

## RECLAME AQUI: UMA EXPRESSÃO DO PLURALISMO JURÍDICO NA ERA DIGITAL

### RECLAME AQUI: AN EXPRESSION OF JURIDICAL PLURALISM IN THE DIGITAL AGE

**Resumo:** Este artigo parte da intersecção sociais entre Direito e Economia, reconhecendo as divergências resultantes de seus diferentes ritmos de evolução. Inspirado na observação de Ferdinand Lassalle sobre a discrepância entre a realidade social e o Direito, investiga-se se o site "Reclame Aqui" pode ser considerado um exemplo prático do pluralismo jurídico na sociedade brasileira contemporânea. Adotando o método dedutivo, o estudo avalia a viabilidade dessa hipótese à luz do modelo estabelecido pelo Estado e pelo comando político-jurídico delineado na Constituição de 1988. O objetivo central do artigo é compreender se esse canal específico de resolução de conflitos no contexto do consumo pode ser interpretado como uma manifestação do pluralismo jurídico, expandindo assim a concepção do Direito para além das normas oficialmente positivadas. Ao examinar essa plataforma como um meio de gerenciamento de conflitos no âmbito do consumo, propõe-se que sua análise oferece uma via para compreender o pluralismo jurídico e o Direito numa perspectiva mais abrangente, que ultrapassa os limites dos preceitos legais formalmente estabelecidos.

**Palavras-chave:** Reclame Aqui. Mediação de conflitos. Direito do Consumidor. Pluralismo Jurídico.

**Abstract:** This article starts from the social intersection between Law and Economics, acknowledging the divergences resulting from their different rates of evolution. Inspired by Ferdinand Lassalle's observation about the discrepancy between social reality and the Law, it investigates whether the website "Reclame Aqui" can be considered a practical example of legal pluralism in contemporary Brazilian society. Adopting the deductive method, the study assesses the feasibility of this hypothesis in light of the model established by the State and the political-juridical command outlined in the 1988 Constitution. The central objective of the article is to understand if this specific channel for conflict resolution in the context of consumption can be interpreted as a manifestation of legal pluralism, thus expanding the conception of Law beyond officially positivized norms. By examining this platform as a means of conflict management in the realm of consumption, it is proposed that its analysis provides a path to understanding legal pluralism and Law from a broader perspective, surpassing the boundaries of formally established legal precepts.

**Keywords:** Reclame Aqui. Conflict Mediation. Consumer Rights. Juridical Pluralism.

Daniel Marinho Corrêa<sup>1</sup>

1 Doutorando e Mestre em Direito Negocial pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Extensão em "Justice", curso de estudo oferecido pela HarvardX, iniciativa on-line da Harvard University. Bacharel em Direito pela UEL, pós-graduado em Direito Aplicado pela Escola da Magistratura do Paraná e especialista em Direito Civil e Empresarial pela Faculdade Damásio. Professor universitário, servidor do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, mediador judicial. Associado Titular do Instituto Brasileiro de Estudos de Responsabilidade Civil (IBERC). Autor de obras jurídicas e colaborador em projetos de pesquisa da UEL.

## INTRODUÇÃO

A compreensão das diferentes formas e tipos de Estado, bem como do comando político-jurídico das constituições, permite reconhecer a existência de concepções de Estado, tanto liberal quanto social. Além disso, há elementos constitucionais que estabelecem um comando político-jurídico no sistema legal, conectando política e economia de um lado, e direito do outro.

O pluralismo jurídico, uma corrente antropológica jurídica contemporânea, afirma que a sociedade possui uma diversidade hierárquica de ordens jurídicas que podem ser acolhidas, consentidas ou negadas pela lei oficial. Portanto, o pluralismo jurídico ocorre quando é possível identificar comportamentos relacionados a mais de um sistema jurídico em uma determinada sociedade.

Este artigo parte do pressuposto de que, assim como a Constituição, a realidade social é uma estrutura dinâmica e não estática. Portanto, é necessário explicar como ocorre a integração entre as mudanças no campo jurídico (especificamente no âmbito constitucional) e as necessidades do poder econômico e da sociedade.

É importante levar em conta que o Brasil está passando por um processo democrático em constante consolidação,

juntamente com a ordem fundamental estabelecida pela Constituição de 1988. Considerando a relevância da Economia como um critério para a atuação do Estado, é válido destacar os interesses públicos relacionados à estabilidade do poder de compra da moeda, em benefício da coletividade.

No campo jurídico, é necessário vincular teorias jurídicas adequadas a cada tipo de Estado constitucional (como o social ou o liberal), para que os juristas possam contribuir na execução do comando político-jurídico expresso em suas constituições. A delimitação temática deste trabalho refere-se à análise do sítio “Reclame Aqui”, ou seja, se o referido canal estabelece um arquétipo de ocorrência prática do pluralismo jurídico na sociedade brasileira contemporânea.

