis, para haver interesse processual é necessário ficar evidenciada a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor.
§2º Tratando-se de ação decorrente de relação de consumo, a resistência mencionada no §1º será demonstrada pela comprovação da tentativa extrajudicial de satisfação da pretensão do autor diretamente com o réu, ou junto aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.²⁹

²⁷ BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de Lei nº 533/2019 de 06 de fevereiro de 2019, p. 05.

²⁸ BRASIL. Câmara dos Deputados. Parecer do Relator, Dep. Vinicius Carvalho, pela aprovação do PL nº 533/2019 e da emenda nº1/2019, apresentada ao substitutivo, com substitutivo. 2021.

²⁹ BRASIL. Câmara dos Deputados. Parecer do Relator, Dep. Vinicius Carvalho (PRB-SP), pela aprovação, com substitutivo, p.04.

Dessa forma, o PL nº 533/2019 busca condicionar o acesso do consumidor ao Poder Judiciário, com a demonstração da “pretensão resistida do réu” como caracterização do “interesse processual”, um dos requisitos mínimos para se postular em juízo, previsto no art. 17 do CPC/15.

A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados realizou duas audiências públicas, para ouvir o parecer de especialistas sobre o PL nº 533/2019. Tais audiências foram transmitidas pelo canal da Câmara dos Deputados no Youtube, nos dias 16/09/2021³⁰ e 18/11/2021³¹.

Um Projeto de Lei é uma proposta para a criação de novos direitos e deveres ou para a alteração de uma lei já existente³². Ele precisa observar o trâmite nas Casas do Congresso Nacional (Câmara dos Deputados e Senado). E, se aprovado nas duas Casas, ele será encaminhado para o Presidente da República, que poderá sancionar ou vetar. Esse procedimento é chamado de processo legislativo. Um PL somente se torna uma Lei com a sua promulgação pelo Presidente da República, em regra.³³

Com a sua transformação em Lei (norma jurídica de natureza vinculante, ordenando ou proibindo determinada conduta, como forma de manter o bem estar social)³⁴, passará a integrar o ordenamento jurídico pátrio, devendo ser observada pelo Estado, pela sociedade e pelos operadores do direito na sua aplicação a um caso concreto.

Atualmente, o PL nº 533/2019 ainda está em tramitação na Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados.

³⁰ CÂMARA DOS DEPUTADOS. Defesa do Consumidor – Pretensão Resistida (PL 533/2019) – 16/09/2021. YouTube, 16 set. 2021.

³¹ CÂMARA DOS DEPUTADOS. Defesa do Consumidor – Discussão do PL 533/2019 – Pretensão resistida – 18/11/2021. YouTube, 18 nov. 2021.

³² JOVEM PAN NEWS. Qual a diferença entre PEC, projeto de lei e medida provisória? | Tá Explicado. Youtube, 28 set. 2020.

³³ BRASIL. Câmara dos Deputados. Entenda o Processo Legislativo.

³⁴ EQUIPE EDITORIAL. Conceito de Lei, publicado em 2011 e atualizado em 2022.

As Formas Alternativas de Resolução de Conflitos e sua aplicação nos conflitos consumeristas

O idealizador do PL nº 533/2019, o Deputado Federal Júlio Delgado, cita em sua justificativa para o Projeto, outras formas de resolução de conflitos que poderiam ser aplicadas às demandas consumeristas. Por isso, este subtópico tratará de alguns métodos de resolução de conflitos.

O acesso à Justiça não significa apenas o acesso ao Poder Judiciário, mas sim, o acesso à uma ordem jurídica justa ao alcance de todos os cidadãos, que poderão usufruir dos direitos e garantias previstas no ordenamento jurídico pátrio.³⁵

Além da via judicial, há outros meios que poderão ser adotados pelas partes para sanar seus conflitos. Alguns doutrinadores os chamam de “Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos”.

Os métodos alternativos de resolução de conflitos buscam solucionar os conflitos entre as partes, de forma que ambas saiam satisfeitas com a solução apresentada. A adoção desses métodos pode ser feita antes de ajuizar um processo judicial ou com um processo já em tramitação³⁶.

É importante destacar que as demandas consumeristas são de baixa complexidade, o que facilitaria a resolução desses conflitos de forma extrajudicial, por exemplo, os SACs das empresas. Para tanto, as empresas devem disponibilizar canais adequados para que o consumidor consiga contactá-las. A falta destes canais de comunicação, ou na existência destes, muitas vezes, com tratamento deficiente e vago recebido pelo consumidor, é uma das grandes razões da propositura de ações judiciais pelos consumidores.³⁷

Melhorar a comunicação entre consumidor e empresa (fornecedor) não beneficia apenas o consumidor, mas também a empresa que tem uma melhora na sua

³⁵ ASSUNÇÃO, Professora Natália. Material de apoio da disciplina Métodos Adequados de Soluções de Conflitos – ARA0151. Faculdade Estácio de Sá de Vitória/ES, 2021.

