

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
CURSO DE MESTRADO EM DIREITO**

ANDRESSA SOLON BORGES

**AS DEMANDAS REPETITIVAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A
CONCRETIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA: INSTRUMENTOS DE SOLUÇÃO**

**NATAL/RN
2018**

ANDRESSA SOLON BORGES

**AS DEMANDAS REPETITIVAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A
CONCRETIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA: INSTRUMENTOS DE SOLUÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Direito Constitucional, sob orientação do Professor Doutor José Orlando Ribeiro Rosário.

NATAL-RN

2018

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Borges, Andressa Solon.

As demandas repetitivas nos juizados especiais cíveis e a concretização do acesso à justiça: instrumentos de solução / Andressa Solon Borges. - 2018.

134f.: il.

Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Direito. Natal, RN, 2018.

Orientador: Prof. Dr. José Orlando Ribeiro Rosário.

1. Acesso à justiça - Dissertação. 2. Demandas repetitivas - Dissertação. 3. Juizados especiais cíveis - Dissertação. 4. Técnicas Alternativas - Resolução de Conflitos - Dissertação. I. Rosário, José Orlando Ribeiro. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/UF/Biblioteca Setorial do CCSA

CDU 342.7



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
CURSO DE MESTRADO


Mestranda: **ANDRESSA SOLON BORGES**

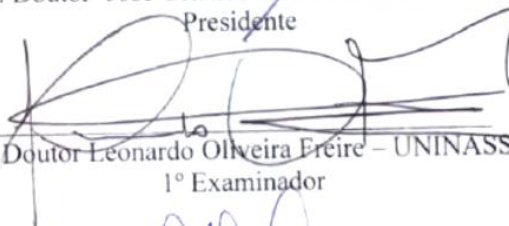
Título: **“AS DEMANDAS REPETITIVAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A CONCRETIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA: INSTRUMENTOS DE SOLUÇÃO”**

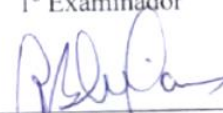
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Direito.

Aprovado em: 20/08/2018.

BANCA EXAMINADORA


Prof.º Doutor José Orlando Ribeiro Rosário – UFRN
Presidente


Prof.º Doutor Leonardo Oliveira Freire – UNINASSAU
1º Examinador


Prof.ª Doutora Patrícia Borba Vilar Guimarães – UFRN
2ª Examinadora

Natal (RN)
Agosto/2018

ANDRESSA SOLON BORGES

**AS DEMANDAS REPETITIVAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A
CONCRETIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA: INSTRUMENTOS DE SOLUÇÃO**

Dissertação apresentada à banca examinadora do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Direito Constitucional, sob a orientação do Professor Doutor José Orlando Ribeiro Rosário.

Aprovada com distinção em 20/08/2018.

Prof. Dr. José Orlando Ribeiro Rosário
Presidente

Prof. Dr. Leonardo Oliveira Freire
Membro

Prof. Dra. Patrícia Borba Vilar Guimarães
Membro

A Deus e ao meu pequeno Caio.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por todas as experiências vividas nesses dois anos, e por ter chegado até aqui.

Ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte e aos meus superiores, pela oportunidade em deixar frutificar as ideias que serviram de base para a confecção deste trabalho, em especial aos meus colegas Edilson, Edgar, Deborah e Alexandre, com quem tenho o prazer de conviver e discutir diariamente acerca dos rumos da jurisdição e do direito no Brasil, e a Dr. João Eduardo Ribeiro, o maior incentivador desse mestrado.

À Universidade Federal do Rio Grande do Norte, pela promoção e incentivo da pesquisa científica, quando possibilita aos discentes a volta a esta instituição em um momento de maturidade para contribuir com ideias e estudos capazes de melhorar a sociedade.

Ao meu orientador, professor Doutor José Orlando Ribeiro Rosário, pela paciência, serenidade e tranquilidade com as quais conduziu esta orientação, sendo compreensivo em todos os momentos quando a ele recorri na tentativa de conciliar estudo, trabalho e a tarefa de ser mãe.

Ao professor Doutor Ricardo Tinoco de Góes, pelas aulas, a meu ver inovadoras, sobre os caminhos de uma nova jurisdição por mim desconhecida, se tornando um dos pilares dos argumentos aqui utilizados, pois as aulas ministradas foram o ápice desse mestrado.

Alguns amigos em especial, que no início, no meio, e no fim deste trabalho tiveram um papel crucial, fornecendo orientações, bibliografia, e acima de tudo apoio: Bruna Agra de Medeiros, Januário Wanderley Galvão e Carlos André Maciel Pinheiro Pereira, este último a quem dedico todas as honras por ter sido e ser até hoje um jovem tão maduro e conhecedor daquilo que estuda, em quem me espelhei para me tornar uma acadêmica e uma pesquisadora melhor.

A minha família, pela ajuda e incentivo incondicionais. Certamente sem o apoio de vocês esse sonho jamais teria se realizado; em especial a minha irmã Andrecelly, que sempre me socorreu quando precisei para sanar dúvidas durante a pesquisa.

Ao meu lindo filho Caio, meu companheiro, meu amor para todas as horas que muitas vezes ficou comigo acordado com a alegria constante dos seus desenhos nos meus livros e cadernos, servindo-me de inspiração para escrever todos os dias. Certamente não sabe ainda a dimensão dessa conquista, mas sentia que era importante para a mamãe. Te amo, filho!

*“As coisas tangíveis tornam-se insensíveis à palma da mão.
Mas as coisas fêndas muito mais que lindas, essas ficarão”.*

Carlos Drummond de Andrade

RESUMO

Em face do cenário atual das demandas repetitivas individuais existentes e crescentes a cada ano, surge a necessidade de se repensar a concretização do acesso à justiça por meio de institutos capazes de garantir a efetiva prestação jurisdicional. A partir disto, o presente estudo está debruçado sobre a conjuntura social e as constantes mudanças no perfil das relações entre os indivíduos, para discutir eficácia dos meios alternativos de solução de conflitos. A análise é realizada através do método dedutivo, por meio de pesquisa qualitativa e normativa, tendo por referência os números publicados anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça no Relatório Justiça em Números, e considerando a atuação do estado na esfera administrativa na promoção do cumprimento das medidas legais e da fiscalização necessárias a coibir a causa dessas ações. A pesquisa compreende que o aumento crescente das demandas de massa em sede de juizados especiais versa sobre direito do consumidor, bem como que a aplicação das técnicas alternativas de solução de conflitos se afiguram como mecanismos capazes frear o crescimento, além de dotar o cidadão de autonomia para resolver com protagonismo suas contendas. Ao final, conclui que o implemento das técnicas de solução de conflitos na esfera extrajudicial e judicial se afiguram como instrumentos modernos, por privilegiar um diálogo alicerçado no agir comunicativo, propiciado pelos sujeitos ativos da relação processual resultado do conflito.

Palavras-chave: Demandas Repetitivas. Acesso à Justiça. Técnicas Alternativas de Resolução de Conflitos. Juizados Especiais Cíveis.

RÉSUMÉ

Face à la situation des demandes de répétition individuelles présents et qui croissent à chaque jour, il surgit la nécessité de repenser la concrétisation de l'accès à la justice depuis des mécanismes capables d'offrir l'effective prestation juridictionnelle. Cet étude part de la situation social et aussi des changements constantes des profils des relations entre les individus pour discuter l'efficacité des moyens alternatives de solution de conflits. L'analyse est réalisée par la méthode déductif de recherche qualitative, quantitative et normative, servant de base aux chiffres fournis par le Conseil National de Justice dans leur rapport Justice en Chiffres et d'après une performance de l'État au milieu administratif à promouvoir l'exécution des actes judiciaires d'inspection nécessaires pour prévenir la cause de ces procédures. L'investigation croit que l'agrandissement des demandes en masse dans le tribunal spécial il s'agit sur le droit du consommateur, ainsi que l'application des techniques de solution de conflits s'exposent comme des mécanismes capables d'arrêter la croissance, d'autre part, donner au citoyen d'autonomie pour résoudre ses querelles comme des protagonistes. Finalement, la conclusion est que l'implémentation des techniques de solutions de conflits au moyen judiciaire et hors-cour présentent comme des outils modernes pour garantir le dialogue fondé dans l'agir communicatif fournit par les sujets actifs du rapport procédurale résultat du conflit.

Mots-clés: Demandes de répétition. Accès à la Justice. Techniques Alternatives de résolutions de Conflits. Tribunal Spécial.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: 100 maiores litigantes da justiça estadual em 2011.	78
Gráfico 2: Percentual dos 100 maiores litigantes da justiça estadual entre os polos ativo e passivo no período da pesquisa em 2011	79
Gráfico 3: Percentual dos 10 maiores setores referentes aos 100 maiores litigantes dos juizados cíveis estaduais no período da pesquisa em 2012.....	79
Gráfico 4: Assuntos mais demandados nas Turmas Recursais. Fonte: CNJ, conforme Relatório Justiça em Números 2015, ano-base 2014.....	104
Gráfico 5: Assuntos mais demandados nos Juizados Especiais. Fonte: CNJ, Relatório Justiça em Números 2015, ano-base 2014.	105
Gráfico 6: Assuntos mais demandados nas Turmas Recursais. Fonte: CNJ, Relatório Justiça em Números 2016, ano-base 2015.	106
Gráfico 7: Assuntos mais demandados nos Juizados Especiais. Fonte: CNJ, Relatório Justiça em Números 2016, ano-base 2015.	107
Gráfico 8: Os 5 assuntos mais demandados nas Turmas Recursais. Fonte: CNJ, Relatório Justiça em Números 2017, ano-base 2016.	108
Gráfico 9: os 5 assuntos mais demandados nos juizados especiais. Fonte: CNJ, conforme o Relatório Justiça em Números 2017, ano-base 2016.....	108
Gráfico 10: Crescimento das demandas de direito do consumidor entre os anos de 2014 e 2017 nos Juizados Especiais Cíveis e nas Turmas Recursais.....	108

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Percentual dos 100 maiores litigantes da justiça estadual entre os polos ativo e passivo no período da pesquisa em 2011.....	78
--	----

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
2. SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA E SUAS BASES TEÓRICAS	19
2.1 O ACESSO À JUSTIÇA NO PARADIGMA CONCEITUAL	20
2.2 O ACESSO À JUSTIÇA NO PROJETO FLORENÇA.....	23
2.3 O ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA PROCEDIMENTAL.....	26
2.4 A VISÃO DIALÓGICA DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL	31
2.6 POR UM ACESSO À JUSTIÇA QUALITATIVO.....	43
3. O ACESSO À JUSTIÇA E OS JUIZADOS ESPECIAIS	52
3.1 A LEI DOS JUIZADOS ESPECIAIS: PONTOS INTRODUTÓRIOS.....	52
3.2 UMA NOVA ROUPAGEM PARA UMA VELHA QUESTÃO: A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL NOS JUÍZADOS ESPECIAIS.....	59
3.3 ACESSO À JUSTIÇA E OS LITIGANTES HABITUAIS	66
3.4 O PANORAMA DAS LIDES DE CONSUMO E SEUS PROBLEMAS	74
3.5 A INDÚSTRIA DE DANOS MORAIS E OS TRIBUNAIS SUPERIORES.....	81
4. INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA	87
4.1 CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM	88
4.2 O INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS: NOVAMENTE O DEBATE SOBRE O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E JUIZADOS	96
4.3 A EFETIVAÇÃO NA ÓTICA DA JUSTIÇA EM NÚMEROS.....	101
4.4 REPENSANDO AS LIDES DE CONSUMO SOB A LUZ DO DIREITO ADMINISTRATIVO: O PAPEL DAS AGÊNCIAS DE CONSUMO.....	109
4.5 A FUNÇÃO PREVENTIVA DO DIREITO: MULTAS, LITÍGIOS E CONSUMIDOR	114
5. CONCLUSÃO.....	120

1. INTRODUÇÃO

O art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal garante a todos a possibilidade de o Poder Judiciário apreciar lesão ou ameaça a direito. Trata tal dispositivo constitucional do chamado Princípio do Acesso à Justiça, também conhecido por Princípio de Inafastabilidade da Jurisdição ou Princípio do Direito de Ação.

O Princípio Constitucional do Acesso à Justiça, portanto, não pode significar mera formalidade encartada na Lei Maior, possibilitando que alguém cujo direito tenha sido lesado ou esteja na iminência de sê-lo, ajuíze uma ação.

A promessa constitucional vai muito além disso, a ponto de significar o *acesso a uma ordem jurídica justa*, o que impõe, entre outras coisas, que a tramitação do processo seja célere (art. 5º, inciso LXXVIII, da CF), sob pena de não se concretizar o ideal de justiça.

Nesse sentido, o legislador ordinário, visando à concretização dessa garantia constitucional, criou os Juizados Especiais Cíveis (Lei n. 9.099/1995), a fim de atender o jurisdicionado com celeridade e simplicidade nas demandas consideradas sem complexidade pela legislação, deixando de lado os postulados da justiça ordinária e privilegiando uma justiça especializada com base nos critérios de oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

Ocorre que a ideia inicial dos Juizados Especiais Cíveis não vem sendo concretizada, porquanto a estrutura pensada pela Lei n. 9.099/1995 não tem sido capaz de dar conta do altíssimo número de demandas que se acumulam nos Juizados.

Prova disso é que no relatório anual publicado pelo Conselho Nacional de Justiça, o *Justiça em Números*, publicado em 2014, ficou constatada a existência de 7,2 milhões de processos em tramitação em 1.534 Juizados Especiais das Justiças Estaduais, o que dá uma alarmante média de 4.694 processos por Juizado.

Uma fatia enorme desses processos diz respeito a relações de consumo, tendo, de um lado, consumidores comuns, e de outro, grandes empresas. É o que ocorre, por exemplo, no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, onde se verificou que os maiores litigantes nos Juizados Especiais Cíveis, no ano de 2015, foram as empresas Oi (4.816 processos), Claro (3.840 processos) e Banco Itaú Unibanco Holding S.A (1.814 processos).

Interessante observar que, ano após ano, permanece praticamente inalterado o *ranking* dos dez maiores litigantes, cujas ações gravitam, em geral, sobre os mesmos temas, ou seja, são ações repetitivas.

Logo, a situação da morosidade dos Juizados Especiais Cíveis se torna ainda mais absurda quando está em jogo o direito do consumidor, onde se vê fornecedor lesando consumidor no atacado e indenizando no varejo.

Apesar da promessa constitucional de sua proteção (art. 5.º, XXXII, da CF) e garantia do acesso à justiça (art. 5º, inciso XXXV, da CF), o consumidor se vê lesado duplamente em seus direitos: primeiro, por quem deveria prestar o serviço ou fornecer o bem; depois, pela demora na solução do litígio.

Diante da crise dos Juizados Especiais Cíveis, a Corregedoria Nacional de Justiça resolveu criar o programa *Redescobrimo os Juizados Especiais*, para que sejam retomados os ideais e valores que inspiraram a criação da Lei Estadual n. 9.099/1995. A ideia é estimular os juízes a uma reflexão, e a partir disso, produzir uma leitura contemporânea das leis que criaram os Juizados Especiais estaduais e federais, pois ainda não foram implementados instrumentos que signifiquem avanço no tempo de duração do processo.

Um desses instrumentos, já previsto na Lei Estadual n. 9.099/1995, o instituto da conciliação, que em conjunto com as demais técnicas de resolução de conflitos são bastante enfatizadas com a entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil, antes, durante e depois do ajuizamento das ações, significando a prevalência delas em qualquer fase processual, com predomínio do diálogo e da comunicação entre as partes, visando uma decisão legítima construída em conjunto.

Todavia, outros instrumentos na esfera administrativa devem ser buscados a fim de que os Juizados Especiais Cíveis cumpram a promessa constitucional de acesso à justiça, em especial no que tange ao direito do consumidor, parte vulnerável na relação jurídica e processual. Além disso, direito constitucional do acesso à justiça vem sendo comprometido no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis no que concerne às ações em matéria de consumidor devido à grande incidência de ações de matérias repetitivas.

Considerando que os Juizados Especiais Cíveis não cumprem plenamente sua finalidade constitucional de acesso à justiça, afirma-se que é necessária uma reestruturação nas normas processuais, assim como na mente dos atores sociais envolvidos para concretização do direito constitucional.

São exemplos dessas mudanças: os mecanismos de resolução de conflitos, aumento do valor das multas concedidas, maior atuação das agências reguladoras específicas, no sentido de aplicar punições mais severas a partir da comunicação feita pelo próprio Poder Judiciário, por meio de ofício às agências reguladoras especializadas.

O presente estudo visa desenvolver a pesquisa intitulada As demandas repetitivas nos

Juizados Especiais Cíveis e a concretização do acesso à justiça: instrumentos de solução junto ao Mestrado em Direito do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, relativamente à temática do acesso à justiça por meio de institutos adequados, inserta na linha de pesquisa Processo e garantias de direitos na Constituição.

A pesquisa estará diretamente relacionada às áreas do Direito Constitucional, Direito do Consumidor e Direito Processual Civil, dado que a Constituição Federal em seu artigo 5º, inciso XXXII conferiu proteção ao consumidor, consolidada *a posteriori* pela Lei 8.078/90, que dispõe sobre a defesa dos interesses dos consumidores e das vítimas, tanto de forma individual quanto de forma coletiva.