Ancorado no método dedutivo, investiga-se a possibilidade dessa hipótese em relação ao modelo de Estado e comando político-jurídico definido na Constituição de 1988. Nesse contexto, o referido canal de resolução de conflitos do consumidor se apresenta como uma forma específica de compreender o pluralismo jurídico e, conseqüentemente, uma visão ampliada do Direito, que vai além dos preceitos oficiais positivados.

## **A COMPLEXA TEIA ENTRE ECONOMIA E DIREITO: IMPACTOS E INTERSEÇÕES NA ORDEM SOCIAL**

A relação entre Economia e Direito é uma teia intrincada que permeia as estruturas fundamentais da sociedade contemporânea. Desde as vicissitudes constitucionais até as transformações rápidas e inquietantes na economia global, essa interação molda não apenas as dinâmicas do mercado, mas também os princípios e normas que regem a convivência social. Este tópico busca explorar essa complexa relação, analisando como a Economia influencia o Direito e vice-versa, e como essa interação se desenrola nos campos infraconstitucional e constitucional.

Um ponto comum encontrado na doutrina é a existência das chamadas “vicissitudes constitucionais”, linguagem empregada por Jorge Miranda (2007, p. 389), que é a necessidade de uma Constituição tentar adaptar-se à realidade social do momento, de modo que continuamente a sociedade está em um processo de transformação e de automodificação.

Por sua vez, uma sociedade em mudança também compõe o Direito, e este, ao mesmo tempo, também a influencia. Vê-se que

existe uma divisão nítida entre Constituição e sociedade, pois ambas caminham de forma autônoma, em tempos diferentes, porém sempre se integrando mutuamente.

São esses descompassos entre sociedade e Constituição que resultam em “vicissitudes constitucionais”, momento em que a Constituição precisa se adaptar à nova realidade social para recuperar sua influência normativa perdida diante das mudanças sociais. Isso é explicado por Jorge Francisco (2003, p. 35): “o Direito também é fonte de transformação social, representando o comando dirigente do processo social”, assim, a relação entre Sociedade e Direito é de causa e efeito, às vezes a Sociedade determina o Direito e suas transformações, outras vezes o Direito estabelece diretrizes para a própria Sociedade, por meio de programas e planos.

Assim sendo, a partir dessas “vicissitudes constitucionais” brotam na doutrina dois contornos de acomodação da Constituição à realidade: um pela via formal, entendido pelo sentido genérico que resulta das reformas já previstas na própria Constituição, e outro pela via informal. Em suma, o neoconstitucionalismo pretende afastar-se dos esquemas do positivismo teórico e converter o Estado de Direito em Estado de Direito Constitucional (MARTÍNEZ DALMAU; VICIANO PASTOR, 2014).

Nesse sentido, a presença hegemônica dos princípios como critérios de interpretação no constitucionalismo tem sido, como observa Santiago Sastre Ariza (1999, p. 145), a principal ferramenta de ataque ao positivismo jurídico: “estos principios, que aspiran a conceder unidad material al sistema jurídico aunque estén presididos por el pluralismo, han hecho inservibles las tesis mecanicistas de la interpretación, que era uno de los pilares del positivismo teórico”. Ademais, essa abertura do Direito depara-se com a antropologia, despontando, a partir disso, a composição da antropologia jurídica:

O direito é um dos fenômenos mais notáveis na vida humana. Compreendê-lo é compreender uma parte de nós mesmos. É saber em parte por que obedecemos, por que mandamos, por que nos indignamos, por que aspiramos mudar em nome de ideais e por que em nome de ideais conservamos as coisas como estão. Ser livre é estar no direito e, no entanto, o direito também nos oprime e nos tira a liberdade. Por isso, compreender o direito não é um empreendimento que se reduz facilmente a conceituações lógicas e racionalmente sistematizadas. O encontro com o direito é diversificado, às vezes conflitivo e incoerente, às vezes linear e consequente. [...]. O direito é um mistério do princípio e do fim da sociabilidade humana. Suas raízes estão enterradas nesta força oculta que nos move a sentir remorso quando agimos indignamente e que se apodera de nós quando vemos alguém sofrer uma injustiça [...] estudo do direito é, pois,

entronizar-se num mundo fantástico de piedade e impiedade, de sublimação e de perversão (FERRAZ JR., 2015, p. 1).

Além disso, Olney Queiroz Assis e Vitor Frederico Kumpel (2015, p. 47) acrescentam que o direito tem o propósito de expressar e gerar aceitação da situação presente, mas também se apresenta como apoio moral à “indignação” e à “rebelião”. Desse modo, se, por um lado, o direito resguarda a sociedade contra o poder arbitrário exercido à margem de qualquer regulamentação, proporcionando igualdade de oportunidades e protegendo os desfavorecidos; por outro lado, é também uma ferramenta manipulável que “frustra as aspirações dos menos privilegiados” e permite a utilização de métodos de “controle e dominação”.