³⁶ TRUJILLO, Livia. As soluções alternativas de conflito no âmbito do Direito do Consumidor. DireitoNet, 2019.

³⁷ Ibidem.

imagem e um aumento na sua credibilidade perante o mercado, além de reestabelecer e fortalecer o laço de confiança com o consumidor³⁸.

A mediação e a conciliação são consideradas métodos autocompositivos, pois, apesar da presença do mediador e do conciliador, as próprias partes têm uma conduta ativa na apresentação de soluções para os seus conflitos³⁹.

A mediação é utilizada quando as partes em conflito possuem um vínculo anterior. A mediação entre particulares como meio de resolução de controvérsias é disciplinada pela Lei nº 13.140/2015⁴⁰. O mediador é um terceiro imparcial que auxiliará as partes a reestabelecer a comunicação e solucionar um conflito. Os Procons, por exemplo, são órgãos mediadores nos conflitos consumeristas e tem como base as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Já na conciliação, as partes não tem um vínculo anterior. O conciliador é um terceiro imparcial, auxiliando as partes na resolução do conflito, podendo inclusive, apresentar soluções para o problema.⁴¹

Tanto na conciliação quanto na mediação, há uma tentativa de reestabelecer a comunicação entre as partes, pois, assim, ficará mais clara a origem do conflito, facilitando o encontro de uma solução. É importante destacar que, as partes não são obrigadas a chegarem a um acordo, sendo vedado a imposição de soluções a elas.⁴²

A arbitragem também pode ser aplicada na resolução de conflitos consumeristas, não havendo nenhum impedimento no Código de Defesa do Consumidor⁴³, este estabelece apenas uma ressalva em seu art. 51, VII: são nulas as cláusulas que obriguem o consumidor a se submeter à arbitragem⁴⁴. Assim, o

³⁸ Ibidem.

³⁹ ASSUNÇÃO, Natália. Unidade II – Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos. Material de apoio de sala de aula. Disciplina Métodos Adequados de Soluções de Conflitos – ARA0151. (Professora Natália Assunção). Faculdade Estácio de Sá de Vitória/ES. 19 mar. 2021.

⁴⁰ BRASIL. Lei de Mediação de 2015.

⁴¹ ASSUNÇÃO, Natália. Unidade II – Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos. Material de apoio de sala de aula. Disciplina Métodos Adequados de Soluções de Conflitos – ARA0151. (Professora Natália Assunção). Faculdade Estácio de Sá de Vitória/ES. 19 mar. 2021.

⁴² Ibidem.

⁴³ A ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO. Site ARB TRATO, 2020.

⁴⁴ BRASIL. Código de Defesa do Consumidor de 1990.

consumidor tem que concordar com a escolha da arbitragem para solucionar o seu conflito.⁴⁵

As regras da arbitragem estão previstas na Lei nº 9.307/96 (Lei de Arbitragem)⁴⁶. De acordo com a referida lei, esse método de resolução de conflito só poderá ser adotado se as partes envolvidas no conflito estiverem em acordo quanto a sua utilização. Ou seja, se uma das partes não quiser se submeter à arbitragem, ela não poderá ser utilizada para resolver aquele conflito.

Na arbitragem, as partes em comum acordo escolhem o árbitro que julgará o conflito. Normalmente, ele é um especialista no assunto objeto do conflito. Ao final, o árbitro ou juiz arbitral proferirá uma sentença arbitral. Essa sentença é irrecorrível, salvo nas hipóteses de nulidade, previstas no artigo 32 da Lei de Arbitragem⁴⁷.

A sentença arbitral é considerada um título executivo judicial, conforme o artigo 515, VII do CPC/15⁴⁸, apesar da arbitragem não ter natureza jurisdicional. Dessa forma, em caso de descumprimento da sentença, a parte poderá recorrer ao Poder Judiciário para exigir o seu cumprimento.

A aplicação da arbitragem à resolução de conflitos decorrentes da relação de consumo não é bem aceita por alguns doutrinadores. Algumas das críticas feitas são que a arbitragem viola os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, que o árbitro pode não observar a lei para fundamentar a sentença, ela não tem duplo grau de jurisdição, impossibilitando recursos em caso de discordância da sentença arbitral.⁴⁹

Apesar das críticas, a arbitragem vem ganhando cada vez mais espaço na resolução de conflitos consumeristas, como no Enunciado 103 da II Jornada de Prevenção e de Solução Extrajudicial de Litígios do Conselho da Justiça Federal (CJF) de 2021 que estimula a adoção da arbitragem online na solução de conflitos

⁴⁵ A ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO. Site ARB TRATO, 2020.