Nesse sentido, observada a vasta similaridade das ações de natureza consumerista que envolvem consumidores versus instituições bancárias, empresas de telefonia celular, fornecedores e planos de saúde, entre outros, nas chamadas grandes empresas ou grandes grupos, tem-se o aparecimento das demandas repetitivas e massificadas cada vez mais presentes na órbita dos Juizados Especiais Cíveis, alterando o curso de seu procedimento, pois desfavorecem o seu rito e a sua prestação célere na jurisdição.

O surgimento dessas novas demandas está em plena expansão no cenário jurídico atual, no sentido de servir como parâmetro para se pensar sobre formas de solucionar litígios, tendo em vista a alta frequência com a qual aparecem nas varas as demandas relativas a consumidores, ou mesmo analisar se pelo fato de serem tão semelhantes em certos aspectos não se tratariam de ações de natureza coletiva.

A pesquisa possui relevância científica em virtude de abordar uma temática considerada problemática no âmbito do Poder Judiciário, que é a demora na prestação jurisdicional, o aumento das demandas e o conseqüentemente comprometimento do acesso dos consumidores à justiça por meio de um processo célere, efetivo e justo, sendo um problema latente percebido e sentido tanto pelo jurisdicionado como por seus serventuários e auxiliares.

Necessário se faz, em razão da proposição da discussão acerca dos motivos para a atual busca incessante por parte do jurisdicionado em geral, bem como das estratégias utilizadas por empresas litigantes para procrastinar o curso da ação que deveria revestir-se de um caráter célere e eficaz, demonstrar a realidade das afirmações em números, para uma definição mais precisa de sua quantidade, quando comparadas ao total geral de feitos ajuizados.

Além da relevância científica junte-se a relevância social, no sentido de propiciar soluções para uma tutela jurisdicional mais célere e eficiente, levando-se em conta aspectos e garantias constitucionais; a relevância econômica no sentido de se ganhar tempo e se utilizar menos recursos para o trâmite processual, e por fim, relevância jurídica no sentido de garantir

eficácia plena à Lei Estadual n. 9.099/95, utilizando-se de procedimentos vigentes e acessíveis sem a necessidade de se criar um órgão novo para julgar especificamente essas demandas, bem como aplicabilidade deles à luz da Constituição Federal e seus princípios fundamentais, além da prevalência das partes como atores processuais numa postura mais ativa de participação conjunta na construção da decisão mais justa.

O objetivo do trabalho, portanto, é tornar realidade que as técnicas alternativas de soluções de conflitos, aumento de multas, aplicação de punições mais severas por parte das agências reguladoras específicas, além da adoção de medidas outras, chamadas pré-processuais, que podem reduzir o número e o tempo de duração dos processos em trâmite na justiça especial.

Para tanto, irá abordar o acesso à justiça como um direito social básico, analisar como o Juizado Especial Cível concretiza o acesso à justiça, e discutir o direito do consumidor em juízo e suas dificuldades. Assim, a pesquisa que se propõe pertencer à vertente jurídico teórica, por se basear em conceitos e interpretações de dispositivos normativos e principiológicos da Constituição Federal, do Código de Defesa do Consumidor e da Lei 9.099/95.

Trata-se de pesquisa realizada através de método dedutivo, com a finalidade de se elaborar conclusão a partir das premissas e proposições levantadas ao longo da dissertação, donde serão analisados acerca da temática enfrentada por autores contemporâneos de livros, artigos, revistas que abordem o tema central do acesso à justiça e o tema secundário sobre os juizados especiais cíveis e seu funcionamento atual.

Serão colhidos dados numéricos fornecidos anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça referentes ao crescimento e a quantidade das demandas consumeristas em geral ajuizadas, devendo-se observar especificidades no tocante às semelhanças de seus pedidos, ano em que foram ajuizadas, sobre o que versam, e o tempo médio de duração até a sua satisfação. Para tanto, será necessária uma análise de dados previamente coletados que fundamentarão e embasarão os resultados desta pesquisa de forma também quantitativa.

Feito este levantamento, o presente trabalho discutirá, à luz das teorias existentes, sobre o princípio constitucional do acesso à justiça e sua garantia por parte do ente estatal, sendo proposta as soluções já explicitadas ou outras verificadas no curso da pesquisa.

O trabalho se divide em três capítulos distintos, tratando o primeiro sobre as bases do acesso à justiça no início das primeiras ondas de acesso, cujos percussores foram Mauro Cappelletti e Bryan Garth até os dias atuais, assim como a garantia de acesso à justiça no Brasil e os aspectos qualitativo e quantitativo da garantia desse acesso.

O segundo capítulo trata do acesso à justiça ligado aos juizados especiais, abordando uma perspectiva sobre a égide da Lei 13.105, de março de 2015, e sua aplicação na sistemática

de processamento e julgamento das ações em trâmite na justiça especial, além de traçar um perfil dos litigantes contemporâneos (autor e réu) em sede de juizados especiais e os reais problemas verificados.

O terceiro capítulo trata das formas de garantia e efetivação do direito de acesso à justiça em sede de juizados, tomando por base os números anuais fornecidos pelo Conselho Nacional de Justiça sobre as demandas de consumo, e, através deles, demonstrar soluções plausíveis e possíveis na dinâmica do microsistema como forma de garantir amplo acesso não apenas aos cidadãos de baixa renda, mas sim a certeza de conferir a devida importância às demandas chamadas de *pequena monta* por seu valor inicial, dada a frequência e a constância com as quais são propostas diariamente, e em razão disso também merecem atenção dos órgãos de fiscalização.

2. SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA E SUAS BASES TEÓRICAS

De acordo com as várias acepções advindas da palavra *justiça*, a doutrina é unânime em relatar dificuldade em conceituar o referido termo em razão dos vários sentidos assumidos por ela, podendo remeter ao judiciário ou fazer referência a um valor¹. Da mesma forma ocorre com o acesso a ela, destacando o fato de sua consagração poder ser atingida tanto por vias judiciais como por vias extrajudiciais².

Considerado um direito social básico e crescente de toda a sociedade contemporânea³, o acesso à Justiça, preconizado no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988, ainda encontra muitos entraves, tais como a alta taxa de litigiosidade, além dos já mencionados alto custo da demanda, o tempo, a possibilidade das partes, conhecimento mediano ou mínimo para ajuizar uma ação cível.

Não obstante, até a presente data, ainda se discute os mesmos entraves, as mesmas dificuldades, estas por demais evidentes. Porém, conforme o tempo e a constante modernização social, se tornam complexos, assim como os anseios e os problemas enfrentados pelas sociedades. Nesta linha, o acesso à justiça é garantido através de uma norma constitucional embasada por um princípio nos termos do que preconiza o moderno Estado Democrático de Direito, fortificando o papel do intérprete, que tem como função precípua a de apreciar as causas a ele apresentadas, exercendo a jurisdição competente quando acionado⁴.

Assim sendo, com a constante judicialização, o acesso à justiça se traduz como a garantia de que todo e qualquer cidadão poderá exercer seu direito quando houver ameaça ou lesão a ele, se traduzindo como um direito individual constitucional de proteção perante o Poder Judiciário⁵.

O Princípio da Inafastabilidade da Jurisdição tem sua sustentação e origem no chamado núcleo essencial do princípio da dignidade da pessoa humana⁶ e compõe a gama de princípios e direitos elencados em nossa Constituição Brasileira como fundamento do Estado Democrático de Direito, e por esta razão, devem ser garantidos e transmitidos a todos como corolário de vida e existência dignos.⁷

¹ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 56.

² *Ibidem*, p. 57.

³ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988, p. 15.

⁴ CARVALHO, Sabrina Nasser de. **Processos Coletivos e Políticas Públicas: Mecanismos para a garantia de uma prestação jurisdicional democrática**. São Paulo: Contracorrente, 2016, p. 14.

⁵ BARROSO, Luiz Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: Os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 199.

⁶ *Ibidem*, p. 201

⁷ BARROSO, Luiz Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: Os conceitos fundamentais e a**

A breve consideração acima feita demonstra a importância do princípio do acesso à justiça que será tratado no presente capítulo, posto tratar-se de um direito social básico fundamentado na dignidade da pessoa humana e mostrando-se essencial às condições mínimas dignas de existência de uma pessoa.

Feitas as considerações acima, os capítulos seguintes tratarão do acesso à justiça com base numa perspectiva atualizada e de acordo com o perfil da sociedade atual, seus anseios e a necessidade rápida do pronto restabelecimento das relações individuais e coletivas dos membros, além de um breve enfoque no Código de Processo Civil e sua nova proposta, também com vistas ao acesso à justiça.

2.1 O ACESSO À JUSTIÇA NO PARADIGMA CONCEITUAL

Com o judiciário cada vez mais presente no aspecto social da vida coletiva, principalmente no panorama atual, necessário se faz avançar nas técnicas a fim de garantir o chamado mínimo existencial, que se traduz pelo exercício da autonomia inerente a todo indivíduo, tanto no aspecto fundamental quanto social⁸.

O direito passa por reformulação e mudanças constantemente, e a tendência acima explicita o chamado ativismo judicial, considerado por alguns como *revolução profunda*, que enseja maior subsunção de juízes no julgamento das causas, caracterizando-se como uma expansão da jurisdição constitucional⁹.

Assim sendo, a garantia a todo e qualquer cidadão da possibilidade do ajuizamento de uma demanda não basta para se conferir o direito social do acesso à justiça; é preciso garantir acesso a uma ordem jurídica justa e adequada de realização do direito como corolário de um Estado de Direito Democrático obrigado a garantir de forma eficaz esse direito social de prestação¹⁰.

Nesse sentido, acesso ao judiciário não se traduz em acesso à justiça e nem com este se confunde; acesso à justiça também não se verifica simplesmente com a chancela final de um juiz, apesar de ser uma prática constante e crescente das pessoas a preferência do ajuizamento da demanda como forma de solução de seus conflitos¹¹. Na atualidade, a resolução das lides ou

construção do novo modelo. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 202.

⁸ Ibidem, p.276.

⁹ Ibidem, p.285-286.

¹⁰ CANOTILHO, José.Joaquim Gomes. **Direito Constitucional**. 6. ed. Coimbra: Almedina, 1995, p. 385.

¹¹ MARQUES, Alberto Carneiro. **Perspectivas do Processo Coletivo no Movimento de Universalização do Acesso à Justiça**. Curitiba: Juruá, 2007, p. 17.

dos litígios vista sob a perspectiva do protagonismo das partes e do juiz se afigura como obsoleta e não reflete a autonomia individual acima mencionada¹².

Nesse panorama, é necessário se verificar a perniciosidade do ativismo judicial quando lança todas as formas de solução de conflito a cargo precípua de seus juízes como sendo a única forma ou a decisão mais justa e correta, eliminando completamente a independência das partes no restabelecimento da situação anterior¹³.

Por desconhecimento, ou mesmo por acreditar ser o judiciário a via mais correta ou mesmo a única via de se obter justiça, os cidadãos acabam não conhecendo outras vias e as possibilidades sobre estas como formas de democratização de acesso e de soluções para suas querelas sociais. Ou seja, existem diversas maneiras de solução e prevenção de conflitos extra corte, se conceituando de forma mais ampla e completa o acesso à justiça, ultrapassando a concepção restrita de que esta somente é proporcionada pela chancela exclusiva dos tribunais e seus juízes¹⁴.

Os novos instrumentos empregados com a Constituição de 1988 no Brasil para o implemento da chamada universalização do acesso à justiça se verificam como formas céleres, tanto de se conferir o restabelecimento da paz social entre os indivíduos como de prevenir um possível conflito, configurando semelhança no tocante à ameaça ou lesão a um direito¹⁵.

Com o implemento das novas técnicas de resolução de conflitos, tanto as partes quanto o próprio Poder Judiciário se beneficiaram: as partes, por contarem com um leque de possibilidades mais céleres para obtenção do direito pretendido; e o Judiciário por receber paulatinamente menos ações, concentrando seus esforços naquelas de maior complexidade, não resolvidas ou não abrangidas pelas formas extrajudiciais¹⁶.

Na década de 80 se observou o fato de os tribunais não serem a única forma de assegurar seus direitos frente à uma violação ou a uma ameaça¹⁷. Ou seja, através dessa análise, se vislumbrava a chamada democratização processual, privilegiando o papel das partes em detrimento do papel autoritário do estado juiz, acompanhado da morosidade dos tribunais em decidir as causas¹⁸.

Ora, ninguém melhor que os envolvidos na lide para conhecer e saber quais as suas

¹² NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012. p. 250.

¹³ Ibidem.

¹⁴ Op. cit., p. 17-18.

¹⁵ Op. cit., p. 19.

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988, p. 13.

¹⁸ NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012, p. 251.

necessidades, motivo pelo qual são os principais participantes na sistemática da jurisdição, devendo assumir uma postura ativa e participante, deixando de lado o papel de mero expectador de direito, que enxerga no juiz a única possibilidade de aquisição do direito pretendido¹⁹, afinal em jogo se encontram a satisfação de interesses dos sujeitos envolvidos, principalmente no tocante aos chamados novos direitos, dentre os quais se encontra o direito dos consumidores, e por tal razão, requer mecanismos efetivos de satisfação²⁰.

Partindo dessas primeiras considerações, é possível verificar que o acesso à justiça, além de ser uma garantia acessível a todos, deve ser oferecido pelo Estado, de forma a proporcionar justiça com base nos princípios constitucionais elencados por vias alternativas de resolução de conflitos, possibilitando, através de formas extra judiciais, a pacificação, ampliando a atuação estatal na garantia do referido direito²¹.

Importante notar que apesar da arraigada cultura do excesso de judicialização de demandas, as formas de resolução de conflitos surgidas demonstram um desenvolvimento ético, moral e civilizatório da sociedade, capaz de resolver seus imbróglis através de meios mais seguros e justos, facilitadores de uma vida em sociedade mais tranquila e harmônica, considerando que a existência de conflitos configuram-se inerentes a todo e qualquer meio social²².

Apesar de ser a jurisdição monopólio estatal, o acesso à justiça se materializa por meio de institutos e mecanismos outros capazes de propagar justiça de forma célere e rápida antes das partes lançarem mão dela como ferramenta derradeira para o caso concreto²³.

Assim sendo, configura-se por ser um direito a ser conferido não só formalmente, mas também materialmente, através das formas alternativas de resolução de demandas vistas mais adiante, mas que também se destinam à prestação jurisdicional de forma célere e eficiente, assegurando, conseqüentemente, o acesso à justiça de forma verdadeira e efetiva, retirando do judiciário o papel precípua de pacificador e provedor do referido acesso²⁴.

Desta feita, considerando o fato de o Princípio da inafastabilidade da jurisdição se apresentar formalmente, tendo em vista a sua verificação formal expressa no rol de direitos

¹⁹ Ibidem.

²⁰ MARQUES, Alberto Carneiro. **Perspectivas do Processo Coletivo no Movimento de Universalização do Acesso à Justiça**. Curitiba: Juruá, 2007, p. 29-30.

²¹ COSTA JÚNIOR, Dijosete Veríssimo da. **O Município Brasileiro e o Direito Fundamental do Acesso à Justiça**: A prestação da assistência jurídica municipal ao necessitado. Natal: F3d, 2012, p. 60.

²² DIAS, Bruno de Macedo. **A Constitucionalidade de Filtros ao Acesso à Justiça como Mecanismos para Assegurar o Funcionamento Sustentável do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 8

²³ Ibidem, p. 13.

²⁴ DIAS, Bruno de Macedo. **A Constitucionalidade de Filtros ao Acesso à Justiça como Mecanismos para Assegurar o Funcionamento Sustentável do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 39.

constitucionais, materialmente também deve se apresentar de maneira plena e irrestrita, ultrapassando os muros dos tribunais, de modo que o seu interessado tenha a seu dispor formas variadas de composição como meio de materialização do princípio acima referido²⁵.

É nesse sentido que se observa a dificuldade de conceituação desse princípio, dada a sua amplitude formal e material, cuja essência abrange não somente o sistema judiciário formal²⁶, mas também alternativas fora do sistema, passíveis de solucionar e prevenir conflitos²⁷, dada a complexidade, a necessidade e a rapidez com a qual surgem as divergências, que precisam ser solucionadas para o pronto restabelecimento das relações, razão pela qual é preciso se aperfeiçoar, modificar e criar propostas para o atendimento das constantes mudanças sociais ensejadoras de modificações no processo e no procedimento da ação²⁸.

2.2 O ACESSO À JUSTIÇA NO PROJETO FLORENÇA

O Projeto Florença, efetuou a coleta de dados em aproximadamente trinta países dos cinco continentes, com a colaboração de juristas, sociólogos, antropólogos e psicólogos²⁹ empenhados em traçar estratégias com o fim de otimizar a atividade processual, lançando mão de formas e instrumentos inovadores para equalizar a distribuição da justiça³⁰.

O trabalho enfocou o processo visto exclusivamente sob o prisma teleológico para cumprir a sua função social de garantir a jurisdição, efetivando sua função social, devendo para tanto estar dotado de mecanismos capazes de viabilizar a ação ali proposta em sua plenitude.³¹

A importância do trabalho desenvolvido pelos pesquisadores garantiu à época o mapeamento dos problemas verificados no âmbito do formalismo procedimental e serviu de base para a reformulação dos chamados novos direitos surgidos mundialmente em razão das transformações sociais ocorridas na modernidade, transformações ensejadoras de novas técnicas capazes de atender as pretensões sociais³².

O panorama contemporâneo atual mostra que toda sociedade moderna vive numa situação ou estado de crise, verificada no âmbito das relações interpessoais, principalmente que

²⁵ MARQUES, Alberto Carneiro. **Perspectivas do Processo Coletivo no Movimento de Universalização do Acesso à Justiça**. Curitiba: Juruá, 2007, p. 32.