Diante desse descompasso, Economia, Sociedade e Direito seguem separadamente, mas sempre se relacionando. Observa Eros Roberto Grau (2002, p. 16) que o Direito, “quer significar sistema de princípios (normas) coercitivamente impostos a determinado grupo social por qualquer organização, social, dotada de poder para tanto”; temos aqui um preceito normativista de Direito cuja validade independe do conteúdo.

Por sua vez, José Eduardo Faria (2011, p. 22), que examinando a crise financeira de 2008, destacou por um lado, a ideia

reducionista e dicotômica entre Estado e mercado, e, por outro, a realidade de um mercado globalizado. Entre os fatores específicos para a ocorrência dessa tensão apontados pelo autor, destacam-se a multiplicação de operações não padronizadas fora de mercados regulados e as arbitragens com taxas de juros e taxas de câmbio.

Ademais, o autor apontou a expansão dessa crise econômica, em face da integração globalizada dos mercados financeiros, sujeitando as economias nacionais às decisões tomadas fora de seus limites territoriais, fazendo com que o Estado tenha cada vez mais dificuldades para “neutralizar os efeitos de fatores externos e para atuar como reguladores do sistema financeiro doméstico e globalizado, por meio de seus mecanismos político-normativos” (FARIA, 2011, p. 34). Logo, essa tensão evidencia o embate entre o poder político e os capitais financeiros, entre autorregulação econômica e regulação estatal.

Nesse sentido, dentre os inúmeros conceitos de Economia existentes, o que beira os problemas trazidos pela presente pesquisa é o de Economia Política, que é definido por Petrelli Gastaldi (1998, p. 3) como a “ciência que trata das leis que governam a produção, a circulação e o consumo das riquezas. Essas leis, eminentemente econômicas, pressupõem,

como é óbvio, a existência de uma atividade humana especificamente econômica”.

O autor ainda aduz que a economia é “eminente social”, pois o ser humano não desempenha qualquer atividade com o objetivo de satisfazer suas necessidades, “a não ser dentro da sociedade e com a ajuda direta ou indireta desta” (GASTALDI, 1998, p. 3). Ademais, interessante é a lição de Washington Peluso Albino de Souza (2002, p. 13) que, ao estudar referida relação, observa:

Pensamos que a maioria das manifestações de mútua influência jurídico-econômica dever ser tomada como correlação. Seus efeitos, mais ou menos sensíveis, não são registrados com a precisão matemática das funções, porém com aquela reação que denota os desgastes de ordem psíquica e sua posterior caracterização social, decorrentes da acomodação aos fatos, da decrescente capacidade de antepor obstáculos igualmente enérgicos a causas repetidas, da formação do hábito ou da sua transformação em costumes. A recíproca influência verificada é inegável, não nos oferece à análise um material cristalizado ao primeiro contato com a realidade, contendo formas e expressões definitivas. Ao contrário, a mais frequente forma de manifestação é a da influência demorada, acrisolando modos de ver e de julgar, por força mesmo da insistência com que os fatos agirão, fatos estes, por sua vez, apresentados como outras tantas formas de acrisolamento da realidade, na constante ebulição da própria vida.

Como se sabe, a Economia capitalista desenvolve-se com a consolidação da propriedade privada, por outro lado, após o triunfo da burguesia (Revolução Francesa), consolidou-se o direito privado, por intermédio do Código Civil. A relação, se dá, de modo que, o diploma civilista é constitutivo da própria Economia, posto que regula as regras econômicas, assim a chamada mão invisível do mercado é o Código Civil, que cria, regula e dá existência à economia (MOREIRA, 1987, p. 31).

Com isso, o Estado, por intermédio do Direito, deixa sua posição de não interveniente (modelo liberal clássico), para uma forma de intervenção na Economia, seja por intermédio da regulação dos mercados ou da força de trabalho, mas sempre garantindo a existência e a manutenção da propriedade privada (MOREIRA, 1987, p. 46).

Essa relação de coordenação entre Economia e Direito fica evidente com o fato de que o direito comercial, hoje chamado de empresarial, e o civil, surgiram antes do direito constitucional (ou direitos sociais). O Brasil é um exemplo de tal fato, onde o Código Comercial surgiu antes do Civil. Já na seara constitucional, somente após 1934 é que o Brasil entrou na fase do constitucionalismo moderno, passando a ocorrer a concessão de uma série de direitos sociais, trabalhistas e

previdenciários. Tais fatos são em decorrência da conjuntura econômica de 1850, que buscava, tão somente, a regulamentação das atividades comerciais.

Portanto, a influência do Direito na Economia, principiou-se com a intervenção por meio do Código Civil e, posteriormente, com as conquistas sociais, foi que o Direito Constitucional passou a influenciar a Economia.

