

CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE ACERCA DA LITIGÂNCIA CONSUMEIRISTA E DAS PLATAFORMAS DIGITAIS QUE SUPREM AS DEMANAS AO JUDICIÁRIO

Daniel Tavares Pereira Ana Paula Maria de Araújo Gomes

RESUMO

O fornecimento de produtos e serviços, nas relações de consumo, devem observar e obedecer as normas impostas pelo Direito do Consumidor, contudo, é notório que há a possibilidade dos cidadãos terem suas expectativas frustradas durante a prestação ou fornecimento de quaisquer bens ou atividades, ensejando uma possível ação judicial, que resolva o litigio entre as partes. Ante o exposto, tem-se observado a existência de uma afirmativa, atribuindo aos consumidores, a causa do alto números de processos na seara consumerista, traduzindo que o consumidor brasileiro é muito litigante, que resolve buscar o Estado-Juiz e toda a sua operacionalidade, em toda e qualquer situação. Dessa forma, a presente pesquisa justifica-se pela desvinculação da presente afirmativa, pois é mister que mantenha-se evidente a verdadeira causa, da tantas demandas ao Poder Judiciário. Em evidência, o estudo em análise objetiva a comprovação da alta busca pela tutela estatal se dar em decorrência da má prestação de bens e serviços, sobretudo, da insuficiência de atividades prestadas por concessionárias e permissionárias de serviços públicos, serviços esses, essenciais e, que não são exauridas em sua totalidade, gerando descontentamento ao destinatário final. Se objetiva, ainda, a análise de plataformas virtuais que possam contribuir para uma possível mediação virtual, buscando a resolução de conflitos fora do judiciário, são elas: Consumidor.gov e Reclameaqui. Salienta-se que, de forma genérica, esse estudo também tem por finalidade buscar a publicidade dos referidos canais, tornando-os presentes no uso cotidiano de todos os cidadãos. Essa possibilidade poderá ocasionar a diminuição das ações judiciais, pois esses canais permitem a comunicação direta entre consumidor e fornecedor de produtos ou serviços através de mensagens eletrônicas. Metodologicamente, fora realizado uma análise procedimental bibliográfica, através de diversos publicados, bem como, uma análise dos dados que as plataformas supramencionadas fornecem, de forma qualitativa e quantitativa, a fim de verificar a problemática presente, e todos os seus pressupostos. Ao analisar os dados fornecidos pelas plataformas, obteve-se como resultado, os rankings dos serviços que mais sofrem reclamação, dessa análise, ficou evidenciado, que os serviços de energia, água, telefonia, transporte e de instituições financeiras, são os mais reclamados, pela insuficiência e pela má prestação. Nesse interim, torna-se evidente que as prestações advindas dos fornecedores de serviços estão cada vez mais precárias e ineficientes, deixando espaço para que existam e persistam diversas ações judiciais, que poderiam ser evitadas com acordos entre ambas as partes, que pudessem dirimir o conflito, através do contato direto entre elas, sem a necessidade de acionar a tutela estatal, havendo a ocorrência de uma harmonia entre consumidor e fornecedor, por meio do livre diálogo.

PALAVRAS-CHAVE: CONSUMIDOR. CONFLITOS CONSUMEIRISTAS. PLATAFORMAS DIGITAIS.