²⁶ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988, p. 13.

²⁷ Op. cit., p. 32.

²⁸ Ibidem.

²⁹ WOLKMER, Antônio Carlos; VERAS NETO, Francisco Q.; LIXA, Ivone M. **Pluralismo jurídico: os novos novos caminhos da contemporaneidade**. São Paulo: Saraiva, 2010, p.247.

³⁰ Op. cit., p. 16.

³¹ MARQUES, Alberto Carneiro. **Perspectivas do Processo Coletivo no Movimento de Universalização do Acesso à Justiça**. Curitiba: Juruá, 2007, p. 32.

³² Ibidem, p. 16.

a posteriori são traduzidas por conflitos múltiplos em âmbitos sociais diversos, tais como vizinhança, família, escola etc³³.

Por outro lado, o panorama das crises também é terreno fértil para a concentração de esforços no sentido de achar soluções rápidas como forma de pacificar os conflitos judiciais e extrajudiciais³⁴; no caso do Projeto Florença, as soluções levantadas se instauraram à época no âmbito judicial como forma de otimizar o tempo e a duração do processo judicial.

O Projeto Florença chamou atenção para uma problemática verificada no âmbito social da realidade europeia de alguns países e serviu de embasamento para as sociedades, como por exemplo, a brasileira, identificar e reformar os problemas havidos em sede de tribunais, possibilitando uma jurisdição efetiva, principalmente no tocante ao processamento de ações coletivas e os meios alternativos de solução de conflitos³⁵.

Todavia, aparelhar o judiciário como todo não é garantia de efetividade processual, haja vista a necessidade constante de promover a pacificação frente às mudanças e a mobilidade fluida, percebida no contexto mundial social chamado de entretempos, em que se mesclam a modernidade e a contemporaneidade³⁶.

Esse período de transição enfrentado pela sociedade acarretou um ritmo frenético de mudanças bruscas, cujos indivíduos não detém o controle. Essas mudanças incluem, conforme já dito anteriormente, além das incertezas, os perigos, os entraves das relações entre seus membros, pouco valorizadas nos tempos atuais, chamados de tempos líquidos³⁷.

Dada a mudança contínua e abrupta modificadora das relações interpessoais sociais, responsável pelo ritmo veloz das modificações futuras que não poupam sequer as chamadas relações continuadas (relações de família, de vizinhança etc.)³⁸, por serem mais duradouras e ensejarem uma preocupação especial, embora não mais importantes do que as chamadas relações circunstanciais, pontuais ou findas (relações de consumo), e objeto deste trabalho, tendo em vista o altíssimo número de ocorrências verificadas cotidianamente, mesmo não sendo interessante haver uma preservação de relação firmada entre as partes, é preciso manifestar

³³ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 38.

³⁴ Ibidem.

³⁵ Op. cit., p. 16.

³⁶ DYMETMAN, Annie. **Da Mediação à Transformação de Conflitos: dissolver para resolver**. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2011. p. 17-18.

³⁷ Nessa mesma ótica, foi estabelecida uma relação contraditória entre o efeito fluido dos gases e a forma estática dos objetos sólidos para exemplificar de forma metafórica o atual estágio de volatilidade das relações interpessoais modernas e de expressão da vida versus o ser humano e sua capacidade em lidar com as mudanças sociais. Enquanto os gases e os líquidos conservam suas formas e dimensões, moldando-se e adequando-se aos novos contornos, os sólidos permanecem com suas formas inalteradas ao longo do tempo. (BAUMAN, Zygmunt. **Vida Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2009, p. 57-58.)

³⁸ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 41.

atenção, dada a precariedade com a qual são tratadas, constituindo uma ameaça ao consumo, característica inerente a todos os seres humanos³⁹, e por esta razão, merece importância, dada a degradação diante da falta de compromisso das empresas para com os serviços prestados e os bens oferecidos no mercado.

Traçando um paralelo entre o Projeto Florença, capitaneado à época com a difusão dos métodos alternativos de gestão adequada de conflitos, com ênfase no acesso à justiça, considerando o panorama atual social e a necessidade constante de se buscar novos mecanismos de garantia ao acesso, torna-se necessário o repensar constante acerca dos problemas e possíveis proposições para se dar vazão ao excesso de demandas.

A cultura arraigada de judicialização começa a dar lugar ao uso de métodos outros: a mediação, a conciliação, arbitragem e a negociação, autorizando a própria lei que as partes lancem mão desses mecanismos como meio de resolver de forma mais rápida e célere suas controvérsias sociais sem esperar demasiadamente por uma solução via sentença.⁴⁰

Os métodos alternativos de resolução de conflitos advieram com a terceira onda do Movimento Universal de Acesso à Justiça devido às transformações ocorridas no próprio sistema judicante. Verifica-se, portanto, a chamada terceira onda do Movimento Universal de Acesso à Justiça, dadas as transformações do sistema da justiça.”⁴¹.

Representado pelas siglas RAD (em português *Resolução Alternativa de Disputas*) ou ADR (em inglês *Alternative Dispute Resolution*), foram introduzidas primeiramente em países latino-americanos que assim como o Brasil também enfrentam crises no judiciário, com altas demandas e com a litigiosidade⁴², consubstanciando a afirmação do aumento da busca de justiça por parte do jurisdicionado, seja pela aquisição de novos direitos, seja pelo fracasso estatal no implemento de políticas sociais e econômicas efetivas e aprimoramento de serviços prestados⁴³.

O exercício da cidadania, concretizado via princípio da inafastabilidade da jurisdição obriga os tribunais a realizarem um mapeamento das ações responsáveis pela sobrecarga judicial, para então serem traçadas estratégias como forma de ampliar o acesso, e reduzir, conseqüentemente, o número significativo de ações ajuizadas, e principalmente, daquelas sem solução por desconhecimento ou porque seus interessados não procuraram o judiciário por considerar não importante suas causas, entre outros motivos⁴⁴.

³⁹ Ibidem.

⁴⁰ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p.68.

⁴¹ Ibidem, p.69.

⁴² Ibidem, p.68-69.

⁴³ Ibidem, p.70.

⁴⁴ Ibidem, p.71.

Diante de tais considerações, o Projeto Florentino, realizado à época com vistas à amenização dos entraves econômicos, processuais e organizacionais percebidos, analisou as causas na tentativa de minimizar os efeitos perpétuos dos problemas enfrentados, pois se tratam de problemas complexos, cujos obstáculos não serão jamais ultrapassados em sua totalidade⁴⁵, razão pela qual se faz necessário o repensar constante de soluções, com vistas à facilitação do acesso à justiça, tomando por base cada realidade social vivenciada, suas peculiaridades, a cultura e a complexidade das relações cada vez mais presentes.

O movimento de acesso à justiça originado do Projeto Florença se empenhou no sentido de achar soluções para o problema do acesso verificados na década de 1970, conforme já dito anteriormente. Na atualidade, dados os problemas contemporâneos enfrentados, numa tentativa de garantir o acesso global de justiça, destacam-se a mediação e a conciliação como medidas simples e eficazes advindas com a terceira onda, como forma de dirimir conflitos com a finalidade da pacificação social e, conseqüentemente, diminuição no ajuizamento de ações.⁴⁶

Assim como a introdução da mediação e da conciliação para a garantia de um acesso à Justiça mais célere, inclusiva e democrática, é preciso haver a capacitação dos operadores do direito acerca das técnicas de meios autocompositivos de solução de conflitos; a mudança de mentalidade a fim de abandonar a cultura do litígio, focando nos meios alternativos como instrumentos precípuos e eficazes, consolidando as medidas trazidas pela terceira onda de acesso à justiça⁴⁷.

Outrossim, fortificando a constante busca na otimização do acesso à justiça, eis que o Projeto Florentino favorece o repensar novos caminhos para uma justiça detentora de números mundiais assombrosos de ações pelos tribunais, demandando a cada dia uma nova via de solução que não implique em onerar ainda mais uma nação com PIB negativo, economia estagnada, enfrentando queda na arrecadação, não comportando, portanto, a criação de mais cargos, mais varas e mais tribunais⁴⁸.

2.3 O ACESSO À JUSTIÇA NA PERSPECTIVA PROCEDIMENTAL

A garantia de um processo justo, célere e democrático é um dos objetivos advindos com a terceira onda de acesso à justiça tratado no item anterior; uma justiça alternativa que atenda

⁴⁵ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988, p. 15.

⁴⁶ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multipostas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 227.

⁴⁷ Ibidem, p.227-228.

⁴⁸ Ibidem, p. 228.

as exigências sociais modernas. Nesse sentido, a cultura do litígio é substituída por uma justiça alternativa focada no consenso e em técnicas adequadas preventivas de ações judiciais⁴⁹.

O fenômeno da hiperjudicialização, fomentado pela produção e consumo exacerbado, somados a evolução democrática, desenvolvimento socioeconômico, tecnológico, além do surgimento dos novos direitos, contribuiu para a complexidade dos conflitos modernos, que se multiplicam diariamente⁵⁰.

A defesa da prestação jurisdicional, insculpida no artigo 5º, inciso XXXV da CF/88, tem como missão principal o combate de qualquer obstáculo capaz de impedir o acesso do jurisdicionado à prestação jurisdicional, devendo o Poder Público, no plano judicial, buscar institutos outros capazes de desburocratizar o processo de forma prática, e no plano legislativo, promover as reformas necessárias, trazidas através das pesquisas científicas desenvolvidas no campo doutrinário⁵¹.

Na atualidade, vislumbra-se a decadência de um estado provedor social e econômico das necessidades individuais, principalmente no Brasil, onde vige o costume de se conceber o Estado como provedor de tudo e de todos, sendo seus governados clientes de suas prestações.⁵²

Nesse panorama, se percebe uma luta entre a tentativa da libertação de antigos paradigmas contra o chamado neoliberalismo processual, cuja tensão culmina na necessidade urgente de se rediscutir de forma democrática os entraves perpetrados no presente, culminando num terceiro paradigma, chamado de *concepção procedimental de Estado Democrático de Direito*, que permitiria uma conexão para se aglutinar a autonomia privada e a autonomia pública, fazendo desaparecer o modelo liberal e o modelo do estado social de direito⁵³.

Nesse raciocínio, para se alcançar a magnitude do princípio constante no artigo 5º, inciso XXXV da CF/88, não é difícil perceber a necessidade de uma mudança valorativa para, conseqüentemente, lançar mão da adoção de novas práticas e até de novos conceitos, como por exemplo, o próprio conceito de jurisdição; analisar os conteúdos do passado e do futuro com vistas às situações do presente⁵⁴.

⁴⁹ Ibidem, p.488.

⁵⁰ Ibidem, p. 489.

⁵¹ SOUTO, Márcio Flávio Lins de Albuquerque e; SOUTO, Ana Carolina Monteiro Lins de Albuquerque e. 4ª Ola renovadora de acceso en la justicia: Los esfuerzos de internacionalización. **Direito e Liberdade**, Mossoró, v. 19, n. 3, p. 223-258, 07 dez. 2017. Semestral. Disponível em: <<http://www.esmarn.tjrn.jus.br/revistas>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

⁵² NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012, p. 135.

⁵³ NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012, p. 138.

⁵⁴ MORAES, Daniela Marques de. **A importância do olhar do outro para a democratização do acesso à justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015, p. 149-150.

No modelo liberal o juiz assume papel de protagonista para solucionar o caso concreto, aplicando-lhe a melhor norma, ou seja, o xis da questão reside no fato de encontrar a norma adequada. A consequência disso é o pouco destaque dado ao jurisdicionado, conferindo-lhe o papel de coadjuvante da causa em que deveria figurar com distinção⁵⁵. Ora, autor e réu, ou melhor, as partes envolvidas conhecem bem mais a controvérsia em torno do processo. Ou seja, a possibilidade legítima de discussão da celeuma, com o fim de encontrar a solução mais justa pode se dar de forma mais célere e precisa através dos mecanismos alternativos.

Os mecanismos alternativos são corolários de um processo democrático ao qual todo cidadão tem direito, pois o princípio constante no artigo 5º, inciso XXXV igualmente se materializa no exercício da cidadania, principalmente das sociedades plurais onde os cidadãos também participam do processo de formação jurídica⁵⁶. Nesse sentido o diálogo entre cidadãos conscientes funciona como ponto de partida para a conscientização das pessoas e da diversidade ou pluralismo capazes de adjetivá-las no tocante à complexidade que lhes é inerente⁵⁷.

O diálogo favorece a democracia cidadã, por possibilitar por meio dela própria o seu entendimento e de sua essência, expressa no caráter público através de seus membros que se manifestam abertamente no exercício de uma política pluralista, a fim de se construir ou instituir, por meio do consenso, a melhor solução.

A chamada cidadania ativa, exercida diretamente por seus detentores, consubstanciando a democracia direta, se verifica impossibilitada nos dias de hoje, tal como se fazia à moda antiga em Atenas; a participação efetiva e deliberativa se mostra imprescindível⁵⁸.

Nessa perspectiva, é possível assentar a concepção de uma consciência pública capaz de exteriorizar a opinião autêntica, livre de vícios ou influências de uma opinião deturpada, possível de retratar a liberdade do agir observada no mundo da vida⁵⁹, que culminaria em uma nova forma de se propagar opiniões, promovendo uma integração social entre os indivíduos integrantes da sociedade, que favoreça o agir comunicativo ocorrido no seio do universo histórico, cultural e social⁶⁰.

Dito isto, a esfera pública seria, portanto, formada por pessoas dotadas de conhecimento político, cuja capacidade discursiva e comunicativa faria reverberar ideias que se propagam por

⁵⁵ Ibidem, p. 158-160.

⁵⁶ HÄBERLE, Peter. **Pluralismo y Constitución**: Estudios de teoría constitucional de la sociedad abierta. Tradução: Emilio Mikunda. Madrid: Tecnos, 2013, p. 93.

⁵⁷ Ibidem, p.96.

⁵⁸ GÓES, Ricardo Tinoco de. **Democracia Deliberativa e Jurisdição**: A legitimidade da decisão judicial a partir e para além da teoria de J. Habermas. Curitiba: Juruá, 2013, p. 45-46.

⁵⁹ Ibidem, p. 101-102.

⁶⁰ Ibidem, p. 102.

outros grupos para a formação da opinião democrática, pois transcende os limites e estabelece uma conexão perfeita com a esfera pública e a esfera privada, sem sobreposição de uma ou de outra⁶¹.

Para isso, é preciso haver instrução, conhecimento e interesse dos cidadãos sobre o regramento e sobre a própria importância do debate, até mesmo do próprio sentido da palavra *deliberar*, garantindo a contribuição individual e coletiva do todo social como forma de emancipação cidadã. O debate favorecido pelo agir comunicativo, da mesma forma que cria a opinião pública, também produz consenso⁶² capaz de retratar a vontade geral que, se transportada para o processo, expressa uma prevalência lógica da argumentação.⁶³

Tais práticas traduzem a chamada democracia ativa, cuja formação da opinião floresce na esfera pública, se materializa nos atos do poder público e se traduz em cidadania ativa com capacidade autolegislativa.⁶⁴

A administração pública, ao captar as pretensões sociais, será capaz de nortear as políticas públicas de forma a atender a sociedade essencialmente no que concerne aos seus interesses, dada a propagação dos interesses plurais refletidos na opinião pública construída mediante a participação e a comunicação de todos.⁶⁵

A atuação consciente dos cidadãos favorece o consenso, na medida em que discutem questões necessárias, ditando o rumo da sociedade civil⁶⁶. Nesse contexto, diante do visível distanciamento do judiciário, aliado ao descrédito das instituições traduzida pela opinião pública⁶⁷, nota-se uma constante tentativa de aprimoramento da justiça, com fulcro no princípio da inafastabilidade da jurisdição, não somente como a possibilidade do mero ingresso de uma demanda judicial, mas com vistas a uma jurisdição plural, a uma sociedade plural e o surgimento de demandas plurais⁶⁸.

Partindo dessa percepção, brota o melhoramento constante do acesso à justiça baseado num sistema democrático praticado no espaço público, descentralizando o poder da jurisdição⁶⁹,

⁶¹ Ibidem, p. 104.

⁶² Ibidem, p. 107.

⁶³ Ibidem, p. 109.

⁶⁴ Ibidem, p. 115.

⁶⁵ GÓES, Ricardo Tinoco de. **Democracia Deliberativa e Jurisdição**: A legitimidade da decisão judicial a partir e para além da teoria de J. Habermas. Curitiba: Juruá, 2013, p. 119.

⁶⁶ PEREIRA, Carlos André Maciel Pinheiro; ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. Direito, racionalidade de jurisdição e acesso à justiça: uma visão a partir de Jürgen Habermas. *In*: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro et al. (Org.). **Acesso à justiça**: Perspectivas jusfilosóficas. Salvador: Motres, 2018, p. 33-52.

⁶⁷ WOLKMER, Antônio Carlos; VERAS NETO, Francisco Q.; LIXA, Ivone M.. **Pluralismo jurídico: os novos caminhos da contemporaneidade**. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 249.

⁶⁸ Ibidem, p. 241-242.

⁶⁹ Ibidem, p.242.

como uma ordem jurídica alternativa à jurisdição estatal comum capaz de retratar os diversos interesses da comunidade, favorecendo, com base na lei, o consenso em detrimento da coercibilidade⁷⁰.