Há ainda, em face da mutualidade da relação, a influência da Economia no Direito. Em sua obra, “O que é uma Constituição”, Lassalle afirma que existem fatores reais de poder que influenciam o Direito<sup>1</sup>. Permanece, portanto, uma mútua influência condicionante entre a realidade econômica e realidade jurídica, porém, possuindo ambos, como visto, tempos diferentes um do outro.

A Economia passa por mudanças rápidas e inquietantes na busca por novos mercados e concentrações de capital. Por outro lado, o Direito tem um ritmo de mudança lento e burocrático, com várias etapas legislativas (do lobby nas casas legislativas à sanção presidencial), até que consiga regular, por meio de normas positivas, uma conjuntura econômica que já está em vigor.

<sup>1</sup> Para Ferdinand Lassalle: “os fatores reais de poder que atuam no seio de cada sociedade são essa força ativa e eficaz que informa todas as leis e instituições jurídicas vigentes” (LASSALLE, 1998, p. 26).

Nesse contexto, observa-se que a Economia precisa comunicar suas necessidades ao Direito e garantir o cumprimento de seus privilégios. Essas necessidades, que afetam o Direito, estão relacionadas às mudanças sociais ocorridas no cerne do sistema capitalista, como as alterações no conceito de propriedade. Dessa forma, quando ocorrem mudanças nos elementos fundamentais da Economia, ela exerce pressão sobre o Direito para se atualizar. Eros Roberto Grau (2002, p. 57) resume essa ideia:

Enquanto nível do todo social, o direito é elemento constitutivo do modo de produção, porém por ele informado e determinado. A compreensão dessa realidade nos permite verificar que o direito é, sempre e também no modo de produção capitalista, um instrumento de mudança social, para ser dinamizado, nessa função, ao sabor de interesses bem definidos. É justamente essa virtude, de interagir em relação às demais estruturas regionais da estrutura social global, que, em especial no modo de produção capitalista, qualifica o direito como mediação específica e necessária das relações de produção – e isso de modo tal que as relações de produção capitalista não se podem reproduzir sem a “forma” do direito.

A alteração da Economia pelo Direito por meio da sua força normativa se dá em uma determinada velocidade, porém a alteração na realidade econômico-social se dá em outra, sendo a pressão da Economia no Direito mais

rápida do que a capacidade de regulamentação do Direito. Ficamos assim diante de dois problemas: a *um*, referente ao avanço da Economia em contradição com a legislação infraconstitucional e, a *dois*, com a contradição entre a Economia e a norma constitucional, ou seja, com a própria Constituição, ocorrendo aqui, o que Eros Grau (2002, p. 57) denomina ilegitimidade superveniente, ou seja, “a ilegitimidade superveniente caracteriza-se quando o texto normativo, originariamente legítimo, em função do dualismo normativo”, ou seja, devido à coexistência das normas de direito estabelecido e à evolução contínua das realidades sociais, passa a ser considerado ilegítimo em algum momento, tornando-se contrário ao “direito pressuposto”.

A discussão reduz a como a Economia agirá no campo jurídico infraconstitucional e no campo constitucional. Na esfera infraconstitucional, a questão é resolvida com o que Eros Grau (2002, p. 57) denomina de “capacidade normativa de conjuntura” (capacidade de o Poder Executivo resolver as diversidades entre a Economia e a Lei, por intermédio de seu poder de editar regulamentos):

Descortina-se, assim, a evidência de que o direito – tal como divisou von Ihering, em sua teoria organicista – necessita, como todo organismo vivo, estar em constante mutação, impondo-se a superação

do descompasso existente entre o ritmo de evolução das realidades sociais e a velocidade de transformação da ordem jurídica. Nesse clima a instabilidade de determinadas situações e estados econômicos, sujeitos a permanentes flutuações – flutuações que definem o seu caráter conjuntural – impõem sejam extremamente flexíveis e dinâmicos os instrumentos normativos de que deve lançar mão o Estado para dar correção a desvios ocorridos no desenrolar do processo econômico e no curso das políticas públicas que esteja a implementar. Aí, precisamente, o emergir da capacidade normativa de conjuntura, via da qual se pretende conferir resposta à exigência de produção imediata de textos normativos, que as flutuações da conjuntura econômica estão, a todo tempo, a impor. À potestade normativa através da qual essas normas são geradas, dentro de padrões de dinamismo e flexibilidades adequados à realidade, é que denomino capacidade normativa de conjuntura. Cuida-se – repita-se – de dever-poder, de órgãos e entidades da Administração, que envolve, entre outros aspectos, a definição de condições operacionais e negociais, em determinados setores dos mercados. Evidentemente que esse dever-poder há de ser ativado em coerência não apenas com as linhas fundamentais e objetivos determinados no nível constitucional, mas também com o que dispuser, a propósito do seu desempenho, a lei (GRAU, 2002, p. 232).

Essa “capacidade normativa de conjuntura” acaba sendo utilizada na prática, muito mais como mecanismo de garantia dos princípios econômicos contidos na

Constituição e no Código Civil, do que, propriamente constitutivo de direitos.