⁴⁶ BRASIL. Lei de Arbitragem de 1996.

⁴⁷ Ibidem.

⁴⁸ BRASIL. Código de Processo Civil de 2015.

⁴⁹ BARREIROS, Yvana Savadra de Andrade. Arbitragem nos conflitos de consumo. Jus.com.br, 2009.

consumeristas como uma forma de facilitar o acesso do consumidor a outro meio de solução de conflitos, além da via administrativa e judicial:

ENUNCIADO 103 - É admissível a implementação da arbitragem on-line na resolução dos conflitos de consumo, respeitada a vontade do consumidor e observada sua vulnerabilidade e compreensão dos termos do procedimento, como forma de promoção de acesso à justiça.⁵⁰

Embora a arbitragem tenha muitas vantagens, ela não é muito utilizada no Brasil.

Além da mediação, conciliação e arbitragem há outros meios de resolução de conflitos que poderão ser utilizados pelo consumidor: o site do governo federal “Consumidor.gov.br”⁵¹ e o site autônomo “Reclame Aqui”⁵².

O Governo Federal disponibilizou o site “Consumidor.gov.br” como mais uma alternativa a disposição do consumidor para resolver seus conflitos. É um serviço público gratuito que permite um contato direto entre a empresa cadastrada e o consumidor e promete solucionar o conflito em até 10 dias.⁵³

É importante destacar que nem todas as empresas estão cadastradas no site. Caso não consiga resolver o conflito, o consumidor poderá buscar outros meios de atendimento, no Procon e nos Juizados Especiais Cíveis, por exemplo.

Há também um site autônomo e bastante conhecido na internet, o Reclame Aqui. Ele surgiu em resposta a ineficiência dos canais de atendimento disponibilizados pelas empresas. O Reclame aqui presta um serviço gratuito. Ele não é um site de reclamação propriamente dito, mas sim de pesquisa.⁵⁴

Além do site, o consumidor também poderá publicar a sua reclamação pelo Whatsapp. Após a publicação de sua reclamação, o consumidor poderá avaliá-la, informando se a empresa respondeu, se o problema foi resolvido e se compraria alguma coisa na empresa novamente. Esses marcadores, influenciam na reputação

⁵⁰ BRASIL. Enunciados Aprovados da II Jornada de Prevenção e de Solução Extrajudicial de Litígios da CJF de 2021.

⁵¹ CONHEÇA O CONSUMIDOR.GOV.BR. Site consumidor.gov.br.

⁵² SOBRE O RECLAME AQUI. Site ReclameAqui.

⁵³ CONHEÇA O CONSUMIDOR.GOV.BR. Site consumidor.gov.br.

⁵⁴ SOBRE O RECLAME AQUI. Site ReclameAqui.

da empresa disponibilizada pelo site. Assim, outras pessoas poderiam consultá-la antes de adquirir algum produto ou serviço.⁵⁵

Vale salientar que o Reclame Aqui não substitui o Procon, os Juizados Especiais Cíveis e os demais canais de atendimento disponibilizados pelas empresas.⁵⁶

É importante destacar que, ainda que existam métodos alternativos de resolução de conflitos, não há muito incentivo a sua adoção, nem a disponibilização de informações suficientes sobre a localização de instituições e lugares que prestam esse serviço. Algumas instituições que prestam o serviço de mediação e/ou arbitragem cobram honorários⁵⁷. E, apesar das facilidades trazidas pela tecnologia, o Brasil ainda é um país desigual, onde nem todas as suas regiões possuem as mesmas oportunidades, e nem todos os seus habitantes possuem as mesmas condições financeiras⁵⁸.

A CONCEPÇÃO DOS JURISTAS, ESPECIALISTAS E OPERADORES DO DIREITO SOBRE OS POSSÍVEIS IMPACTOS DA MUDANÇA PROPOSTA PELO PL Nº 533/2019 AO DIREITO DO CONSUMIDOR

Neste tópico, serão apresentados alguns posicionamentos acerca do PL nº 533/2019, tanto nas audiências públicas realizadas pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados quanto de operadores do direito em sites jurídicos e outras mídias sociais e também, o voto em separado do Deputado Federal Gilson Marques.

Em 20/05/2021, a Comissão de Defesa do Consumidor decidiu retirar o Projeto de Lei nº 533/2019 de pauta, para a realização de audiências públicas, conforme requerido por alguns membros da Comissão.

⁵⁵ Ibidem.

⁵⁶ Ibidem.