Essas alternativas desmonopolizam a administração judicial já precária em cumprir sua função instrumental em dirimir conflitos e em sua função simbólica de garantir a equidade⁷¹, garantindo à sociedade civil o exercício de uma jurisdição plural como segunda via ao sistema deficiente de prestação oferecido pelo Poder Judiciário.⁷²

Sob a ótica dessa jurisdição, garantida através da devida adequação entre autonomia pública e privada dos cidadãos, mais uma vez, sem sobreposição de nenhuma, é possível mudar a imagem do estado provedor e garantidor de tudo ou do máximo possível a todos para abrir espaço à políticas socializadoras através de uma reflexão democrática procedimental.⁷³

Trata-se, pois, do chamado resgate do espaço público processual, garantido pela participação coletiva e ativa dos cidadãos, cujo papel de meros expectadores e clientes do Estado restaria abandonado, bem como o domínio absoluto do poder decisório, de forma que cada um assuma ativa e verdadeiramente suas responsabilidades na busca da democratização processual⁷⁴.

Dessa forma, é possível retratar e discutir os problemas e angústias sociais evidenciados no mundo da vida, com o fito de encontrar a melhor solução através da argumentação e do debate constante e dinâmico realizado pelos cidadãos conscientes no âmbito das esferas públicas⁷⁵. O debate na esfera pública também permite aos interlocutores a análise do outro, ou seja, daquele que também é destinatário do direito e da justiça: oprimido, dominante, excluído, como forma de conhecer as peculiaridades de cada sujeito envolvido, pois permite a troca de posições e o seu reconhecimento⁷⁶.

⁷⁰ Ibidem, p. 246.

⁷¹ Ibidem, p. 247-248.

⁷² Ibidem, p.251-252.

⁷³ Na tentativa de superação do Estado Social por causa da crise instaurada a partir de 1970, surge a necessidade de se buscar opções fora das eclusas do Poder Judiciário que não copie o modelo patriarcal proposto pelo Estado Social, o qual enxerga o jurisdicionado como meros clientes das prestações positivas, e nem do modelo liberal, responsável por políticas discriminatórias e desiguais. A partir daí, é possível se pensar na adoção de uma perspectiva democrática que possa suprir a carência dos modelos mencionados, ou seja, um terceiro paradigma, sob a ótica habermasiana. De acordo com ela, é possível a existência dos paradigmas do Estado Social e do Estado Liberal, desde que haja campo propício para a discussão acerca da melhor, sem aplicação isolada de apenas uma delas para todo e qualquer caso. (NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012, p. 135-136)

⁷⁴ NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012, p. 251.

⁷⁵ PEREIRA, Carlos André Maciel Pinheiro; ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. Direito, racionalidade de jurisdição e acesso à justiça: uma visão a partir de Jürgen Habermas. *In*: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro et al. (Org.). **Acesso à justiça: Perspectivas jusfilosóficas**. Salvador: Motres, 2018, p. 33-52.

⁷⁶ MORAES, Daniela Marques de. **A importância do olhar do outro para a democratização do acesso à**

A crise da democracia no Brasil e o surgimento do fenômeno da hiperjudicialização, além de fulminarem o corolário do Princípio da inafastabilidade da jurisdição, não trouxe a pacificação dos conflitos, acentuando as desigualdades inerentes aos países periféricos, culminando na necessidade de se desenvolver o processo inverso da desjudicialização para se combater a hiperjudicialização⁷⁷.

A tarefa do debate, considerando o perfil do cidadão brasileiro, seu grau de instrução e seu interesse político se afigura como difícil, embora a sociedade brasileira seja dotada cada vez mais de grau de complexidade e problemas equiparados aos de qualquer sociedade moderna, onde é notório o contraste do tradicionalismo versus o pós moderno; a miséria versus o consumismo; relações produtivas pré-capitalistas versus desenvolvimento econômico-tecnológico de ponta; analfabetismo versus sofisticação intelectual, entre outros⁷⁸.

Nesta realidade, malgrado a dificuldade do consenso, objetivo pretendido no ambiente democrático e plural, proposto pela democracia deliberativa através de um processo democrático, a sociedade em questão carece da valorização do momento comunicativo para o estabelecimento das opiniões e a conseqüente tomada de decisões, garantindo um diálogo continuado e dinâmico, num ambiente fértil com vistas à deliberação⁷⁹.

2.4 A VISÃO DIALÓGICA DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

Na sistemática do devido processo legal, é possível haver um modelo processual dispositivo, inquisitivo e cooperativo, sendo a única diferença entre os dois primeiros estar focado no poder conferido ao magistrado; ou seja, quanto mais poder, mais inquisitivo; quanto menos poder, mais dispositivo⁸⁰.

O privilégio por parte do legislador de um ou de outro pode variar dentro de um mesmo diploma legal, tornando-o híbrido por contemplar os dois modelos ou mais. No entanto, tomando por base esses dois primeiros modelos apresentados, não é possível afirmar que o primeiro seja um modelo democrático por permitir menor atuação do juiz, e nem que o segundo seja um processo impositivo.

justiça. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015, p. 37-38.

⁷⁷ ARAÚJO, José Henrique Mouta. et al. **Coleção Repercussões do novo CPC**: Fazenda Pública. 2. ed. Salvador: Juspodivm, vol. 3, 2016, p. 137.

⁷⁸ Ibidem, p. 134-135.

⁷⁹ Ibidem, p. 135-136.

⁸⁰ DIDIER JUNIOR, Fredie. Os três modelos de direito processual: inquisitivo, dispositivo e cooperativo. *In*: DIDIER JÚNIOR, Fredie. et al. (Org.). **Ativismo judicial e garantismo processual**. Salvador: Juspodivm, 2013, p.207-217.

Com a difusão da teoria do garantismo processual, através da possibilidade da má fé processual e do interesse pessoal de cada parte em vencer a lide, vem a necessidade de serem vigiados pelo juiz, para não cometerem abusos nem atos viciados com o fim de macular o processo⁸¹.

Visando a boa-fé processual, em meio aos princípios do devido processo legal e do contraditório surge o modelo de processo cooperativo, assentado no princípio da cooperação entre as partes e o órgão jurisdicional, cuja atividade processual será desenvolvida pautada em uma atividade cognitiva compartilhada, em que cada participante desenvolverá sua função de forma ampla⁸².

Esse terceiro paradigma processual reflete a concepção procedimental de Estado Democrático de Direito, donde o discurso garantido, através da ampla participação social, possibilita a troca de argumentos sem privilegiar autonomia pública ou privada, ao contrário, viabiliza o complemento de ambas pela via do discurso racional⁸³. Além disso, cada parte tem o dever de lealdade e de cooperação, com o fim de auxiliar para a solução da controvérsia, o que faz do processo não um campo de guerra onde as partes brigam para convencer o julgador, mas sim uma comunidade de trabalho⁸⁴.

Com o objetivo de corrigir os problemas verificados no ordenamento processual brasileiro, eis o surgimento do Código de Processo Civil – Lei 13.105 de 16 de março de 2015, com sua base principiológica e dinâmica como um todo com vistas a um processo efetivamente democrático, proposto por essa nova égide principiológica do Código de Processo Civil⁸⁵.

Fundado sobre uma sistemática participativa/cooperativa em que cada parte tem o papel de conduzir a lide para a boa solução pela via comunicativa da linguagem, ou a chamada interlocução ativa⁸⁶, os cidadãos poderão exercer a sua autonomia privada ou contribuir para a fundamentação adequada que sirva de precedentes para alimentar o repositório dos tribunais, e possibilitar, conseqüentemente, julgamentos justos, pautados nas decisões superiores, diminuindo assim o número de recursos desnecessários as instâncias superiores e divergências⁸⁷.

A partir do momento em que se garante a participação cidadã de todos no processo,

⁸¹ Ibidem, p. 207-217.

⁸² Ibidem.

⁸³ NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012.

⁸⁴ Op. cit.

⁸⁵ THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 20-21.

⁸⁶ Ibidem, p. 21.

⁸⁷ Ibidem, p. 22.

visando a tomada de decisão, é possível garantir também um julgamento justo, pois o processo oportuniza a todos o direito de participação consciente, com vistas ao deslinde da causa e diminuindo o risco da decisão viciada e arbitrária⁸⁸. Tais garantias possibilitam a chamada socialização do direito processual, estabelecendo um neoliberalismo processual, sendo abandonada a formalidade e a burocracia em detrimento de um instrumento garantidor de uma atuação cidadã legítima⁸⁹.

Importante ressaltar a mudança de mentalidade dos atuais e dos futuros profissionais quanto à nova sistemática de trabalho sobre os novos postulados do Código de base discursiva e procedimental, que abandonou em definitivo o discurso do protagonismo judicial em detrimento do debate, com vistas ao modelo constitucional de processo⁹⁰, sob pena de não se concretizarem as novas perspectivas axiológicas propostas no novo diploma.

Nesse novo prisma processual, os valores de soberania e direitos fundamentais criados a partir de uma discussão que garante igualdade de chances aos postulantes, em especial, o contraditório, assume uma concepção isonômica, resguardando, todavia, a sua função bilateral de informar e garantir o direito de reação⁹¹. O contraditório possibilita e fomenta o debate, eliminando a surpresa das partes por meio de uma decisão conflituosa que em nada reflita a causa de pedir dos participantes. Sem contar que um sistema jurídico alicerçado na perspectiva procedimental, além conferir autonomia aos cidadãos, possibilita interpretações por meio da negociação cooperativa, estabelecida através do agir comunicativo⁹².

Com base no dever de cooperação das partes, instituído no Código, eis que para apaziguar os conflitos, com argumentos capazes de conduzir à boa solução da causa, a razão de ser do novo diploma passa a ser a matriz cooperativa da vontade das partes em detrimento do velho formalismo embutido nos regramentos dos dispositivos, pois funcionarão como guia para a eliminação do dissenso⁹³, considerando-se ainda que quanto maior a cooperação das partes envolvidas nessa cadeia de cooperação, mais justa será a decisão proferida, dada a prevalência

⁸⁸ NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012, p. 139.

⁸⁹ *Ibidem*, p. 209.

⁹⁰ Um processo constitucional vislumbra os princípios da igualdade, razoável duração do processo, publicidade, do direito de participação das partes, do dever de cooperação, além do reflexo e da força normativa dos princípios constitucionais.

⁹¹ NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012, p. 224.

⁹² PEREIRA, Carlos André Maciel Pinheiro; ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. Direito, racionalidade de jurisdição e acesso à justiça: uma visão a partir de Jürgen Habermas. *In*: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro et al. (Org.). **Acesso à justiça: Perspectivas jusfilosóficas**. Salvador: Motres, 2018, p. 33-52.

⁹³ *Ibidem*.

do melhor argumento, mediante uma análise de sua eficácia e boa fundamentação⁹⁴.

Esse sistema jurídico baseado no princípio da cooperação faz surgir um sistema jurídico equânime, com vistas a um modelo de processo constitucional capaz de, aos poucos, garantir solo fértil para o surgimento de um tímido agir comunicativo⁹⁵, fortalecendo as bases para o Estado Constitucional de Direito.

Pelas breves características acima elencadas, tem-se uma mudança nítida de arquétipo que rompeu com a perspectiva tradicional a qual dotava as partes envolvidas de uma apatia no sentido de somente aguardar o provimento jurisdicional, sendo essa perspectiva uma das causas do fenômeno da judicialização de demandas seguida do ativismo judicial⁹⁶.

Esse novo panorama demonstra o quanto a sociedade carece de uma prestação jurisdicional célere, e invoca, conseqüentemente, o poder judiciário, a fim de pacificar seus conflitos, tendo essa prática o lado bom de comprovar o aumento do nível de conhecimento social para demandar em juízo, bem como um crescimento notável do papel do judiciário em questões relevantes⁹⁷.

No entanto, malgrado os avanços, houve a consequência negativa do assoberbamento de ações judiciais dos mais variados tipos, principalmente na primeira instância da justiça estadual, onde tramita grande parte do acervo processual brasileiro⁹⁸.

Superados os entraves encontrados nos primeiros estudos quanto a questão dos custos, a ausência de atendimento jurídico adequado, entre outros, ocorreu a redemocratização da justiça, seguida do aumento das demandas⁹⁹. O problema acima evidenciado no presente se mostra pertinente, e por esta razão, exige do judiciário uma mudança de postura, sendo uma delas a mudança de arquétipo na função jurisdicional.¹⁰⁰

Nesse sentido, o modelo da cooperação proposta no Código de Processo Civil abre espaço para o exercício de uma jurisdição mais ampla que ultrapassa as eclusas do poder judiciário, na tentativa de garantir maior eficiência, principalmente na solução de demandas simples ou *easy cases*¹⁰¹, valendo-se de soluções negociadas ou do sistema multiportas ou pluriprocessual¹⁰².

⁹⁴ Ibidem.

⁹⁵ Ibidem.

⁹⁶ ARAÚJO, José Henrique Mouta. et al. **Coleção Repercussões do novo CPC: Fazenda Pública**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, vol. 3, 2016, p. 707.

⁹⁷ Ibidem, p. 707.

⁹⁸ Ibidem, p. 706-707.

⁹⁹ Ibidem.

¹⁰⁰ Ibidem.

¹⁰¹ Ibidem.

¹⁰² A justiça multiportas é composta por institutos como a mediação, a conciliação e a arbitragem como forma de incentivar uma nova postura dos consumidores e destinatários da justiça, tendo a cooperação dos envolvidos e das

Assim, as novas soluções consensuais para resolução de demandas se amoldam perfeitamente a nova égide proposta pelo Código de Processo Civil, dada a sua previsão legal expressa, quando prevê, por exemplo, a autocomposição para ações que versam sobre direitos disponíveis e a prática de audiências ou ato processual previsto em calendário previamente fixado pelas partes de acordo com sua conveniência, conforme disposições constantes nos artigos 190 e 191 respectivamente¹⁰³.

Feitas essas considerações, é inegável afirmar que a chegada do Código de Processo Civil, editado com vistas a possibilitar um processo mais democrático e célere, constitui um marco, pois entrou no ordenamento propondo uma nova ordem na dinâmica processual, não sendo meramente uma reescritura do código antigo, mas sim de uma lei nova que cuidou em preservar institutos processuais acertados do código antigo, tais como o princípio da primazia do julgamento de mérito, e foi além quando, por exemplo, integrou tratamento diferenciado às demandas repetitivas¹⁰⁴.

O cuidado do qual cercou-se o legislador ao propor uma lei com regras sistematizadas a fim de favorecer os princípios da celeridade e da segurança jurídica comprova a preocupação clarividente em constitucionalizar o processo, dando-lhe um novo paradigma, considerando o comportamento social atual, seus novos valores e a sua necessidade de respostas satisfatórias para seus dissensos¹⁰⁵. Noutro pórtico, é imprescindível pontuar a responsabilidade do jurista em refletir sobre a nova lei e a correta aplicabilidade de seus regramentos simplificados, deixando de lado a velha concepção de investimento na estrutura administrativa do Judiciário como única forma de se obter êxito no processo civil¹⁰⁶.

Aos magistrados, incumbe a tarefa da garantia da essência constitucional da jurisdição, através do debate aberto e plural proposto pelo Estado Constitucional de Direito¹⁰⁷, que trabalha sob a égide de um processo constitucional democrático garantidor da participação daqueles interessados em suas esferas, conferindo coparticipação endoprocessual¹⁰⁸. As novas premissas decisórias do Código de Processo Civil focam no debate como premissa fundamental de

partes como um corolário a ser difundido e praticado. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 07).

¹⁰³ Op. cit., p. 716-717.

¹⁰⁴ DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 407-408.

¹⁰⁵ Ibidem, p. 409.

¹⁰⁶ Ibidem.

¹⁰⁷ PEREIRA, Carlos André Maciel Pinheiro. ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. **Direito, racionalidade da jurisdição e acesso à justiça: uma visão a partir de Jürgen Habermas**. In: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro et al. (Org.). **Acesso à justiça: perspectivas jusfilosóficas**. Salvador: Motres, 2018, p.33-52

¹⁰⁸ NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais**. Curitiba: Juruá, 2012, p. 176.

embasamento dos julgamentos, tornando possível aplicar fundamentos determinantes pautados em decisões com garantia do contraditório¹⁰⁹.

Quando se afirma que o Código de Processo Civil deve propiciar uma reflexão acerca de práticas antigas e viciadas de mecanismos decisórios, ou seja, de antigos problemas verificados na prática, antes de aplicá-lo, é preciso identificar esses vícios, sob pena de não haver contribuição para o sistema processual brasileiro¹¹⁰.

Todavia, faz-se necessário informar que o novo regramento dispõe de imperfeições e não tem o condão de resolver distorções e retrocessos enraizados. Além disso, muito se fala do choque com outros diplomas legais no momento de sua vigência¹¹¹, tais como a Lei Estadual n. 9.099/95 em alguns regramentos normativos específicos a serem vistos no capítulo seguinte.

Apesar disso, é inegável a sua contribuição para a configuração da chamada justiça multiportas, a qual iguala a jurisdição tradicional estatal às demais possibilidades oferecidas extrajudicialmente¹¹².

A sociedade brasileira está diante de uma nova forma de processamento de litígios, e ela exige, conseqüentemente, uma nova atuação de comportamento por parte de seus envolvidos, sejam os sujeitos processuais, sejam os legisladores. Por isso, é preciso abandonar a crença da rivalidade e competição entre os interessados.

Por isso, os magistrados, para uma melhor aplicabilidade, e os advogados, para trabalharem no sentido de favorecer a melhor decisão, deverão aplicar a primazia do princípio da cooperação processual, fazendo estudos, leituras, debates e discussões, pois o debate constante propicia a renovação do ordenamento¹¹³.