Contudo, essa capacidade é limitada à seara infraconstitucional, ou seja, busca reparar tensões entre Economia e Direito a partir de políticas econômicas ou princípios gerais já pré-estabelecidos, isto é, ajuste pontuais, não servindo assim para a reparação na seara constitucional (GRAU, 2002, p. 50). Permanecendo a tensão entre Economia e Direito no meio constitucional, nota-se que ela só será resolvida nesta seara por intermédio de uma reforma constitucional ou de uma interpretação de uma norma posta, ficando a cargo dos intérpretes-julgadores a escolha da teoria jurídica que mais se adapte às diretrizes impostas pela Constituição.

Diante da complexidade das relações entre Economia e Direito, fica evidente a necessidade de uma abordagem dinâmica e adaptável por parte das instituições jurídicas e econômicas. As tensões entre esses dois campos exigem não apenas ajustes pontuais, mas também uma constante reflexão sobre os princípios e valores que orientam a convivência em sociedade. À medida que a Economia continua sua trajetória de mudanças rápidas e imprevisíveis, e o Direito busca acompanhar essas transformações, a interseção entre essas disciplinas permanece como um

desafio e uma oportunidade para a construção de uma ordem social mais justa e equitativa.

## **RECLAME AQUI: UMA EXPRESSÃO DO PLURALISMO JURÍDICO NA ERA DIGITAL**

No contexto contemporâneo, a resolução de conflitos de consumo tem sido transformada pela ascensão de plataformas digitais como o Reclame Aqui. Esta plataforma, que se tornou um ponto central para consumidores expressarem suas preocupações sobre produtos e serviços, representa uma mudança significativa na maneira como as empresas lidam com reclamações e respondem às demandas dos clientes. Por intermédio do Reclame Aqui, os consumidores têm a oportunidade de compartilhar suas experiências, pressionar por respostas rápidas e influenciar a reputação das empresas de forma transparente e acessível.

Após estabelecer as ideias fundamentais no tópico anterior, o pluralismo jurídico se destaca pela presença de múltiplos "fenômenos jurídicos" dentro de uma mesma área geográfica e social. Essa situação geralmente ocorre em contextos sociais marcados por disparidades, resultando em conflitos que exigem soluções regulamentadas

internamente, como observado por Boaventura de Souza Santos (1988, p. 110-111).

Essa tendência ou movimento é detectável por múltiplos sinais, mas os mais importantes são os que dizem respeito à criação, em certas áreas de controle social, de uma administração jurídica e judiciária paralela ou alternativa àquela que até agora dominou em exclusivo, recuperando ou reactivando, em novos moldes, estruturas administrativas de tipo popular ou participatório há muito abandonadas ou marginalizadas. Em áreas como a pequena delinquência e a pequena criminalidade, a ordem e a segurança públicas, a defesa do consumidor, a habitação, as relações entre vizinhos e as questões de família, criam-se tribunais sociais, comunitários ou de bairro presididos por juízes leigos, eleitos ou designados pelas organizações sociais, e em que a representação das partes por advogado não é necessária ou é até proibida. O processamento das questões é informal e oral e, por vezes, nem sequer a sentença é reduzida a escrito.

Nesse sentido, Olney Queiroz Assis e Vitor Frederico Kumpel (2015, p. 20) mencionam como exemplo o caso pesquisado nas comunidades cariocas, em que a associação de moradores resolveu disputas entre vizinhos, transformando-se em um tribunal informal. Isso ilustra como a perspectiva antropológica do direito contemporâneo desafia a compreensão jurídica clássica.

Assim, diante das deficiências e obstáculos de um modelo exclusivamente judiciário, bem como a promoção da democratização e o uso de mecanismos alternativos pelo Estado, surge uma reflexão sobre o papel dos demais atores sociais dispersos na sociedade, caminhando rumo a uma descentralização participativa do "acesso à justiça", conforme observado por Antonio Carlos Wolkmer (2001, p. 90), "ainda que seja um lócus tradicional de controle e resolução de conflitos, na verdade, por ser de difícil acesso, moroso e extremamente caro, torna-se cada vez mais inviável para controlar e reprimir conflitos", o que paradoxalmente favorece o surgimento de outras agências alternativas não institucionalizadas ou instâncias judiciais "instâncias judiciais 'informais' (juizados ou tribunais de conciliação ou arbitragem 'extrajudiciais')", que conseguem substituir o Poder Judiciário de maneira mais eficiente e rápida.