⁵⁷ CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM ESPECIALIZADA. CAMES Brasil, 2020.

⁵⁸ CÂMARA DOS DEPUTADOS. Defesa do Consumidor – Pretensão Resistida (PL 533/2019) – 16/09/2021. YouTube, 16 set. 2021.

Foram realizadas duas audiências públicas, transmitidas pelo canal da Câmara dos Deputados no Youtube, nos dias 16/09/2021 e 18/11/2021.

Na audiência pública realizada no dia 16/09/2021 destaca-se os votos da senhora Juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio (representante da Associação de Magistrados Brasileiros – AMB), do senhor Ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ) Marcos Buzzi, do Dr. Arthur Rollo (ex-Secretário Nacional do Consumidor) e do Professor Dr. Luciano Timm (ex-Secretário Nacional do Consumidor).⁵⁹

A senhora Juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio votou pela rejeição do PL nº 533/2019 por considerar que ele dificulta o acesso à Justiça da população, principalmente da parcela mais vulnerável, ao impor ao consumidor a demonstração da pretensão resistida do réu. E complementa ao afirmar que “o projeto dificulta o exercício da capacidade postulatória das partes e acaba, por exemplo, estabelecendo formalismos e dilações excessivas aos cidadãos”.

Já, o senhor Ministro do STJ Marcos Buzzi é favorável à aprovação do Projeto. Ele alerta para os milhões e milhões de ações que todos os anos são propostas no Poder Judiciário e que a iniciativa do PL nº 533/2019 é positiva, lícita, moral, correta e adequada, além de não retirar da população o acesso à Justiça. Destacou também o sucesso da plataforma pública “Consumidor.gov.br” na resolução de milhões de conflitos por ano.

Para o Dr. Arthur Rollo, o Projeto não levou em consideração a vulnerabilidade dos consumidores ao estabelecer o ônus de comprovar a pretensão resistida do réu, contrariando o princípio constitucional da Defesa do Consumidor, previsto no art. 5º, XXXII da Constituição Federal de 1988. Além de ressaltar, que muitas vezes, o consumidor procura a empresa para resolver o problema, mas não tem a sua reclamação respondida.

De acordo com o Professor Dr. Luciano Timm, o Projeto de Lei nº 533/2019 representa um avanço positivo ao incentivar as partes a buscarem uma composição prévia. Mencionou também o site do Governo Federal “Consumidor.gov.br” e o seu

⁵⁹ CÂMARA DOS DEPUTADOS. Defesa do Consumidor – Pretensão Resistida (PL 533/2019) – 16/09/2021. YouTube, 16 set. 2021.

alto percentual de resolução de conflitos, que são solucionados em 6 dias, em média, segundo relato dos consumidores usuários da plataforma.

Em uma de suas considerações, o Deputado Federal Celso Russomanno afirmou que “é bem difícil para o consumidor fazer valer seus direitos, é bem difícil para ele produzir provas, inclusive fora de juízo e em juízo, do problema que está sofrendo”.

Diante da complexidade do tema e da maioria de posicionamentos contrários à aprovação do PL nº 533/2019 apresentados pelos juristas ouvidos, o Deputado Federal Celso Russomanno, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, convocou nova audiência pública para ouvir as considerações de outras entidades.⁶⁰

Essa audiência foi realizada em 18/11/2021, com destaque para os votos da senhora Juíza Valéria Lagrasta (Juíza da 2ª Vara de Família e das Sucessões da Comarca de Jundiá) e do senhor Henrique Ávila (ex-Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça).⁶¹

Segundo a senhora Juíza de Direito Valéria Lagrasta, o Projeto traz muitos obstáculos ao exercício do acesso à Justiça pelo consumidor e destaca a imposição de uma excessiva dificuldade para os idosos, aos economicamente necessitados e aos excluídos digitais, que muitas vezes, recebem um atendimento de péssima qualidade dos canais de atendimento disponibilizados pelas empresas.

O senhor Henrique Ávila elogiou o Projeto e a iniciativa proposta para desafogar o Poder Judiciário através do aprimoramento do sistema de solução extrajudicial de conflitos. Mas pontou que a redação do PL precisa ser aperfeiçoada. Ele destacou também a necessidade de estímulos a mecanismos de acesso à uma ordem jurídica justa para a solução de litígios como a autocomposição.

Ao final da audiência, o Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor Celso Russomanno afirmou que “Precisamos encontrar um caminho para não

⁶⁰ CÂMARA DOS DEPUTADOS. Defesa do Consumidor – Discussão do PL 533/2019 – Pretensão resistida – 18/11/2021. YouTube, 18 nov. 2021. (Descrição do vídeo).