Estudos, debates, leituras e discussões fomentarão doutrinas, que servirão de bases para a elaboração de jurisprudências coerentes, pautadas em concepções axiológicas para a sociedade a que se destina, devendo todos os envolvidos tomarem a consciência de que somente a coparticipação policêntrica trará a percepção que a resolução dos dissídios sociais não é feita de forma isolada; carece, portanto, da participação de todos no constante debate e aprendizado com base no novo regramento¹¹⁴.

Para garantir terreno fértil e possibilitar o debate, está o processo civil como parte

¹⁰⁹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 480-481.

¹¹⁰ Ibidem, p. 482.

¹¹¹ THEODORO JÚNIOR, Humberto et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 485.

¹¹² Ibidem.

¹¹³ Ibidem, p. 487-488.

¹¹⁴ Ibidem, p. 488.

integrante dos interesses estatais, mas também retrata a chamada cultura jurídica¹¹⁵ da sociedade a que serve, pois sendo criação de seus integrantes, sofre mutações assim como o próprio homem, devendo amoldar-se à realidade tutelada e seus princípios constitucionais regentes, com vistas à efetividade¹¹⁶. Sendo assim, se a sociedade muda a ponto de tornar-se mais democrática em termos de acesso à justiça, não é forçoso concluir pela necessidade de mudança no processo e em sua estrutura¹¹⁷, sob a perspectiva de funcionar como uma comunidade de trabalho, podendo favorecer o caminho do debate, garantindo assim um modelo constitucional de processo compreendido à luz da Constituição¹¹⁸.

2.5 O ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL: APLICAÇÃO E EFICIÊNCIA

A sociedade brasileira, não diferente de outras pelo mundo, padece do mal da falta de efetividade, celeridade e eficiência do processo e da jurisdição como um todo diante da complexidade social várias vezes mencionada ao longo deste trabalho.

Com o advento da Emenda Constitucional n. 45/04, que teve como corolário a bandeira da celeridade processual. Malgrados os esforços estatais para a constante melhoria das condições dos tribunais nos processamentos dos feitos, bem como dos óbices encontrados através dos estudos feitos no Projeto Florentino, com o passar do tempo e com o aprimoramento das relações e dos negócios realizados entre as pessoas, o excesso de demandas, também chamado de fenômeno da hiperjudicialização, focou no judiciário como única via de solução, comprometendo ainda mais um sistema pouco eficiente e burocrático¹¹⁹.

É sedimentada a afirmação de que o mero acesso ao judiciário, a possibilidade do ajuizamento da demanda, tão somente, não é garantia de acesso, dada a falta da jurisdição, a prestação tardia ou a ausência de medidas de efetivação dentro ou fora dos fóruns brasileiros, contrariando, por conseguinte, os princípios constitucionais previstos para um processo democrático.

O Brasil, com população de aproximadamente 209 milhões de habitantes¹²⁰ possui cerca de 100 milhões de ações judiciais espalhadas pelos tribunais¹²¹. Há quem fale num futuro

¹¹⁵ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 61.

¹¹⁶ Ibidem.

¹¹⁷ Ibidem, p. 62.

¹¹⁸ Ibidem, p. 63.

¹¹⁹ MARQUES, Alberto Carneiro. **Perspectivas do Processo Coletivo no Movimento de Universalização do Acesso à Justiça**. Curitiba: Juruá, 2007, p. 17.

¹²⁰ BRASIL. IBGE. **Censo demográfico 2010**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

¹²¹ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros**

esgotamento do sistema em função dos números de feitos sentenciados, da falta de orçamento e estrutura num cenário econômico e social estagnado¹²².

Diante dessa realidade, não é forçoso admitir que a jurisdição estatal, através do processo judicial, seja a única via de resolução de dissensos que tramita por anos em várias instâncias com decisões técnicas que põem fim ao feito através de um a sentença, mas não pacificam socialmente¹²³, representando o processo apenas uma finalidade em si e o mero retrato de uma justiça preocupada por vezes com números e não com a essência axiológica de seu significado.

O destaque conferido ao Poder Judiciário nos últimos tempos evidencia o desejo social por uma prestação célere e justa, que apesar da informatização e modernização constantes, proporcionadas pelo advento do processo eletrônico, reflexo do perfil da própria sociedade brasileira que experimentou grande eclosão digital, não conseguiu viabilizar o ideário de justiça tão almejado¹²⁴.

Na contemporaneidade, passou-se a exigir, para a consagração do devido acesso à justiça, a garantia de acesso ao jurisdicionado de baixa renda, somada ao alto custo das demandas, seguidos das transformações estruturais processuais propriamente ditas, visando a proteção dos direitos difusos e coletivos identificados pelas ondas de acesso, institutos outros de reforma no sistema processual cumulados com reformas políticas e sociais como forma de garantir o amplo acesso de todos em iguais condições¹²⁵.

Neste diapasão, é do Estado a tarefa da democratização da justiça a todos os cidadãos¹²⁶ com vistas à pacificação social. Baseando-se nessa afirmação, tem-se que o processo é o meio de efetivação da função sócio-político-jurídica do direito daquele que o utiliza como forma de obtenção da justa medida¹²⁷.

Externada a preocupação em garantir a efetividade do processo, visando a ampliação do acesso à justiça no Brasil, deu-se a aprovação do Código de Processo Civil, com enfoque em procedimentos múltiplos com objetivo comum: propiciar a democratização e a ampliação do acesso à justiça diante da nova realidade¹²⁸ transportada para o mundo jurídico e refletida nos

meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 27-28.

¹²² Ibidem, p.28.

¹²³ Ibidem, p. 29.

¹²⁴ LINHARES, Paulo Afonso. Justiça virtual: a tecnologia da informação e a ampliação do acesso à justiça pelo cidadão. **Direito e Liberdade**, Mossoró, v. 7, n.1, p. 329-343, jul./dez. 2007, p. 337.

¹²⁵ MARQUES, Alberto Carneiro. **Perspectivas do Processo Coletivo no Movimento de Universalização do Acesso à Justiça**. Curitiba: Juruá, 2007, p. 45.

¹²⁶ Ibidem, p. 48.

¹²⁷ Ibidem, p. 55.

¹²⁸ Ibidem, p. 57-58.

instrumentos processuais mais adequados em solucionar, de forma política, os dissensos sociais¹²⁹.

Frente aos inúmeros litígios judicializados e ao crescimento de novos fatos para os quais a lei pura não tem uma solução, sendo primordial a interpretação dos tribunais, é ascendente o número de ações, bem assim o tempo de duração¹³⁰.

A judicialização foi causada pelo processo de redemocratização do país pós regime ditatorial, seguido da elaboração da Constituição Federal de 1988 e seu rol exaustivo de direitos sociais e individuais, além do aumento do conhecimento dos cidadãos acerca de seus novos direitos¹³¹.

A partir da década de 90 deu-se a abertura econômica do país para o cenário mundial, trazendo além de novas culturas e novas regras de direito internacional, a complexidade dos negócios jurídicos pactuados que tiveram como consequência o alto número de demandas complexas, muitas das quais o direito local não continha regramento específico para ser aplicado¹³².

A chamada *supervalorização da prestação jurisdicional* travestiu-se como única via de composição de conflitos; ou seja, apesar de ser valiosa, por apresentar soluções novas para os novos casos, dada a ausência de uma fonte imediata, se constituiu em um crescimento considerável de ações que sobrecarregam o sistema de processamento estatal¹³³.

Na tentativa de diminuir o número expressivo de ações em trâmite, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ estabeleceu as Metas Nacionais do Poder Judiciário, mas que na maioria das vezes não é cumprida pela primeira e segunda instâncias, dada a precariedade de funcionamento¹³⁴.

Os avanços tecnológicos não são em nenhum momento acompanhados pelo direito com leis e regramentos capazes de elucidar novos casos. A prestação jurisdicional precária também fica aquém da necessidade almejada pela sociedade, pois a solução do caso não é dada de forma satisfatória, além da sobrecarga paulatina e ascendente dos tribunais com o passar do tempo¹³⁵.

Não bastasse as demandas oriundas da sociedade, o judiciário ainda abarca

¹²⁹ DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 424.

¹³⁰ DIAS, Bruno de Macedo. **A Constitucionalidade de Filtros ao Acesso à Justiça como Mecanismos para Assegurar o Funcionamento Sustentável do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 63.

¹³¹ *Ibidem*, p. 65.

¹³² DIAS, Bruno de Macedo. **A Constitucionalidade de Filtros ao Acesso à Justiça como Mecanismos para Assegurar o Funcionamento Sustentável do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 66.

¹³³ *Ibidem*, p. 75.

¹³⁴ *Ibidem*, p. 81.

¹³⁵ *Ibidem*, p. 82.

competências adstritas aos poderes legislativo e executivo¹³⁶, quando o primeiro, por exemplo, por inércia em regulamentar situações, força a provocação do judiciário para decidir casos de anomia; quando o segundo, por exemplo, não põe em prática as políticas públicas de saúde, também forçando os particulares ou fiscais da lei recorrerem ao judiciário como forma de garantir o direito previsto constitucionalmente. Já se discutiu, inclusive, acerca da usurpação de competências do Poder Judiciário em detrimento dos demais, comprometendo o chamado sistema de freios e contrapesos, adotado também no Brasil.

Observa-se um poder político representativo¹³⁷ atribuído também ao Judiciário em razão da constitucionalização¹³⁸, do reconhecimento de novos direitos e daqueles já previstos constitucionalmente por parte dos cidadãos, e por isso abarcou competências outras dos demais poderes; prova disso é o exercício de uma função política que deveria ocorrer não em sede de tribunais¹³⁹, mas que necessariamente se verifica em razão da ingerência.

Ora, a jurisdição é a via através da qual se aplica diretamente a Constituição, diga-se de passagem, exercida de forma ampla e irrestrita por quem busca justiça¹⁴⁰, possuindo nos tribunais a única via ou a tábua de salvação, principalmente após a constitucionalização do direito. Daí a notoriedade conferida aos tribunais brasileiros, principalmente os superiores.

Malgrado a notoriedade em questão aos tribunais atribuída, não lhes restam somente causas relevantes para os quais a norma padece de anomia ou antinomia. Pelas estantes ou mesmo por máquinas, no caso das ações eletrônicas, tramitam processos atinentes as mais variadas matérias por causa da centralização da jurisdição¹⁴¹.

O Poder Judiciário não se traveste em um órgão propício apenas para o debate de situações extraordinárias porque lhe chegam demandas exigindo prestações positivas por inércia estatal, revisão de políticas públicas de atribuição dos outros poderes, entre outras, transferindo a responsabilidade do seu verdadeiro detentor e responsável por sua elaboração ou

¹³⁶ *Ibidem*.

¹³⁷ O termo *política* grafado refere-se ao fato de o Judiciário aplicar as leis com vistas à vontade política da maioria, conforme expressa na Constituição Federal; aplicam o direito conforme os critérios sociais e não conforme os órgãos políticos de governo (BARROSO, Luiz Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: Os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 421.)

¹³⁸ Interpretação de institutos de forma axiológica com fulcro no direito constitucional, ou seja, a primazia da interpretação conforme a constituição. (BARROSO, Luiz Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: Os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 457.)

¹³⁹ SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 79.

¹⁴⁰ *Op. Cit.*, p. 409.

¹⁴¹ O estado social deve garantir prerrogativas constitucionais básicas, entretanto, por demais onerosas aos cofres públicos. Em virtude da crise econômica perpetrada e da carência das referidas prestações, o indivíduo provoca o Judiciário para garantir o mínimo previsto constitucionalmente. (STRECK, Lenio Luiz. **Jurisdição constitucional e hermenêutica: uma nova crítica do direito**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002, p. 67.)

implementação à justiça, visando a efetivação das prerrogativas elencadas na Constituição Federal de 1988, também chamada de constituição cidadã¹⁴², dada a vasta gama de direitos sociais ofertados. A morosidade excessiva está trazendo descrédito do Judiciário junto à população, já que em face da ausência de políticas públicas, os tribunais são vistos como a *ultima ratio*.

As dificuldades financeiras responsáveis pela precariedade na satisfação de políticas públicas também acomete o Judiciário como um todo, quando se fala em investimentos para se ampliar uma estrutura por demais cara¹⁴³, pois o orçamento a ser partilhado entre os três poderes advém da mesma fonte de arrecadação.

Tomando por base essa situação, aliada aos avanços tecnológicos, somados ao agigantamento, tanto em termos de complexidade quanto em termos de propositura de demandas judiciais a cargo dos tribunais, é tendencioso mencionar um esgotamento futuro do sistema estatal como um todo por conta da sobrecarga, dificultando a concretização de uma justa e célere medida¹⁴⁴. A nova roupagem social rompeu por completo com o modelo de jurisdição formal generalista e universalista, dando lugar a um arquétipo livre e multifacetado nos termos da sociedade plural e complexa do presente¹⁴⁵, em uma sociedade onde impera a cultura da litigiosidade fomentada e apoiada no princípio insculpido no artigo 5º, inciso XXXV da CRFB/1988, sem considerar a pacificação social como requisito essencial a ser buscado¹⁴⁶. No entanto, apesar dos esforços feitos ao longo do tempo, a ingerência da conflituosidade social arraigada no Brasil é a cultura da sentença e da transferência da situação para o juiz da causa na certeza da justiça¹⁴⁷, quando na verdade as partes, através de uma reflexão pessoal, podem empenhar esforços para se chegar a um consenso¹⁴⁸.

O alto número processual brasileiro expressa a quantidade crescente, desordenada e imoderada de ações dos mais variados temas de pessoas que recorrem ao Judiciário tendo em mente o acesso à justiça enquanto um serviço público, e se deparam com a morosidade da ação, que gera, por vezes, a insatisfação e o abandono da causa¹⁴⁹.

Outro ponto interessante a ser evidenciado neste tópico é a ausência de preocupação em

¹⁴² SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça**: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 77.

¹⁴³ *Ibidem*, p. 81.

¹⁴⁴ SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça**: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 82-83.

¹⁴⁵ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 47.

¹⁴⁶ *Ibidem*, p. 104.

¹⁴⁷ *Ibidem*, p. 106.

¹⁴⁸ *Ibidem*, p. 107.

¹⁴⁹ *Ibidem*, p. 108.

evitar o chamado gatilho dos litígios¹⁵⁰; ou seja, se investe pesado na estrutura cara dos tribunais e em sua máquina administrativa, apostando-se na curva ascendente de demandas propostas a cada ano, que são resultado também, além de outros motivos já elencados, de leis fracas e baixo desempenho de instituições normativas¹⁵¹.

A falta de políticas públicas é a principal causa do ajuizamento das ações em massa contra o poder público, em razão de sua ineficiência. A chamada litigância de interesse público, que leva muitas pessoas ao Judiciário demandar contra o Estado, gerando, conseqüentemente, julgamentos em massa que refletem em uma *padronização decisória superficial* revestida de meros números¹⁵², pois diante da enxurrada de ações, é impossível um esmero técnico e jurídico dos magistrados, em razão da exaustiva carga de trabalho¹⁵³.

O Judiciário, por sua vez, na tentativa de mascarar os problemas e garantir maior celeridade nos julgamentos, aposta em metas processuais e na chamada justiça em números, cujas decisões carecem de discussão completa e de argumentos de fundamentação pautados nos chamados julgamentos de larga escala sem uma análise minuciosa de cada caso¹⁵⁴.

Assim como em outros países, os estudos que envolvem a preocupação do acesso à justiça fizeram nascer a importância do repensar constante para a sua garantia efetiva, tratando-se de uma missão do sistema jurídico¹⁵⁵, considerando-se as novas relações do mundo globalizado, como no caso dos conflitos em massa que obrigam o sistema jurídico a se adequar de forma a repensar o acesso à justiça com base na densidade de seu significado, o qual se assemelha ao significado próprio da palavra *justiça*¹⁵⁶, mesmo porque é concebido como acesso à uma ordem jurídica justa.

A decisão tão somente não é a garantia da prestação pretendida. É preciso fornecer os meios de sua concretização rápida frente aos desafios da modernidade, compreendido por um

¹⁵⁰ THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 377.

¹⁵¹ *Ibidem*, p. 378.

¹⁵² THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 381.

¹⁵³ DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 435.

¹⁵⁴ A judicialidade no Brasil lida com ações do tipo individual, isoladas ou de varejo, tendo sido sob a perspectiva dessas ações o embasamento do processamento do feito nos termos da lei processual civil; a litigiosidade coletiva que trata dos direitos difusos e coletivos propostas pelos legitimados constitucionais e por fim, a litigiosidade em massa, normalmente originária de demanda coletiva embasadas em direitos individuais homogêneos. Por esta razão não é possível adequar a lei processual civil a esses perfis em razão das peculiaridades de cada uma, sendo preciso a busca de técnicas singulares para o tratamento específico de cada uma delas, sob pena do comprometimento da ordem constitucional, pois os chamados litígios individuais em nada se assemelham aos litígios em massa, por exemplo. É por esta razão a impossibilidade do tratamento igualitário a todas. (THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 379-380).

¹⁵⁵ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 101.

¹⁵⁶ DIDIER JUNIOR, Fredie et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodium, 2017, p. 427.

estado de fluidez, liquidez e dúvidas refletidas nas relações negociais¹⁵⁷, sob pena da manutenção do princípio da inafastabilidade da jurisdição como mera formalidade encartada no papel¹⁵⁸.