Seguindo essa tendência, no campo do consumo, a tecnologia desempenha um papel na transferência de parte desse poder estatal de regulação de conflitos, como evidenciado pelos canais digitais dedicados às reclamações dos consumidores, como destaca Narjara Bárbara Xavier da Silva e Cláudio Cardoso Paiva (2009, p. 3-4):

De acordo com o Diretor do site Maurício Vargas em 90% dos casos as pessoas que cadastram suas reclamações no banco de dados do site são clientes que já tentaram inicialmente solucionar seus problemas diretamente com as empresas reclamadas, mas que não foram atendidos satisfatoriamente. Por esse motivo, este meio de comunicação é entendido pela Widea como uma esfera intermediária entre a empresa reclamada e o outro órgão oficial em defesa do consumidor. Na verdade, o Reclame Aqui já pode ser considerado um site que conquistou o espaço dos órgãos de defesa do consumidor. Isso porque o retorno obtido por esse novo meio é bem mais satisfatório para os consumidores do que pelo meio tradicional. Enquanto o Procon estabelece a data limite para o retorno por parte das empresas entre 100 dias, muitas vezes não alcançando a resolução do caso, o site Reclame Aqui possui em média três dias para a resposta e que, por motivos da pressão posta pelos consumidores através de discussões e disseminação de opiniões sobre determinada empresa, muitas vezes os casos são resolvidos. A política de comunicação do site Reclame Aqui, bem como a manutenção de um bom relacionamento com os seus públicos - consumidores diretos e varejistas com experiência em canais de internet e com histórico de compras feitas via web, são direcionadas com base em três documentos que regem a análise, postagem, acompanhamento e avaliação das reclamações, são eles: Termos de Uso; Políticas de Privacidade; e Direitos do Consumidor.

As estatísticas comprovam o sucesso do Reclame Aqui. Ele é um dos dez sites mais acessados no Brasil e ocupa a 780ª posição no

ranking mundial, com dezoito milhões de usuários que acessam seus conteúdos mensalmente (CARDOSO, 2020). Esses números evidenciam a demanda dos consumidores por meios alternativos de resolução de conflitos, bem como a mudança na perspectiva tradicional sobre como lidar com questões decorrentes das relações de consumo, por meio da utilização da internet e de ferramentas digitais.

Além disso, o Reclame Aqui exemplifica os procedimentos autorregulatórios que podem ser estabelecidos por uma variedade de atores sociais, mantendo relativa autonomia em relação à vontade estatal e independente do sistema jurídico oficial. No nível da resolução de conflitos, ele representa uma forma não convencional, ampliada e socializada de mediação e conciliação, contribuindo para a efetividade da justiça e a proteção dos direitos do consumidor.

Nesse sentido, Antonio Carlos Wolkmer (2001, p. 307-308) destaca como fatores de produção paralela os seguintes procedimentos autorregulatórios que podem ser estabelecidos por uma variedade de atores sociais, mantendo uma relativa autonomia em relação à vontade estatal e independente do sistema jurídico oficial, “no nível da resolução dos conflitos: novas modalidades não institucionais de negociação, mediação,

conciliação, juízos arbitrais e júri popular: formas não-convencionais, ampliadas e socializadas”.

Avançando nesse discurso, José Eduardo Faria (1986, p. 168) observa que os novos paradigmas exigem a busca por um Direito em constante movimento e reformulação, inclusive através de forças externas à legislação e ao Estado. Dessa forma, o próprio objeto da Ciência Jurídica é deslocado, não se encontrando mais apenas no conjunto de normas estabelecidas em dogmas, mas sim nos próprios fatos sociais.

Ao permitir que os consumidores relatem suas experiências e reclamações publicamente, o Reclame Aqui cria uma arena para a resolução de conflitos que vai além das estruturas formais do sistema jurídico. Os consumidores têm a oportunidade de expor suas queixas e buscar soluções de forma colaborativa, muitas vezes pressionando as empresas a agirem em conformidade com as normas e princípios do direito do consumidor. Essa dinâmica reflete uma concepção mais ampla de acesso à justiça, que não se limita aos tribunais e aos procedimentos formais.

O Reclame Aqui permite que os cidadãos exerçam sua cidadania de forma ativa, participando ativamente da resolução de conflitos e contribuindo para a melhoria das práticas empresariais. Em um dos casos, um

consumidor relatou ter adquirido um produto pela internet e não ter recebido a mercadoria dentro do prazo estabelecido pela empresa (DE SOUZA, 2014, p. 14-15). Após registrar sua reclamação no Reclame Aqui, a empresa prontamente entrou em contato, ofereceu uma solução alternativa e providenciou o reenvio do produto sem custos adicionais.

Outro exemplo envolveu um cliente de uma operadora de telefonia móvel que enfrentava problemas recorrentes com a qualidade do sinal e cobranças indevidas em sua fatura mensal. Após tentativas frustradas de resolver o problema diretamente com a empresa, o consumidor recorreu ao Reclame Aqui. Ao tornar a reclamação pública, a empresa agiu prontamente para corrigir os erros na fatura e ofereceu um desconto na mensalidade como compensação pelos transtornos causados (RAMINELLI; CHRISTO; FELTRIN; OLIVEIRA, 2011).