⁶¹ CÂMARA DOS DEPUTADOS. Defesa do Consumidor – Discussão do PL 533/2019 – Pretensão resistida – 18/11/2021. YouTube, 18 nov. 2021.

prejudicarmos aquele que já é prejudicado por sua natureza de hipossuficiência. Mas nós precisamos avançar e desenvolver tanto o Judiciário quanto o acesso à Justiça, com o avanço da sociedade”.

O Deputado Federal Gilson Marques apresentou o seu voto separadamente. Segundo ele, o PL nº 533/2019 prejudica os consumidores, criando ônus desarrazoados, aumentando a burocracia e desconsiderando a fragilidade dos consumidores. Complementa sua justificativa de voto expondo que o Supremo Tribunal Federal (STF) tem entendido que as Leis que estabelecem condições para o exercício do direito de ação são inconstitucionais, por violar o art. 5º, XXXV da CRFB/88. Por isso, votou para a rejeição do Projeto e do Substitutivo.⁶²

O Projeto de Lei nº 533/2019 não está sendo discutido apenas na Câmara dos Deputados e em suas audiências públicas, mas também pelos operadores do direito em sites jurídicos e outras mídias sociais.

O advogado Caio Almeida Monteiro Rego, do escritório Barreto Dolabella Advogados, publicou uma matéria no site de conteúdo jurídico Migalhas, defendendo a rejeição do Projeto, expondo sua preocupação com a mitigação do direito de acesso à Justiça pelo PL nº 533/2019:

(...) simplesmente é absurda a tentativa legislativa de condicionar o acesso ao Poder Judiciário em relação a necessidade prévia de que seja comprovada a resistência do réu em satisfazer a pretensão e de busca prévia de solução por meio de conciliação.⁶³

O site Direito News consultou alguns advogados para debaterem sobre o PL nº 533/2019, são eles: o professor Marco Antônio Araújo Júnior (especialista em Direito do Consumidor), a Advogada Luiza Boechat (especialista em Processo Civil) e o Dr. Arthur Rollo (coordenador do Damásio Educacional). Eles afirmaram que o Projeto pode ser considerado inconstitucional por violar o princípio constitucional da

⁶² BRASIL. Câmara dos Deputados. Voto em Separados – Deputado Gilson Marques, 14/04/2021.

⁶³ REGO, Caio Almeida Monteiro. Projeto de lei 533/19: Uma verdadeira ameaça ao acesso à Justiça. Migalhas, 2021.

inafastabilidade jurisdicional previsto no art. 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988.⁶⁴

O Projeto de Lei nº 533/2019 também foi tratado em uma live da Semana Jurídica da Estácio de São Paulo/SP apresentada pelos Professores José Luiz Parra Pereira e Robson Kublickas. Segundo o professor José Luiz, o Projeto pode trazer dificuldades para o consumidor exercer o seu direito de acesso à Justiça ou o próprio direito de ação de provocar o Poder Judiciário.⁶⁵

Os posicionamentos sobre o PL nº 533/2019 são bem divergentes, como observa-se nos posicionamentos supracitados. Pois, apesar de estimular a adoção de outros meios para solução de conflitos consumeristas e, assim desafogar o Poder Judiciário, há também uma possível inconstitucionalidade pela violação da Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, XXXV⁶⁶.

CONCLUSÃO

Em conclusão ao presente trabalho e com base no exposto, observa-se que apesar das boas intenções do deputado federal Júlio Delgado, a forma por ele proposta para desafogar o Poder Judiciário, não se mostra adequada.

É sabido que o Poder Judiciário está abarrotado de processos e que a cada ano, milhões de ações são ajuizadas e que o consumidor é a parte mais vulnerável na relação de consumo e, por isso, propor condicionantes para o acesso ao Estado-Juiz não resolverá o problema de excesso de judicialização.

O PL, em seu projeto original e com o substitutivo, cria barreiras excessivas para o consumidor, desconsiderando a sua vulnerabilidade. Além de desconsiderar também, as desigualdades presentes na população brasileira, tanto de ordem econômica, social, educacional e de acesso tecnológico.

⁶⁴ OYAMA, Érico. Projeto obriga consumidor a buscar acordo antes de acionar Justiça. *Direito News*, 2021.

⁶⁵ DIREITO ESTÁCIO SÃO PAULO. A Plataforma “Consumidor gov” como assimilação de ODR e o PL 533/2019. YouTube, 11 ago. 2022.

⁶⁶ BRASIL. Constituição Federal de 1988.

Os posicionamentos acerca do Projeto de lei são muito divergentes, enquanto alguns são favoráveis à sua aprovação, pelo estímulo a adoção de outros métodos para resolução de conflitos consumeristas, considerando o Poder Judiciário a última alternativa e, assim, uma redução na propositura de ações judiciais. Outros, o consideram uma afronta a Constituição Federal e ao acesso à Justiça, criando barreiras e formalidades excessivas ao consumidor.