Quando o Brasil eliminou o óbice das custas processuais, possibilitando a todos o direito a postulação em juízo, permitiu, sem estar devidamente preparado, o ajuizamento desenfreado de ações. A prática comprometeu o princípio da inafastabilidade da jurisdição pelo fato de se facilitar a postulação, mas se obstacularizar o resultado dela com a prestação morosa e imprópria¹⁵⁹. Com o advento da CRFB/1988 e em sequência uma vasta gama de direitos sociais que são diariamente usurpados, principalmente pelo próprio poder público, sendo considerado por muitos o grande gerador de conflitos¹⁶⁰.

Feitas essas breves considerações, é importante destacar que a garantia do acesso à justiça não é atributo exclusivo do Poder Judiciário, pois o executivo, quando eficientemente executa as políticas públicas previstas em lei, possivelmente pouparia o ajuizamento desnecessário de demandas¹⁶¹.

Por outro lado, há de se considerar a insustentabilidade do sistema judiciário, inicialmente pensado como único meio para se fazer justiça, tendo como instrumento o processo, pois hoje os números demonstram que a possibilidade do ajuizamento tão somente não é garantia de resultado satisfatório na solução da controvérsia levada ao poder judiciário¹⁶², além de contribuir para o assoberbamento do sistema como um todo pela alta litigiosidade.

Em face da realidade apresentada, lançar mão das alternativas que favoreçam o diálogo entre as partes, além de fortalecer a cidadania ativa, orienta o jurisdicionado a reconhecer seus direitos e limites e escolher a melhor forma de exercitar seu direito, não elegendo o judiciário como primeira e única via para obter resultado¹⁶³. Essas alternativas serão expostas em capítulos seguintes e de forma um pouco mais pormenorizada.

2.6 POR UM ACESSO À JUSTIÇA QUALITATIVO

A sociedade atual clama por instrumentos de atuação efetiva de cidadania como um

¹⁵⁷ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017.p.90

¹⁵⁸ Ibidem, p. 107.

¹⁵⁹ DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 436.

¹⁶⁰ Ibidem, p. 435.

¹⁶¹ Ibidem.

¹⁶² ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 29.

¹⁶³ Ibidem, p. 31.

exercício inerente à democracia, exercida de forma deliberativa¹⁶⁴. Nesse sentido, a sociedade também almeja que os instrumentos de atuação permeiem as esferas de atuação jurisdicional como forma de garantia de legitimidade¹⁶⁵.

Com as demandas em massa, fruto da complexidade social atual e também da chamada redescoberta da cidadania, a presente situação força a busca pela tomada de novos papéis a fim de tornar a jurisdição discursiva adequada ao caso apresentado, pois improvável que com o passar do tempo os conflitos se simplifiquem; ao contrário, exigirão discursos mais bem fundamentados. Nesse cenário, haverá multiplicidade de discursos, vistos, claro, como um ponto positivo, se considerada a pluralidade existente entre os indivíduos, cada qual com seu discurso próprio e o debate na busca de uma fundamentação democrática autêntica¹⁶⁶.

Aliado a isso, é preciso abandonar teorias do passado, conferindo a elas o seu devido lugar para o tempo a que serviram, pois o acesso à justiça não é estanque e deve se amoldar a realidade contemporânea¹⁶⁷, por isso ele sempre será tema de pauta nos trabalhos jurídicos.

Do judiciário sempre será exigido um papel ativo por parte dos cidadãos¹⁶⁸. Estes, por sua vez, pugnam por justiça em suas pretensões, e para atingir tal fim, tomando por base mais uma vez a contemporaneidade, a mera subsunção da norma ao caso não mais se justifica quando se exige mais que a pura e simples aplicação da norma mais adequada ao caso concreto¹⁶⁹, abandonando-se formalismos desnecessários e a concepção de ser o juiz o mero aplicador da lei.

A imersão do órgão julgador no mundo e no problema das partes, considerando suas características, tais como a condição financeira, cultural e social, lhe possibilitará uma visão global da lide, com o fito de contribuir para uma decisão criativa e adequada ao caso concreto, após um raciocínio autêntico¹⁷⁰. Nessa mesma linha, advogados, consultores, estudantes, enfim, todos os envolvidos na comunidade de trabalho deverão promover uma mudança de mentalidade, na busca da força motriz criadora e inovadora do direito¹⁷¹.

A primeira mudança deve ser a de conceber que a pacificação social não é sinônimo de ausência de conflitos; porém, tê-los socialmente como um fator natural inerente possibilita a

¹⁶⁴ GÓES, Ricardo Tinoco de. **Democracia Deliberativa e Jurisdição**: A legitimidade da decisão judicial a partir e para além da teoria de J. Habermas. Curitiba: Juruá, 2013, p. 45-46.

¹⁶⁵ Ibidem, p. 169.

¹⁶⁶ GÓES, Ricardo Tinoco de. **Democracia Deliberativa e Jurisdição**: A legitimidade da decisão judicial a partir e para além da teoria de J. Habermas. Curitiba: Juruá, 2013, p. 173-174.

¹⁶⁷ MORAES, Daniela Marques de. **A importância do olhar do outro para a democratização do acesso à justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015, p. 147-148.

¹⁶⁸ Ibidem, p. 155.

¹⁶⁹ Ibidem, p. 160.

¹⁷⁰ Ibidem, p. 167.

¹⁷¹ Ibidem, p. 163.

evolução do ser humano enquanto homem¹⁷². Apesar disso, para garantir a normalidade, convém lançar mão de meios para garantir a pacificação deles, abandonando-se aquela ideia única de outrora de ampliação da estrutura e do pessoal dos tribunais do Brasil, mais uma vez dotando de pleno poder os tribunais e juízes, quando em verdade as partes devem atuar de forma efetiva e democrática para a concretização do direito e a consequente garantia de seu provimento¹⁷³. É verdadeira e notória a dificuldade em se estabelecer uma mudança de concepção e de um novo modelo de atividade jurisdicional em razão da característica burocrática e tradicional inerente aos próprios ritos dos tribunais.^{174/175}

A inovação da forma de jurisdicionar através do consenso propõe inclusive o compartilhamento da jurisdição entre as partes e do judiciário com outros órgãos estatais ou não estatais, e ao contrário de muitas opiniões, essa nova forma projeta um conceito autêntico de democracia, pois o judiciário se ocuparia de questões não solucionadas em outras portas.¹⁷⁶

O compartilhamento da jurisdição também prevê a criação, já implantada em muitos tribunais brasileiros, dos Centros Judiciais de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC¹⁷⁷, e Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC, visando a possibilidade da resolução do conflito de forma consensual¹⁷⁸, além de fornecer

¹⁷² CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 110.

¹⁷³ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 110-111.

¹⁷⁴ Vide o artigo 1º da Resolução nº125/CNJ. (BRASIL. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 28 abr. 2018.)

¹⁷⁵ A dificuldade de mudança e de adequação por parte dos tribunais brasileiros é uma herança deixada pelo período da ditadura militar que reservava às cortes o julgamento de matérias adstritas a termos políticos. As matérias de cunho relevante só vieram a ser apreciadas pelo Poder Judiciário após a redemocratização, tendo sido forçado por pressão popular a decidir sobre o julgamento de questões entre particulares e não mais questões meramente governamentais, como na ditadura militar. A partir daí, foi notória a visibilidade obtida até hoje, dado o ativismo judicial. (LOPES, José Reinaldo de Lima. Crise da norma jurídica e a reforma do judiciário. In: FARIA, José Eduardo (Org.). **Direitos humanos, direitos sociais e justiça**. São Paulo: Malheiros, 2002, p. 72.)

¹⁷⁶ A justiça multipostas se amolda também aos casos que preveem a autocomposição sem a interferência dos tribunais na decisão, ou seja, o caso deve se adequar a alternativa escolhida pelas partes. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multipostas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 68.)

¹⁷⁷ Os Centros Judiciais de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC são formados em sua maioria por funcionários voluntários e entidades voltadas para o êxito na composição dos conflitos sociais. Primam pela solução da controvérsia, pois em alguns casos os interessados podem procurar o centro para requerer atendimento sem o ajuizamento prévio de uma ação, encerrando materialmente a controvérsia. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multipostas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 30.)

¹⁷⁸ As expressões métodos adequados de resolução de conflitos, métodos alternativos de resolução de conflitos e métodos de solução consensual de resolução de conflitos são expressões sinônimas como sinônimos das técnicas de mediação, conciliação, arbitragem e outras utilizadas como via segunda à judicial. Há autores que escolhem uma em detrimento de outra em razão de confusões textuais estabelecidas quando da escolha de uma expressão mais ou menos adequada. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multipostas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 69.)

orientação e atendimento ao cidadão para o esclarecimento de sua controvérsia, instalando os centros e núcleos próximos aos fóruns¹⁷⁹.

A Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça criou, *a priori*, um programa de resolução de conflitos, sugerido para ser implementado nos tribunais brasileiros. Hoje é uma obrigatoriedade, nos termos legais, porque não faculta ao magistrado, quando for da vontade da parte, o envio dos autos para os centros judiciários¹⁸⁰.

O investimento na capacitação de mediadores e conciliadores para atuarem nos centros e nos núcleos demonstra a preocupação do CNJ com a otimização da justiça, além de incentivar o jurisdicionado e os auxiliares a lançar mão das possibilidades dispostas¹⁸¹, observado o método de resolução ao caso e respeitando a vontade da parte.

É claro que essa onda de enfoque na chamada justiça multiportas exige um investimento e uma capacitação constantes de profissionais para atuar na área. É bem verdade também que em razão da recente implementação dos métodos consensuais no panorama da jurisdição brasileira muitos centros ainda atuam com mediadores e conciliadores sem os requisitos mínimos para o exercício da tarefa de mediar ou conciliar¹⁸².

Isso se dá, em parte, pela falta de instrutores no país. Outro fato não atrativo é a remuneração, em regra, a cargo do próprio tribunal, a manutenção de quadros de profissionais, nos termos do Código de processo Civil¹⁸³, ou a fixação da remuneração a ser percebida e o seu custeio pelas partes interessadas, conforme estabelecido na Lei. 13.140/2015¹⁸⁴.

Ainda assim, apesar da vasta gama de diplomas legais que regulamenta de forma distinta o trabalho desses profissionais, aliada a falta de capacitação e a uma remuneração condizente com a atividade, acredita-se na capacidade do Poder Público de, paulatinamente, aparar as arestas ainda evidentes no tocante as divergências apresentadas na prática até o momento, para

¹⁷⁹ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Lei da mediação e o novo CPC reforçam acerto na Resolução 125 do CNJ**. 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/81043-lei-da-mediacao-e-novo-cpc-reforcaram-acerto-da-resolucao-125-do-cnj>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

¹⁸⁰ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Lei da mediação e o novo CPC reforçam acerto na Resolução 125 do CNJ**. 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/81043-lei-da-mediacao-e-novo-cpc-reforcaram-acerto-da-resolucao-125-do-cnj>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

¹⁸¹ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 110-111.

¹⁸² Para o exercício da mediação e da conciliação em sede de CEJUSC, nos termos da Resolução nº 125/2010 do CNJ, é exigida a inscrição deles em cadastro nacional, além de curso de capacitação, realizada por instituição credenciada pelo próprio CNJ. A Lei nº 13.140/2015, da mediação, exige, além desses requisitos, que o mediador seja graduado há pelo menos dois anos. A Lei 9.099/95 prevê o recrutamento dos conciliadores, preferencialmente entre bacharéis em direito, na condução das audiências conciliatórias. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 77.)

¹⁸³ BRASIL. **Lei nº 10.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 28 abr. 2018.

¹⁸⁴ *Ibidem*.

que elas não se tornem obstáculos impeditivos da implementação concreta de um acesso à justiça qualitativo¹⁸⁵.

O princípio do estímulo à autocomposição, previsto no artigo 3º, § 2º do Código de Processo Civil expressa a obrigação estatal em propiciar a solução consensual dos conflitos. O mesmo artigo, em seu § 3º preconiza o estímulo dos métodos autocompositivos por parte dos advogados, juízes, defensores públicos, membros do Ministério Público. Essa referência legal deve ser o lema na prática da atuação dos auxiliares da justiça para a promoção da nova proposta.

Às partes, também cabe o papel de se assumirem como protagonistas da ação, pois são os principais interessados nela. A eles cabem a escolha do método, indicar os pontos principais da controvérsia para solucionar o conflito e evitar novas demandas¹⁸⁶.

Nesse sentido, as partes devem buscar um melhor conhecimento acerca de seus direitos, estudando verdadeiramente e se interessando pelas leis e seu funcionamento, fato este não característico da sociedade brasileira, que prefere a postura passiva e pouco efetiva na busca da solução final.

Essa mudança de mentalidade deve perpassar pela qualidade do ensino jurídico no país, no sentido de melhor preparar os futuros advogados e bacharéis. As faculdades e universidades devem preparar profissionais preocupados e inquietos com as questões processuais, a fim de que eles contribuam para uma eficiente e tempestiva prestação¹⁸⁷, nos preceitos do princípio da cooperação do Novo CPC, repensando também a forma de se ensinar direito.

A garantia de um acesso à justiça qualitativo também se faz com razoável duração do processo, nos termos expressos da CRFB/1988, em seu artigo 5º, inciso LXXVIII, prevendo, portanto, a aceleração do processo em detrimento da prestação intempestiva e precária que acomete os tribunais brasileiros.

A celeridade processual não implica somente na decisão final do mérito da causa, mas sim na efetiva satisfação do direito, pois acesso qualitativo não é meramente a finalização do processo e seus formalismos; é também a satisfação da parte para a qual o processo é o meio de obtenção da finalidade¹⁸⁸.

¹⁸⁵ Isso se dá, em parte pela falta de instrutores no país. Outro fato não atrativo é a remuneração, em regra, a cargo do próprio tribunal.

¹⁸⁶ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 78-79.

¹⁸⁷ JOBIM, Marcos Félix. **O Direito à Duração Razoável do Processo: Responsabilidade civil do Estado em decorrência da intempestividade processual**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, p. 125.

¹⁸⁸ THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 184.

O chamado tempo do calendário não é o mesmo que rege a sociedade, se considerarmos que umas são mais ou menos desenvolvidas que outras; uma são mais ou menos tecnológicas que outras. O chamado tempo social, é aquele que tem vida própria dentro da sociedade, ou seja, quem dita as horas não é o relógio propriamente dito, mas sim os costumes sociais da época, como no caso das sociedades de massa, cujos estudos afirmam que esses indivíduos vivem num mundo temporal próprio¹⁸⁹.

O tempo do processo contempla o tempo cronológico e o tempo social. Depende ainda do desenvolvimento dos atos próprios do processo a serem realizados de acordo com os momentos determinados, ou seja, de forma ordenada e conforme as suas fases¹⁹⁰. Apesar da imprevisibilidade do tempo processual, as irregularidades processuais devem ser combatidas, sob pena de prejuízo a uma das partes quando da entrega em atraso da devida prestação.¹⁹¹

A burocracia dos trâmites dos tribunais, a falta de informação das partes, a formalização excessiva dos processos são algumas das causas evidentes para o atraso da prestação jurisdicional, sendo eles os grandes responsáveis pelo atraso na decisão¹⁹².

Experiências estrangeiras já demonstraram que um ambiente cooperativo e comunitário de trabalho propicia uma resolução mais célere da demanda. Nesse sentido, é mister evidenciar o destaque para o princípio da boa-fé¹⁹³, norteador dos atos dos participantes processuais.¹⁹⁴

Isso implica em uma sensibilidade do magistrado em devidamente punir aquele que lança mão de instrumentos ou mecanismos processuais para protelar o resultado justo da prestação¹⁹⁵. Vale ressaltar a previsão da lei para a punição expressa por litigância de má fé desde o Código de Processo Civil de 1973, todavia pouquíssimo aplicada para os casos de abuso de direito.

O Poder Judiciário não pode se furtar da relação entre o direito e a tecnologia. Nesse

¹⁸⁹ O tempo na sociedade massificada, de acordo com os estudos, seria regido por um tempo estimado pelo indivíduo, e não por tempo cronológico convencional (JOBIM, Marcos Félix. **O Direito à Duração Razoável do Processo: Responsabilidade civil do Estado em decorrência da intempestividade processual**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, 56-57).

¹⁹⁰ Ibidem, p. 167.

¹⁹¹ Ibidem, p. 170-171.

¹⁹² O autor faz uma distinção entre celeridade processual e duração razoável do processo. O primeiro seria a concretização dos atos processuais em tempo curso, utilizando-se o mínimo de recursos possíveis com vistas ao mesmo fim, tal como preconiza o princípio da economia processual, enquanto o segundo visa a garantia do provimento jurisdicional em tempo necessário e razoável pelo menos até o final da fase de conhecimento. Todavia, o autor admite haver outros autores que concebem os dois conceitos como sendo sinônimos um do outro. (JOBIM, Marcos Félix. **O Direito à Duração Razoável do Processo: Responsabilidade civil do Estado em decorrência da intempestividade processual**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, p. 119.)

¹⁹³ “O princípio da boa fé objetiva consiste em exigir do agente a prática do ato jurídico sempre pautado em condutas normativamente corretas e coerentes. (THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 204.)

¹⁹⁴ Ibidem, p. 185.

¹⁹⁵ Ibidem, p. 185-186.

sentido, houve o advento do processo eletrônico, instrumento aliado ao princípio da celeridade ou razoável duração do processo¹⁹⁶, como forma de garantir uma plataforma única de trabalho em todos os tribunais e comarcas de todo Brasil, eliminando boa parte do trabalho desnecessário do cartório¹⁹⁷.