Um terceiro caso destacou um cliente de uma loja física que adquiriu um produto com defeito e teve dificuldades para efetuar a troca na loja. Após registrar sua reclamação no Reclame Aqui, a gerência entrou em contato, ofereceu desculpas pelo transtorno e se comprometeu a efetuar a troca imediata do produto defeituoso por um novo, além de conceder um cupom de desconto para futuras compras.

Esses exemplos<sup>2</sup> ilustram como o Reclame Aqui atua como um mediador eficaz na resolução de conflitos entre consumidores e empresas, promovendo a justiça e a proteção dos direitos do consumidor de forma prática e acessível.

Ao reconhecer o papel do Reclame Aqui como um espaço de pluralismo jurídico, é possível ampliar o debate sobre acesso à justiça e fortalecer as formas alternativas de resolução de conflitos. Este arquétipo ilustra como a teoria constitucional pode ser aplicada na prática, contribuindo para uma compreensão mais ampla e inclusiva do sistema jurídico contemporâneo. Isso é observado pelas autoras Tatiane Nunes Viana Almeida e Anátalia Saraiva Martins (2012) Ramos que, diante constataram a necessidade de as empresas acompanharem de perto as reclamações dos consumidores no ambiente online. Isso se deve ao fato de que o perfil do consumidor com acesso ao ambiente virtual é outro, mais informado sobre seus direitos. Portanto, as empresas devem buscar a satisfação dos clientes em todas as etapas da compra, especialmente no pós-venda, por meio do monitoramento constante da insatisfação dos clientes.

<sup>2</sup> Todos os exemplos foram retirados do site <https://www.reclameaqui.com.br/>. Acesso em 22 abr. 2024.

A relação entre o Reclame Aqui e a mediação de conflitos é um reflexo da mudança na perspectiva tradicional sobre como lidar com questões decorrentes das relações de consumo. A tecnologia e a participação ativa dos consumidores têm transformado a maneira como as empresas respondem e resolvem problemas, tornando o Reclame Aqui uma ferramenta essencial para a proteção dos direitos do consumidor<sup>4</sup>. Esses exemplos ilustram como o Reclame Aqui se tornou um canal eficaz para resolver conflitos entre consumidores e empresas. A agilidade na resposta e a pressão exercida pelos consumidores por meio de discussões e avaliações contribuem para a resolução desses problemas. Assim, o Reclame Aqui não apenas informa sobre a reputação das empresas, mas também atua como um mediador ativo na busca por soluções.

Diante desse cenário, hodiernamente, não se sustenta mais exclusivamente o Estado como fonte primária de regulação e resolução de conflitos. O Direito, no atual cenário social, deve estar essencialmente ligado à ética e à responsabilidade, considerando a divisão, o antagonismo social e as transformações culturais dos indivíduos envolvidos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A análise do Estado Liberal não só nos permite entender as mudanças passadas, mas também antecipar as novas transformações que caracterizam o Estado Social. Este último se destaca pela incorporação de direitos sociais, econômicos e individuais, limitando assim a atividade econômica sob a égide de um Estado intervencionista, onde o interesse coletivo supera a vontade individual, como refletido na Constituição de 1988 e nos interesses coletivos que ela abriga.

Examinando o modelo econômico do século XX, deparamo-nos com um mercado competitivo que exige políticas para atender ao crescente consumo, impulsionando a circulação de capital e títulos. Nesse cenário, os bancos comerciais desempenham um papel crucial como intermediários em operações e contratos, alinhados aos valores sociais inerentes ao Estado Social de Direito.

A interação dinâmica entre a Constituição e a realidade social revela lacunas nas quais o Direito nem sempre oferece soluções para conflitos emergentes. É neste contexto que o canal "Reclame Aqui" emerge não apenas como um espaço para resolução de disputas, mas também como uma fonte de informação sobre o comportamento de potenciais fornecedores para os consumidores.

As contribuições da antropologia contemporânea têm corrigido distorções

teóricas, ampliando os estudos legais acadêmicos para incluir formas não estatais de resolução de conflitos, através do conceito de pluralismo jurídico. O caso do Reclame Aqui exemplifica este fenômeno, desafiando a experiência jurídica tradicional baseada em leis codificadas, e demonstrando sua eficácia como meio alternativo de resolução de disputas.

Os exemplos concretos apresentados evidenciam o papel significativo do Reclame Aqui na mediação e conciliação de conflitos de direito do consumidor, não apenas ilustrando sua eficácia na resolução de questões jurídicas, mas também fortalecendo a relação entre teoria e prática. Ao analisar esses casos, torna-se claro como o Reclame Aqui se insere no contexto do pluralismo jurídico, atuando como um instrumento de resolução de conflitos e promovendo justiça e equidade nas relações de consumo. Esta análise aprofundada ressalta a importância do canal na proteção dos direitos dos consumidores e na busca por uma sociedade mais justa e equilibrada.