O Projeto de lei parece atribuir ao consumidor a culpa pelo excesso de ajuizamentos de processos judiciais, porém, muitas vezes o consumidor não consegue solucionar o problema administrativamente pela ineficiência ou inexistência dos canais de atendimento ao cliente disponibilizados pelas empresas ou pelo comportamento da própria empresa diante do conflito, muitas vezes de desinteresse, obrigando o consumidor a recorrer ao Estado-Juiz para resolver o conflito.

Além disso, o PL traz uma possível inconstitucionalidade por afronta a Constituição Federal de 1988, com a violação dos princípios constitucionais do acesso à justiça e da inafastabilidade de jurisdição.

Promover e estimular a resolução de conflitos por vias alternativas à judicial é benéfico e muito importante, mas dificultar o acesso ao Poder Judiciário àqueles que a ele querem recorrer, não vai ajudar a desafogar o Judiciário, mas sim violar direitos e garantias, o que é inaceitável em um Estado Democrático de Direito.

REFERÊNCIAS

A ARBITRAGEM NAS RELAÇÕES DE CONSUMO. **Site ARB TRATO**, 2020. Disponível em: <https://arbtrato.com.br/blog/a-arbitragem-nas-relacoes-de-consumo/>. Acesso em 12 set. 2022.

ALMEIDA, Júlio César. A história do direito do consumidor no Brasil. **JusBrasil**, 2017. Disponível em: <https://jcadvogado14.jusbrasil.com.br/artigos/464928575/a-historia-do-direito-do-consumidor-no-brasil>. Acesso em: 05 set. 2022.

ASSUNÇÃO, Natália. **Unidade II** – Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos. Material de apoio de sala de aula. Disciplina Métodos Adequados de Soluções de Conflitos – ARA0151. (Professora Natália Assunção). Faculdade Estácio de Sá de Vitória/ES. 19 mar. 2021. Slides.

Anais da XIV Mostra Científica da Faculdade Estácio de Vitória – FESV

ISSN: 2358-9515

<https://estacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/AMCF>, n. 14, v.1, p. 72-96, dez. 2022.

BARREIROS, Yvana Savadra de Andrade. **Arbitragem nos conflitos de consumo**. Jus.com.br, 2009. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/13322/arbitragem-nos-conflitos-de-consumo>. Acesso em: 12 set. 2022.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Entenda o Processo Legislativo**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/entenda-o-processo-legislativo/>. Acesso em: 13 ago. 2022.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Parecer do Relator, Dep. Vinicius Carvalho, pela aprovação do PL nº 533/2019 e da emenda nº1/2019, apresentada ao substitutivo, com substitutivo**. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1984659&filename=PRL+3+CDC+%3D%3E+PL+533/2019. Acesso em: 09 set. 2022;

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Parecer do Relator com substitutivo** – Vinicius Carvalho. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1760198&filename=PRL+1+CDC+%3D%3E+PL+533/2019. Acesso em: 03 ago. 2022;

BRASIL. Câmara dos Deputados. **PL 533/2019 Histórico de Pareceres, Substitutivos e Votos** – Comissão de Defesa do Consumidor (CDC). Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_pareceres_substitutivos_votos?idProposicao=2191394. Acesso em: 09 set. 2022;

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 533/2019 de 06 de fevereiro de 2019**. Acrescenta o parágrafo único ao artigo 17 e §3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil e altera a Lei nº 13.105 de 2015. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1708243&filename=PL+533/2019. Acesso em: 18 ago. 2022;

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Voto em Separados** – Deputado Gilson Marques. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1992695&filename=VTS+1+CDC+%3D%3E+PL+533/2019. Acesso em: 03 ago. 2022;

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor de 1990**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em: 18 ago. 2022;

BRASIL. **Código de Processo Civil de 2015**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm Acesso em: 23 ago. 2022;

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm Acesso em: 18 ago. 2022;

BRASIL. **II Jornada Prevenção e solução extrajudicial de litígios: Enunciados Aprovados.** – Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2021. Disponível em:

<https://www.irib.org.br/app/webroot/files/downloads/files/Enunciados%20Justificativas%20aprovados-VF.pdf> , p. 13-14. Acesso em: 12 set. 2022;

BRASIL. **Lei de Arbitragem de 1996.** Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm Acesso em: 12 set. 2022;

BRASIL. **Lei de Mediação de 2015.** Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.140%2C%20DE%2026%20DE%20JUNHO%20DE%202015.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20me dia%C3%A7%C3%A3o%20entre,o%20%C2%A7%20%C2%BA%20do%20art.
Acesso em: 12 set. 2022;