A otimização de atos como citação, intimação e certidão também devem ser realizados com vistas a celeridade. Para isso, se realiza a implementação do recebimento de documentos por meio eletrônico oficial, reduzindo-se assim prazos e custos com oficiais de justiça ou avisos de recebimento (AR).

O processo eletrônico, ainda em fase de implantação em muitas comarcas, carece de melhorias e aprimoramentos que devem ser percebidos e corrigidos, assim como todo sistema de processamento de dados. De toda sorte, importante não olvidar que por trás das máquinas estão seres humanos encarregados pelo andamento processual. Malgrado o advento do processo eletrônico e suas inovações, por trás das máquinas existem pessoas responsáveis pela continuidade e prática de atos. Para com eles, a gestão dos tribunais deve dispender uma constante capacitação das novas técnicas a serem empregadas.

Se o Código prima pela atuação ativa dos cidadãos, é preciso permitir o livre acesso deles as plataformas processuais, como forma de ampliação do acesso, dando-lhe a possibilidade de obter informações e cópia de documentos sem o intermédio do cartório¹⁹⁸, com vistas a primazia da autonomia da parte e a ampla processualidade, ou seja, livre do aprisionamento metodológico, epistêmico e técnico que carregam a estrutura. A liberdade aqui preconizada deve revestir tanto os atos judiciais como os extrajudiciais¹⁹⁹, aproximando a realidade da jurisdição à concepção de processo expresso constitucionalmente²⁰⁰.

Os recursos protelatórios são um grande óbice a satisfação jurisdicional efetiva. O novo CPC estabeleceu um alinhamento da jurisprudência dos tribunais de primeira instância com os de segunda e terceira, como forma de evitar julgamentos diferentes para casos que envolvam a mesma questão, visando os princípios da isonomia e da segurança jurídica²⁰¹.

A uniformização da jurisprudência, cuja competência está mitigada entre o STF e o STJ,

¹⁹⁶ Com o advento do processo judicial eletrônico, foi eliminada a duplicidade de prazos processuais para os litisconsortes com diversos procuradores, a perda frequente de autos e a necessidade de haver a restauração dos autos, conforme preceitua o capítulo XVI e seus artigos do Código de Processo Civil.

¹⁹⁷ THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 185.

¹⁹⁸ *Ibidem*, p. 195.

¹⁹⁹ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 186-187.

²⁰⁰ *Ibidem*, p. 189.

²⁰¹ DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, v. 10, 2017, p. 281.

no tocante aos casos constitucionais e infraconstitucionais respectivamente²⁰², foi conferida pelo Código de Processo Civil com o fito de acelerar o procedimento em caso de entendimentos sumulados e solidificados no âmbito das cortes superiores²⁰³.

Apesar de não ser de observância obrigatória por parte dos juízes e tribunais de instâncias inferiores por não serem fonte do direito, expressam a hermenêutica das regras, conferindo a jurisprudência²⁰⁴ um papel de relevo, por expressar o posicionamento dos tribunais²⁰⁵.

Nesse sentido é a orientação do Código de Processo Civil, para evitar disparidade de julgamentos e contribuir para a uniformização destes, considerando, claro, a especificidade de cada caso. Mas é imperioso notar que os julgamentos na forma de precedentes judiciais ou sumulares transcendem a demanda inter-partes, em virtude da questão comum afeta aos recursos, que versam sobre matéria idêntica, sem se afastar das circunstâncias fáticas motivacionais do caso concreto²⁰⁶.

Diante do imenso rol de possibilidades havidas para um acesso à justiça qualitativo, seria necessário um trabalho denso, e ainda assim essas formas não se esgotariam. As que foram aqui mencionadas encontram guarida na nova sistemática do Código de Processo Civil, cujo objetivo precípua é a busca da efetividade processual, resultados satisfatórios, dinamismo procedimental, visão participativa e colaborativa, boa-fé, simplificação do sistema recursal²⁰⁷.

Dada a amplitude do tema e os parâmetros a serem observados na estrutura desta dissertação, certamente ao longo dos estudos serão contempladas todas as formas de garantia de acesso à justiça de forma qualitativa, sendo as ora mencionadas as que podem ser observadas para um melhor tratamento das lides de consumo.

As custas processuais e os custos da parte ainda são um grande entrave do acesso à justiça no âmbito da justiça ordinária comum. Infelizmente a carência de recursos de boa parte

²⁰² Ibidem, p. 282.

²⁰³ DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, v. 10, 2017, p. 282.

²⁰⁴ Assim como a jurisprudência, os precedentes e as súmulas também são institutos dos quais lançou mão o Código de Processo Civil para acelerar o julgamento. São institutos distintos, constituindo-se os primeiros de decisões reiteradas sinalizando semelhança no entendimento de um tema, enquanto as súmulas são resumos jurisprudenciais do posicionamento adotado nos tribunais. (DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, v. 10, 2017, p. 286-287.)

²⁰⁵ Ibidem, p. 284.

²⁰⁶ Ibidem, p. 292.

²⁰⁷ MARCATO, Antônio Carlos. et al (Ed.). As relações de consumo e a teoria do valor do desestímulo em face da globalização dos negócios jurídicos. **Revista Síntese: Direito civil e processual civil**, São Paulo, v. 18, n. 103, p. 9-17, set. 2016. Bimestral. Disponível em: <[http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$q=\[and:\[thesaurus:Christiane\] \[thesaurus:borrego\] \[or:\[field,RDC\] \[field,H1:RDC\]\]\] \\$x=server\\$3.0#LPHit1](http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates$fn=document-frameset.htm$q=[and:[thesaurus:Christiane] [thesaurus:borrego] [or:[field,RDC] [field,H1:RDC]]] $x=server$3.0#LPHit1)>. Acesso em: 06 jun. 2018.

dos brasileiros para suportar os custos da demanda, que leva tempo para ser satisfeita, ainda se afigura como um entrave não superado²⁰⁸.

Em sede de juizados especiais o acesso não é mitigado em razão das custas, dada a possibilidade conferida pelos artigos 54 e 55 da Lei Estadual n. 9.099/95, que garante isenção até o primeiro grau de jurisdição. Apesar de tal benesse, além de outras conferidas aos jurisdicionados, os Juizados Cíveis Estaduais enfrentam algumas dificuldades no processamento de suas ações, que serão expostas no capítulo seguinte.

²⁰⁸ SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça**: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 47.

3. O ACESSO À JUSTIÇA E OS JUIZADOS ESPECIAIS

Este capítulo trará uma abordagem quanto ao liame estabelecido entre os juizados especiais cíveis e o acesso à justiça, tomando por base, primeiramente, a Lei Estadual 9.099/95, cuja criação foi prevista constitucionalmente no artigo 98, inciso I, como forma de garantir maior celeridade a causas menores, não em sua importância, mas causas cujos valores não eram interessantes a ponto de serem levadas à juízo por não comportarem valores de monta elevada.

Em razão disso, por muito tempo foi taxada como uma justiça de segunda linha, por ser vista como uma alternativa secundária ao ajuizamento da ação ordinária, quando em verdade, ressalvadas algumas especificidades dispostas em lei²⁰⁹, a limitação imposta para o ajuizamento da ação versa sobre o limite de vinte salários, quando o cidadão ajuíza sem a assistência do advogado, e quarenta salários mínimos, quando do ajuizamento por advogado constituído²¹⁰.

A Lei Estadual 9.099/95, norteadas pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, veio como forma de garantir justiça, num primeiro momento, as populações menos abastadas, relegando a chamada litigiosidade contida da justiça comum e para a qual as pequenas demandas não tinham vez nos tribunais²¹¹.

Ocorre que na atualidade, a crise que acomete o Poder Judiciário como um todo chegou aos Juizados Especiais ao ponto de comprometer o princípio da inafastabilidade da jurisdição, causando insatisfação e o desvio da finalidade para o qual foram pensados quando da previsão constitucional.

Os tópicos seguintes abordarão a problemática das demandas de consumo, o perfil dos Juizados Especiais e a problemática das normas processuais do Código de Processo Civil e sua aplicação na prática do microsistema dos juizados especiais.

3.1 A LEI DOS JUIZADOS ESPECIAIS: PONTOS INTRODUTÓRIOS

A Lei nº 9.099/95 que criou os Juizados Especiais²¹² marcou um importante avanço na

²⁰⁹ BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm>. Acesso em: 05 maio. 2018.

²¹⁰ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais**: Comentários à Lei 9.099/1995. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 44.

²¹¹ Ibidem, p. 45.

²¹² Magistrados do Rio Grande do Sul, na década de 70, encamparam as primeiras experiências, implementando no Estado uma forma mais ágil de se prestar jurisdição, baseada naquilo que poderia ser adaptado para o Brasil da experiência americana dos Small Claims Courts de Nova Iorque, tendo sido o primeiro Estado a criar, dada a faculdade conferida pela Lei nº 7.244/84, a primeira Lei Estadual nº 8.124/86, dos antigos Juizados de Pequenas

garantia da jurisdição, através de um processo e justiça justos, se afigurando nos dias atuais como a única via para salvaguardar direitos que clamam por uma pronta solução em uma sociedade²¹³ cuja justiça caminha para o caos, dado o desrespeito constante às normas, ocasionando a enxurrada de dissensos protagonizadas nos tribunais do país²¹⁴.

Apesar da garantia de acesso conferida aos excluídos socialmente com seu advento, a falta de defesa técnica é um dos motivos apontados por críticos como um ponto negativo²¹⁵ que pode causar prejuízo a parte, comprometendo seu direito. Por isso a defesa técnica deveria ser importante em todo o trâmite da ação, principalmente pelo fato de o cidadão brasileiro ter pouca ou nenhuma noção de seus direitos e das leis, impedindo de elaborar bem uma petição a ser dirigida à autoridade judiciária²¹⁶.

O Juizado Especial Cível foi uma inovação à época, porque garantiu autonomia do juiz, valorizou as decisões do primeiro grau, informalizou e simplificou o rito de forma a imprimir maior rapidez na conclusão da demanda, pois até a possibilidade recursal²¹⁷ não obsta, em regra, o prosseguimento da execução, tal como disciplina o artigo 43 da Lei Estadual nº 9.099/95²¹⁸.

Essa nova forma de se fazer justiça ampliou o acesso do cidadão ao processo e a uma justiça célere, já que a justiça comum era onerosa e lenta o bastante para cidadãos de poucos recursos. A criação dos Juizados Cíveis Estaduais foi tão brilhante que, passados poucos anos, foram editadas as Leis nº 10.259/01, que criou os Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito federal, e posteriormente a Lei nº 12.153/09, que criou os Juizados Especiais da Fazenda Pública²¹⁹ no âmbito estadual.

Causas. Os Small Claim Courts possibilitavam uma relação de aproximação da jurisdição ao jurisdicionado, e o espírito da celeridade, da informalidade e da oralidade subsumiram sobre o formalismo do procedimento comum em nome de uma justiça justa. Para implementação da ideia no Brasil foram feitas adequações, mantendo-se a essência da subjugação da forma pela eficiência. (LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 11-12.)

²¹³ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais**: Comentários à Lei 9.099/1995. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 51.

²¹⁴ A Lei 7.244/84 que criou os Juizados de Pequenas Causas versavam sobre direitos patrimoniais de valor até vinte salários. (BRASIL. **Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984**. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7244-7-novembro-1984-356977-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 05 maio. 2018.)

²¹⁵ NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático**: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais. Curitiba: Juruá, 2012. p. 247.

²¹⁶ Argumenta-se que a participação do advogado em sede de juizados especiais propicia o debate e um viés democrático. (NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático**: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais. Curitiba: Juruá, 2012, p. 248-249.)

²¹⁷ O recurso em sede de juizados, visto como uma possibilidade coadjuvante, trouxe a chamada súmula do julgamento em caso de confirmação da sentença, dispensando-se os métodos formais do processo comum. Outro exemplo do abandono das formas burocráticas na edição da Lei nº 9.099/95 é a convalidação dos atos processuais quando preenchem a finalidade, independentemente da forma processual da qual foi concebida. (LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 14.)

²¹⁸ LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 13.

²¹⁹ HONÓRIO, Maria do Carmo; STEINBERG, José Fernando. **Manual dos juizados especiais cíveis & da**

Vista primeiramente como acesso à justiça conferido aos mais carentes, sendo a possibilidade do ajuizamento de uma demanda simples, despida das formalidades habituais do procedimento comum e livre de qualquer pagamento de custas em primeiro grau, afastando qualquer óbice de acesso²²⁰.

A legislação foi pioneira em tratar da busca facultada pelo juízo arbitral²²¹, uma forma moderna e não estatal de jurisdição, conferindo já à época de sua criação a ampliação das vias de acesso à justiça, tão almejada na atualidade com a chegada do Código de Processo Civil.

A informalidade da jurisdição sumaríssima permite a possibilidade de atuação do juiz togado, do juiz leigo e do conciliador, estes dois últimos considerados auxiliares da justiça, não sendo, obrigatoriamente membros ou servidores de carreira²²². No entanto, o juiz leigo assim como o juiz togado, possui atribuições para atuação de forma participativa e criativa no julgamento das demandas²²³.

Na atualidade, os Juizados tem a importante missão de conferir, nos termos constitucionais, a justiça informal e célere para a qual foram pensados quando de sua criação, dada a faculdade ao cidadão de optar pelo ajuizamento de uma demanda livre da formalidade, desconcentrada do processo judicial comum²²⁴.

Os Juizados Especiais, com o passar do tempo, tornaram-se a vitrine do Poder Judiciário, dadas a satisfação e confiança dos cidadãos pela facilitação e ausência de custas, num primeiro momento, seguida da completa satisfação e, portanto, efetividade de suas decisões e julgados²²⁵. Isso foi verificado porque a duração razoável do processo, aliada a celeridade, foram capazes de propiciar, juntamente com outros princípios, a tutela tempestiva de seus feitos, além da materialização completa do princípio constante no artigo 5º, inciso LXXVIII da CRFB/88.

A Lei Estadual 9.099/95, quando valorizou as decisões de primeiro grau, dotou os magistrados de autonomia criativa, ao ampliar sua capacidade de julgar com base nos princípios que regem o microsistema, não vinculando o magistrado às construções e formalidades

fazenda pública. Curitiba: Juruá, 2017, p. 14-15.

²²⁰ SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça:** A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 57.

²²¹ BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm>. Acesso em: 05 maio. 2018.

²²² SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça:** A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 58.

²²³ O juiz leigo, além de proferir despachos, decisões e sentenças, também está apto a presidir audiências instrutórias. (SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça:** A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 59.)

²²⁴ HONÓRIO, Maria do Carmo; STEINBERG, José Fernando. **Manual dos juizados especiais cíveis & da fazenda pública.** Curitiba: Juruá, 2017, p. 16.

²²⁵ LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC.** Curitiba: Juruá, 2015, p. 23.

processuais previstas no Código de Processo Civil²²⁶, grande parte delas incompatíveis com o ritual estabelecido na justiça especial..

Numa tentativa de preencher as lacunas da Lei nº 9.099/95, o Fórum Nacional de Juizados Especiais, criado em 1997, contribui para o aperfeiçoamento e a melhoria do sistema, no sentido de discutir, compartilhar, analisar experiências trazidas pelos magistrados do Brasil²²⁷, e ainda uniformizar procedimentos²²⁸.

Noutra banda, a rotina nesses Juízos não é simples, possuindo seus pontos controversos. A possibilidade do ajuizamento sem advogado exige do demandante conhecimento no cumprimento de diligências essenciais para o feito, algumas das quais são necessários conhecimentos técnicos, fazendo com que haja uma participação ativa dele no exercício da sua qualidade *jus postulandi*²²⁹.

Há duras críticas da doutrina pelo fato dos riscos do perecimento do direito pela falta de conhecimento técnico e jurídico dos litigantes eventuais. Entretanto, obstar a justiça especial com a exigência de um aparato técnico é limitar o exercício da cidadania e impedir a participação ativa do jurisdicionado no conhecimento de suas causas e do funcionamento do sistema do qual poderá lançar mão outras vezes, contribuindo para o círculo vicioso verificado na justiça comum da participação passiva do jurisdicionado.

Ademais, até mesmo aos profissionais da advocacia de outros ramos, que não costumam advogar em sede de juizados especiais, sentem alguma dificuldade no trato com a lei, o rito sumaríssimo e com os enunciados adotados por alguns juízos²³⁰. Por esta razão, o argumento da ausência de defesa técnica por si só não é justificativa para se alegar prejuízo do direito da parte.

É bem verdade que uma boa petição faz toda a diferença na pretensão invocada²³¹ e num país onde o analfabetismo funcional ainda figura com altos índices exigir tal prerrogativa, conforme já mencionado anteriormente, seria limitar o ingresso desses brasileiros que, apesar do escasso conhecimento em termos educacionais, reconhecem a prática lesiva enquanto consumidor, por exemplo, e reconhecem ainda a possibilidade da busca de um direito em sede de *pequenas causas*²³².

²²⁶ LINHARES, Erick et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 15.

²²⁷ Ibidem, p. 24.

²²⁸ ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS. Fórum Nacional de Juizados Especiais. Disponível em: <www.amb.com.br/fonaje>. Acesso em: 05 maio. 2018.

²²⁹ GARCIA, Humberto Carvalho da Silva. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis Estaduais por juízes leigos**. Rio de Janeiro: Espaço Jurídico, 2016, p. 15.

²³⁰ Ibidem, p. 26.

²³¹ Ibidem, p. 18.

²³² Ainda chamado popularmente os Juizados Especiais.

Entretanto, a dispensa do advogado é aceitável, pelo fato da prevalência do diálogo entre as partes, oportunizado em audiência preliminar conciliatória, dispensando as formalidades de tratativas em juízo, porque o foco é a solução e/ou satisfação da celeuma²³³.