Logo, por meio do pluralismo jurídico, substitui-se a ideia de que o Direito se limita a acordos convencionais entre as partes, trazendo uma nova abordagem ao Direito, que vai além de suas fontes formais, voltando-se para sua funcionalidade em detrimento da estruturação. Confirmamos assim a disposição da sociedade atual, na qual certas disposições encontram seu

lugar não apenas no contexto legal, mas também na diversidade das relações sociais, reconhecendo uma variedade de perspectivas dessa sociedade em que certos membros não estão institucionalizados, promovendo um Direito dinâmico e funcional.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Tatiane Nunes Viana e RAMOS, Anália Saraiva Martins. *Os impactos das reclamações on-line na lealdade dos consumidores: um estudo experimental*. Rev. adm. contemp.[online]. 2012, vol.16, n.5, pp.664-683. ISSN 1982-7849. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552012000500003>
- ASSIS, Olney Queiroz; KÜMPEL, Vitor Frederico. *Manual de antropologia jurídica*. São Paulo: Saraiva, 2015.
- CARDOSO, Ana Paula. *Reclame AQUI é o 780º site mais acessado do mundo*. Reclame Aqui, 30 de abril de 2020. Notícias. Disponível em: [https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/reclame-aqui-e-o-780-site-mais-acessado-do-mundo\\_3943/](https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/reclame-aqui-e-o-780-site-mais-acessado-do-mundo_3943/) Acesso em 21 mai. 2023.
- DE SOUZA, João Paulo Alexandre. *Defesa do consumidor e políticas públicas: um estudo sobre o Consumidor.gov.br*, 2014, p. 14-15 e 24-26
- FARIA, José Eduardo. *Eficácia Jurídica e Violência Simbólica*. São Paulo: Edusp, 1986.
- FARIA, José Eduardo. *O Estado e o Direito Depois da Crise*. São Paulo: Saraiva, 2011.

FERRAZ JR., Tércio Sampaio. *Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão, dominação*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FRANCISCO, Jorge. *Emendas Constitucionais e Limites Flexíveis*. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

GASTALDI, J. Petrelli. *Elementos de Economia Política*. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

GRAU, Eros Roberto. *O Direito Posto e o Direito Pressuposto*. 4ª Ed. São Paulo: Malheiros, 2002.

LASSALLE, Ferdinand. *A Essência da Constituição*. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. Lumen Juris, 1998.

MARTÍNEZ DALMAU, Rúben; VICIANO PASTOR, Roberto. *Se puede hablar de un nuevo constitucionalismo latinoamericano como corriente doctrinal sistematizada?*. 2014. Disponível em: [http://www.ufjf.br/siddharta\\_legale/files/2014/07/Rube%C2%A6C3%BCn-Marti%C2%A6C3%BCnez-Dalmau.-Se-puede-hablar-de-un-nuevo-constitucionalismo-latinoamericano-como-corrente-doctrinal-sistematizada.pdf](http://www.ufjf.br/siddharta_legale/files/2014/07/Rube%C2%A6C3%BCn-Marti%C2%A6C3%BCnez-Dalmau.-Se-puede-hablar-de-un-nuevo-constitucionalismo-latinoamericano-como-corrente-doctrinal-sistematizada.pdf). Acesso em 21 mai. 2023.

MIRANDA, Jorge. *Teoria do Estado e da Constituição*. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

MOREIRA, Vital. *A Ordem Jurídica do Capitalismo*. Lisboa: Caminho, 1987.

NASCIMENTO, Marcelo Tadeu; BARBOSA, MARCO ANTONIO. O Fenômeno “Reclame Aqui” à Luz da Antropologia Jurídica: Um Exemplo de Pluralismo Jurídico. *Revista Jurídica Cesumar*. Mestrado, v. 16, p. 613-637, 2016.

RAMINELLI, Francieli Puntel; CHRISTO, Tatiana Vielmo de; FELTRIN, Lohana Pinheiro; OLIVEIRA, Rafael Santos de. *Reclame Aqui e portal da agência nacional de telecomunicações: uma análise dos espaços do ciberconsumidor na internet*, 2011, p. 6-7

SANTOS, Boaventura de Souza. *O discurso e o poder: ensaio sobre a sociologia da retórica jurídica*. Porto Alegre: Fabris, 1988.

SASTRE ARIZA, SANTIAGO, *Ciencia jurídica positivista y neoconstitucionalismo*. McGraw Hill: Madrid, 1999..

SILVA, Narjara Bárbara Xavier; PAIVA, Cláudio Cardoso. *Comunicação Digital - Estudo do Site Reclame Aqui - Um novo meio convergente entre a empresa e o consumidor 2.0*. *Revista Eletrônica Temática*, ano V, n. 12, dez. 2009.

SOUZA, Washington Peluso Albino de. *Lições de Direito Econômico*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 2002.

WOLKMER, Antonio Carlos. *Pluralismo Jurídico: fundamentos de uma nova cultura do Direito*. São Paulo: Editora Alfa-Ômega, 2001.