BRASIL. **Lei do Superendividamento de 2021.** Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm. Acesso em: 07 set. 2022;

BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de Direito Processual Civil.** 5ª edição. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 120;

CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM ESPECIALIZADA. **CAMES Brasil**, 2020. Disponível em: <https://comesbrasil.com.br/> . Acesso em: 15 set. 2022;

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Defesa do Consumidor** – Discussão do PL 533/2019 – Pretensão resistida – 18/11/2021. YouTube, 18 nov. 2022. Disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=t0F7BcZUjCA&list=LL&index=2>. Acesso em: 03 set. 2022;

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Defesa do Consumidor** – Pretensão Resistida (PL 533/2019) – 16/09/2021. YouTube, 16 set. 2021. Disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=5LmrEZYd3-Y&list=LL&index=3>. Acesso em: 03 set. 2022;

CAYE, A; CANTO, F. Formas alternativas de resolução de conflito como compliance consumerista. **ConJur**, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-jul-14/garantias-consumo-formas-alternativas-resolucao-conflito-compliance-consumerista>. Acesso em: 27 ago. 2021;

CONHEÇA O CONSUMIDOR.GOV.BR. **Site consumidor.gov.br.** Disponível em:

<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 24 ago. 2022;

CRUZ, Carlos Henrique. **O que é Direito do Consumidor?**. CHC Advocacia, 2020.

Disponível em: <https://chcadvocacia.adv.br/blog/o-que-e-direito-consumidor/>. Acesso em: 10 ago. 2022;

DIREITO ESTÁCIO SÃO PAULO. **A Plataforma “Consumidor gov” como assimilação de ODR e o PL 533/2019.** YouTube, 11 ago. 2022. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=_aSp910y6ol&list=LL&index=1. Acesso em 03 set. 2022;

DHNET. **Código de Hamurábi.** Site DHNET, ano?. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/hamurabi.htm>. Acesso em: 07 set. 2022;

DHNET. **Manusrti** – Código de Manu (200 A.C. e 200 d.C.). Site DHNET, ano?. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/manusrti3.htm>. Acesso em: 07 set. 2022;

EQUIPE EDITORIAL. **Conceito de lei.** Site Conceito.de, publicado em 2011 e atualizado em 2022. Disponível em: <https://conceito.de/lei>. Acesso em: 10 set. 2022;

EQUIPE GRAN CURSOS ONLINE. **Qual a diferença entre decreto e lei?** Gran Cursos Online, 2021. Disponível em: <https://blog.grancursosonline.com.br/qual-a-diferenca-entre-decreto-e-lei/#:~:text=J%C3%A1%20o%20decreto%20est%C3%A1%20hierarquicamente,autoridade%20competente%20por%20via%20judicial>. Acesso em: 13 ago. 2022;

FILHO, Otávio Bueno da Fonseca. Novo Código de Processo Civil quebra paradigma das “condições da ação”. **ConJur**, 2015. Disponível em: [https://www.conjur.com.br/2015-nov-30/otavio-fonseca-cpc-quebra-paradigma-condicoes-acao#:~:text=Condi%C3%A7%C3%B5es%20da%20a%C3%A7%C3%A3o%20s%C3%A3o%20requisitos,sem%20julgamento%20de%20m%C3%A9rito%20\(art](https://www.conjur.com.br/2015-nov-30/otavio-fonseca-cpc-quebra-paradigma-condicoes-acao#:~:text=Condi%C3%A7%C3%B5es%20da%20a%C3%A7%C3%A3o%20s%C3%A3o%20requisitos,sem%20julgamento%20de%20m%C3%A9rito%20(art). Acesso em: 23 ago. 2022;

FREITAS, Aiana. **Código do Consumidor faz 25 anos; você lembra como era a vida antes dele?..** UOL Economia, 2015. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2015/09/11/codigo-do-consumidor-faz-25-anos-voce-lembra-como-era-a-vida-antes-dele.htm#:~:text=Antes%20do%20CDC%2C%20as%20rela%C3%A7%C3%B5es,consumidor%20a%20buscar%20a%20Justi%C3%A7a>. Acesso em: 15 set. 2022;

GUGLINSKI, Vitor. Breve histórico do Direito do Consumidor e origens do Código de Defesa do Consumidor. **Meu Site Jurídico**, 2019. Disponível em: <https://meusitejuridico.editorajuspodivm.com.br/2019/05/08/breve-historico-direito-consumidor-e-origens-codigo-de-defesa-consumidor/>. Acesso em: 14 ago. 2022;

JOVEM PAN NEWS. **Qual a diferença entre PEC, projeto de lei e medida provisória? | Tá Explicado.** Youtube, 28 set. 2020. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=UHX_OjxbgcU. Acesso em: 14 ago. 2022;
JÚNIOR, Humberto Theodoro. Curso de Direito Processual Civil. 56ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 254;

KAGEYAMA, André. **Histórico do direito do consumidor no Brasil, suas principais fontes e princípios**. Aurum, 2020. Disponível em: <https://www.aurum.com.br/blog/direito-do-consumidor/>. Acesso em: 14 ago. 2022;

KOSTESKI, Graciele. A história das relações de consumo. **Direito Net**, 2004. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1769/A-historia-das-relacoes-de-consumo>. Acesso em: 14 ago. 2022;

KUDO, Juliana Harumi. As condições da ação no novo Código de Processo Civil. **Âmbito Jurídico**, 2017. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/as-condicoes-da-acao-no-novo-codigo-de-processo-civil/>. Acesso em: 23 ago. 2022;

MARANHÃO, D. F.; BARROS, J. P. L. Arbitragem online em conflitos de consumo - Um novo olhar para o direito do consumidor. **Migalhas**, 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/352992/arbitragem-online-em-conflitos-de-consumo>. Acesso em: 12 set. 2022;

MOTTA, Ricardo. Buscar o acordo antes de procurar a Justiça: projeto de lei pode obrigar o consumidor a procurar a empresa. **Jovem Pan**, 2022. Disponível em: <https://jovempan.com.br/opiniao-jovem-pan/comentaristas/ricardo-motta/buscar-o-acordo-antes-de-procurar-a-justica-projeto-de-lei-pode-obrigar-o-consumidor-a-procurar-a-empresa.html>. Acesso em: 26 jul. 2022;

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 12ª edição. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 30 e 78;

O QUE É SENACON?. **Site gov.br**, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacon/o-que-e-senacon>. Acesso em: 12 set. 2022;

OYAMA, Érico. Projeto obriga consumidor a buscar acordo antes de acionar Justiça. **Direito News**, 2021. Disponível em: <https://www.direitonews.com.br/2021/04/projeto-obriga-consumidor-acordo-antes-justica.html>. Acesso em: 10 ago. 2022;

PEDRON, Flávio Quinaud; CAFFARATE, Viviane Machado. Evolução histórica do Direito do Consumidor. **Jus.com.br**, 2000. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/687/evolucao-historica-do-direito-do-consumidor>. Acesso em: 14 ago. 2022;

REGO, Caio Almeida Monteiro. Projeto de lei 533/19: Uma verdadeira ameaça ao acesso à Justiça. **Migalhas**, 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/344596/projeto-de-lei-533-19-uma-verdadeiraameaca-ao-acesso-a-justica>. Acesso em: 26 jul. 2022;

SCHINKI, Luiza. O Novo CPC e as Inovações no Instituto das “Condições das Ações”. **Migalhas**, 2016. Disponível em:

<https://www.migalhas.com.br/depeso/240249/o-novo-cpc-e-as-inovacoes-no-instituto-das--condicoes-das-acoes>. Acesso em: 23 ago. 2022;

SILVA, S. D. O; FONSECA, R. S. Mediação de conflitos no direito do consumidor como alternativa à Justiça. **Jus.com.br**, 2021. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/88248/mediacao-de-conflitos-no-direito-do-consumidor-como-alternativa-a-justica>. Acesso em: 23 ago. 2022;

SOBRE O RECLAME AQUI. **Site ReclameAqui**. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/>. Acesso em: 24 ago. 2022;

SOUZA, Letícia. **Pressupostos Processuais** – Novo CPC. Dicas Concursos, 2020. Disponível em: <https://www.dicasconcursos.com/pressupostos-processuais/#:~:text=Pressupostos%20processuais%20s%C3%A3o%20requisitos%20de,profira%20a%20senten%C3%A7a%20de%20m%C3%A9rito>. Acesso em: 08 set. 2022;

TARTUCE, F.; Neves, D. A. A. **Manual de Direito do Consumidor** – Direito material e processual. 7ª edição. São Paulo: Método, 2018, p. 26;

TRUJILLO, Livia. As soluções alternativas de conflito no âmbito do Direito do Consumidor. **DireitoNet**, 2019. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/11061/As-solucoes-alternativas-de-conflito-no-ambito-do-Direito-do-Consumidor>. Acesso em: 23 ago. 2022;

VIEIRA, Fernando Borges. O Direito do Consumidor no Brasil e sua breve história. **Migalhas**, 2012. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/163956/odireito-do-consumidor-no-brasil-e-sua-breve-historia>. Acesso em: 14 ago. 2022.