A solução do conflito, buscada de forma simples, rápida, econômica e segura, primeiramente, com foco na conciliação e transação, permite a participação cidadã de forma ativa, e aproxima o jurisdicionado da justiça e do juiz quando garante um procedimento ágil²³⁴. Este é um reflexo do que se busca na contemporaneidade para o rito ordinário comum, tendo sido essa ideia introduzida, primeiramente, com o advento dos Juizados Especiais: a fomentação de uma decisão a partir de um consenso entre as partes facilitada inicialmente por uma audiência conciliatória²³⁵.

A atuação ativa cidadã prevê o exercício amplo de alternativas fornecidas pelo poder público para que o cidadão lance mão no correto manuseio da busca de seus direitos, como por exemplo, as reclamações nos órgãos fiscalizadores, como o Procon²³⁶, as agências reguladoras, como forma de resolver administrativamente²³⁷. Mas, por várias vezes, as frustrações e dissabores são tantos que o último fim é a esfera judicial.

Hodiernamente, o mesmo problema que afeta a justiça comum como um todo também acometeu os Juizados Especiais Cíveis: a falta de estrutura, somada ao tempo demasiado de satisfação do litígio, de forma a convergir para a conclusão da necessidade de se eliminar o monopólio da jurisdição estatal também na justiça especial.

Apesar dos avanços conseguidos, muitos locais pelo Brasil não dispõem de comarcas onde o funcionamento dos Juizados Especiais seja autônomo, em termos de espaço físico, para magistrados e servidores, sendo, muitas vezes, relegado a um segundo plano em detrimento de demandas de procedimento ordinário que versam sobre direito de família, infância e juventude,

²³³ DANIELSKI, Silvia Regina. Alguns cuidados para que os juizados especiais possam cumprir suas promessas de acesso à Justiça. *In*: HONÓRIO, Maria do Carmo. et. al. (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2007**. 2017, p. 41.

²³⁴ SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça**: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 60.

²³⁵ *Ibidem*.

²³⁶ A sigla PROCON significa Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, desenvolvido pelo Poder Executivo Municipal e/ou Estadual, destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores. Tem função de orientar, mediar e fiscalizar as relações de consumo. Atua administrativamente para garantir respeito aos direitos dos consumidores, como forma de equilibrar as referidas relações. Todavia, o PROCON não tem poder coercitivo sobre as empresas no tocante à execução de seus acordos firmados na esfera extrajudicial. (PROCON. **O que é o Procon e como o órgão pode te ajudar**. Disponível em: <<https://www.procononline.com.br/o-que-e-o-procon/>>. Acesso em: 05 maio. 2018.)

²³⁷ GARCIA, Humberto Carvalho da Silva. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis Estaduais por juízes leigos**. Rio de Janeiro: Espaço Jurídico, 2016, p. 17.

fazenda pública e outros como se somente essas ações fossem dignas de atenção especial²³⁸.

Há locais pelo Brasil que demandam criação de novas unidades para atender de forma plena os interesses sociais. Há varas que não dispõem sequer de servidores dotados de conhecimento jurídico para garantir assistência judiciária, nos termos propostos pelo artigo 56 da Lei Estadual n. 9.099/95, tendo como possível consequência a extinção do feito sem resolução do mérito, por ausência de condições mínimas para o prosseguimento da ação²³⁹.

Outro ponto merecedor de destaque nessa abordagem acerca dos pontos introdutórios é o papel do conciliador e da conciliação, aos quais não são conferidos a devida importância; o primeiro porque não prepara de forma eficiente, o que muitas vezes compromete a possibilidade do estabelecimento do diálogo; somado ainda ao pouco tempo dispensado a cada audiência e a pauta extensa devido ao alto número de ações, a possibilidade do diálogo resta prejudicada, e o consequente acordo²⁴⁰ e conciliação, emancipação e autonomia dos cidadãos²⁴¹.

Ainda assim, mesmo contribuindo para o desafogo da justiça ordinária comum, tendo em vista que na ausência deles, a justiça comum seria a responsável pelo processamento das demandas de pequena monta, com toda a dificuldade enfrentada para sua manutenção e essência, os Juizados foram a grande revolução no sistema jurídico brasileiro, por terem rompido conceitos, alargado portas, apreciado com presteza demandas consideradas pela justiça comum como de pouca relevância, mas que para o povo gerou a desmistificação de que a justiça era apenas para os ricos²⁴².

A missão dos Juizados Especiais de promover uma cidadania verdadeira e justa, ainda que o direito possa parecer mínimo, como por exemplo, a recusa de uma loja em efetuar a troca de um produto, encontra na justiça especial devida importância e respeito²⁴³.

Apesar do marco jurídico, do avanço, do pioneirismo e da importância e credibilidade junto aos jurisdicionados, os Juizados, igualmente à justiça comum, se encontram em dificuldade para continuar garantindo justiça com a mesma presteza de antes. A hiperjudicialização também é fenômeno crescente na justiça especializada, e tem como principal responsável as demandas de consumo.

Com o advento da Lei Federal n. 8.078/90, os Juizados presenciaram a proliferação de

²³⁸ LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 23-24.

²³⁹ DANIELSKI, Silvia Regina. Alguns cuidados para que os juizados especiais possam cumprir suas promessas de acesso à Justiça. In: HONÓRIO, Maria do Carmo. et. al. (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2007**. 2017, p. 42.

²⁴⁰ Ibidem.

²⁴¹ Ibidem, p. 46.

²⁴² LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 23.

²⁴³ Op. cit.

demandas originárias das relações de consumo entre fornecedores de produtos e serviços e consumidores²⁴⁴, ocasionando um comprometimento no funcionamento do rito sumaríssimo.

O aprimoramento das relações e o aumento do consumo e das relações consumeristas fez dos Juizados Especiais o balcão de reclamações diárias de consumidores insatisfeitos com a qualidade de produtos ou serviços prestados por grandes empresas, e isso ocasionou uma busca frenética pela justiça, pois nos dias atuais os consumidores tomaram consciência de sua qualidade de sujeito de direitos²⁴⁵.

Por ser considerada uma legislação moderna, apesar de contar com mais de vinte anos de sua publicação no direito brasileiro, e apesar dos percalços enfrentados até o momento, o Conselho Nacional de Justiça, esboçando preocupação com o futuro da justiça especial e seu rito sumaríssimo, criou o programa *Redescobrimo os Juizados Especiais*²⁴⁶.

As iniciativas propostas por magistrados preocupados e comprometidos com a essência da justiça especial aponta para o aprimoramento e uso da tecnologia para tornar mais célere e curto o tempo de duração dos processos, além de diminuir os custos²⁴⁷. Também, quando propicia a criação de juizados nos aeroportos^{248/249} e nos estádios de futebol e grandes eventos

²⁴⁴ DANIELSKI, Silvia Regina. Alguns cuidados para que os juizados especiais possam cumprir suas promessas de acesso à Justiça. In: HONÓRIO, Maria do Carmo. et al. (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2007**. 2017.

²⁴⁵ DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, v. 10, 2017, p. 142.

²⁴⁶ O programa Redescobrimo os Juizados Especiais incentiva juízes a manter ativa a essência da Lei nº 9.099/95, reutilizando-a e evitando o perecimento da sua matriz principiológica nessa onda crítica enfrentada desde muito tempo pelo Poder Judiciário brasileiro. (ANDRIGHI, Fátima Nancy. Redescobrimo os juizados especiais. In: DIDIER JR, Fredie. et al (Coord.). **Coleção Repercussões do novo CPC: Juizados Especiais**. Salvador: Juspodivm, v. 7, 2015, p. 29-32.)

²⁴⁷ Projeto de intimação das partes quando não assistidas por advogado através de aplicativo de mensagens Whatsap. Quando a parte possui advogado habilitado, as intimações são enviadas via sistema, nos termos da Lei nº 11.419/2006. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. TJRR (Org.). **Juizados Especiais de Roraima intimam partes por meio de Whatsapp**. 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/83967-juizados-especiais-intimam-partes-por-meio-do-aplicativo-whatsapp>>. Acesso em: 06 maio. 2018).

²⁴⁸ Instalados para atender passageiros que enfrentam problemas relacionados com empresas aéreas e buscam conciliação. A maioria das reclamações se deve a falta de informação das companhias aéreas, overbooking, atrasos, cancelamentos, extravio e violação de bagagens, entre outras. Os juizados instalados em Congonhas e Guarulhos, por exemplo, remetem o processo para o Estado do domicílio do demandante quando não há acordo, mesmo sendo fora de São Paulo. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. TJSP (Org.). **Conciliação: dois aeroportos de SP contam com juizados especiais**. 2018. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/86069-conciliacao-dois-aeroportos-de-sp-contam-com-juizados-especiais>>. Acesso em: 06 maio. 2018.)

²⁴⁹ O TJRN também dispõe de Juizado Especial no aeroporto para a solução de litígios referentes as relações de consumo, quanto aos serviços prestados pelas companhias aéreas, e também possibilita a remessa do feito para o domicílio do autor, caso este deseje, quando não há acordo. Funciona diariamente das 8h às 20h e ainda dispõe da possibilidade de atermção da ação 24h no sítio do TJRN. (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE. **Juizado Especial do Aeroporto**. Disponível em: <<http://www.tjrn.jus.br/index.php/judicial/juizados-especiais/juizado-especial-do-aeroporto-de-natal>>. Acesso em 06 maio 2018.)

desportivos havidos na capital a fim de dirimir quaisquer conflitos de menor potencial^{250/251}.

Finalmente, de acordo com as breves linhas apresentadas, é perceptível o reflexo da mudança social vivida atingir fortemente a justiça brasileira como um todo. No caso específico dos Juizados Especiais, a constante busca por inovações e mecanismos facilitadores de acesso à justiça, de garantia e prevalência dos princípios contidos na Lei nº 9.099/95 se revelam desafiadores a cada dia, e o trabalho dos profissionais da área, dos estudiosos, dos órgãos fiscalizadores e dos tribunais igualmente devem promover a busca por uma sociedade justa, nos termos constitucionalmente previstos.

O cenário atual é um desafio, e com a modernização se torna mais complexo que outrora, exigindo redescobertas e reajustes. Se a justiça como um todo almeja um rearranjo para atender os ideais de acesso à justiça, os juizados almejam o mesmo para a continuidade de sua existência e de sua razão de ser, pois desde a sua criação, sua missão já foi traçada e bem pensada, e por isso deve ser preservada, mesmo que a cada dia essa tarefa seja dificultosa.

3.2 UMA NOVA ROUPAGEM PARA UMA VELHA QUESTÃO: A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL NOS JUÍZADOS ESPECIAIS

Há muito se debate quanto a aplicação do Código de Processo Civil no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. No caso do diploma antigo de 1973, revestido de excessos formais, foi um dos argumentos mais ventilados pela corrente contrária a aplicabilidade das normas processuais naquilo que a Lei n. 9.099/95 e seus princípios fossem incapazes de responder.

O clamor no combate à morosidade processual fez ressurgir, com a apresentação do anteprojeto do Código de Processo Civil²⁵², o direito constitucional a uma justiça célere, em substituição ao diploma vigente de 1973, possuindo como escopo a eliminação do excesso de formalidades no rito processual e a vasta gama de expedientes recursais que comprometiam a

²⁵⁰ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. TJPE (Org.). **Juizado do Torcedor atua em 44 jogos desde o início do ano em PE**. 2017. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/84822-juizado-do-torcedor-atua-em-44-jogos-desde-o-inicio-do-ano-em-pe>>. Acesso em: 06 maio. 2018.

²⁵¹ No caso do RN, O juizado do torcedor e grandes eventos visa a garantia da segurança e a qualidade dos serviços prestados nos estádios do RN. (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE. **Atuação do Juizado do Torcedor é destaque dos programas de TV do TJRN**. Disponível em: <<http://www.tjrn.jus.br/index.php/comunicacao/noticias/10223-atuacao-do-juizado-do-torcedor-e-destaque-dos-programas-de-tv-do-tjrn>>. Acesso em: 06 maio. 2018.)

²⁵² O anteprojeto foi apresentado pela comissão de juristas, cujo presidente encarregado, ministro Luiz Fux, juntamente com outros juristas propuseram uma readequação de alguns institutos já existentes, mas sobretudo para garantir e legitimar soluções democráticas com vistas à Constituição Federal, extirpando o processo constituído sob a forma ditatorial, em detrimento do constitucional. (MORAES, Daniela Marques de. **A importância do olhar do outro para a democratização do acesso à justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015, p. 131-132.)

duração razoável do processo²⁵³ e o andamento do sistema judiciário como um todo.

Quando se fala em razoável duração do processo remete-se ao tempo do processo, pois todos os atos processuais precisam ser realizados no seu devido tempo para se perfectibilizar. Ainda que moroso o processo, ele deve ser tempestivo²⁵⁴, ou seja, a prestação jurisdicional em tempo hábil à satisfação e aproveitamento do bem da vida.

Essa afirmativa relaciona-se diretamente com o direito básico a eficiência do serviço público judiciário, ofertado pelo Estado, quando se tem notícia de que em muitos cartórios se perde tempo, oitenta por cento do tempo processual, irrecuperável com as chamadas etapas mortas processuais²⁵⁵.

O caráter democrático na confecção do Código de Processo Civil se deu quando a comissão possibilitou a realização de audiências públicas em regiões distintas para apresentação do referido projeto, além da criação de um sítio eletrônico que possibilitava a troca de informações e sugestões entre a comissão e o público, garantindo, além da lisura das atividades da comissão, a abertura do diálogo entre ela e a sociedade²⁵⁶.

Não obstante, as críticas recebidas pelo fato de não frear o ajuizamento de novas demandas, tampouco influenciar nas altas estatísticas de litigiosidade, o texto base, aprovado em 16 de dezembro de 2014, e que seguiu posteriormente para sanção presidencial²⁵⁷, retratou a preocupação constante com a garantia do Princípio da Inafastabilidade da Jurisdição como um direito fundamental de todo cidadão, por meio de um processo constitucional capaz de cumprir o seu objetivo primeiro na atividade jurisdicional, além de contribuir para avançar na desmistificação burocrática que permeia o processo judicial²⁵⁸.

O Código de Processo Civil enfatizou a aplicabilidade do modelo multiportas para a solução dos conflitos, retirando a hegemonia precípua da justiça estatal, propondo uma mudança significativamente estrutural que exigiria, a partir de então, uma readequação do

²⁵³ MORAES, Daniela Marques de. **A importância do olhar do outro para a democratização do acesso à justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015, p. 131.

²⁵⁴ Morosidade não deve ser entendida como sinônimo de intempestividade, pois um processo moroso pode ser definido como aquele cujas etapas se realizam devagar, como por exemplo as ações de usucapião. A intempestividade por sua vez é definida quando a prestação jurisdicional não chega a tempo e ocorre o perecimento do direito. Nesse sentido, um processo pode ser moroso e ser tempestivo; outro pode ser célere e ser intempestivo. (JOBIM, Marcos Félix. **O Direito à Duração Razoável do Processo: Responsabilidade civil do Estado em decorrência da intempestividade processual**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, p. 120-121.)

²⁵⁵ O tempo demandado pelos cartórios para a realização de um cumprimento. (JOBIM, Marcos Félix. **O Direito à Duração Razoável do Processo: Responsabilidade civil do Estado em decorrência da intempestividade processual**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, p. 123.)

²⁵⁶ Op. cit., p. 133-134.

²⁵⁷ Op. cit., p. 146.

²⁵⁸ NALINI, José Renato. O Judiciário, a eficiência e os alternative dispute resolution (ADR). **Direito e Liberdade**, Mossoró, v. 20, p. 55-66, 30 abr. 2018, .p. 58. Semestral. Disponível em: <http://www.esmarn.tjm.jus.br/revistas/index.php/revista_direito_e_liberdade>. Acesso em: 17 maio. 2018.

ensino de direito, uma mudança de postura dos magistrados, servidores e até um investimento tecnológico²⁵⁹.

Em matéria de conciliação, é preciso pontuar o enfoque nas matérias de mediação e conciliação, quando da proposição da criação dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos²⁶⁰, retratando uma nova prática consensual adequada as reais necessidades das pessoas e com menor custo²⁶¹.

A utilização de vias plúrimas para a solução dos litígios de menor complexidade é uma nova proposta para a busca incessante do brasileiro por justiça, verificada no alto número de demandas em trâmite. De acordo com a problemática apresentada, pode ser utilizada a técnica alternativa de resolução de disputa (ADRs) mais adequada²⁶².

Embora nos Juizados Especiais seja vigente e latente a realização dos trabalhos com vistas a razoável duração do processo, o comprometimento do tempo do processo e a garantia de um processo e justiça justos, ainda sob a égide do Código de 1973, havia a celeuma doutrinária quanto a aplicabilidade ou não do referido diploma para suprir as lacunas deixadas pela Lei nº 9.099/95 e seus princípios.

Os defensores da não aplicabilidade do Código ressaltavam ser propositais as lacunas deixadas na Lei Estadual nº 9.099/95, sob o argumento de que elas propiciariam decisões criativas e uma maior desenvoltura do julgador no caso, sendo a própria lei suficiente para a solução da demanda, aliada a ausência de previsão de aplicação subsidiária do Código²⁶³.

Sob o argumento da morosidade processual, em razão da excessiva formalidade com a qual eram revestidas as normas processuais do antigo diploma legal, se considerou tal argumento como fundamental para a criação de uma nova lei, com fulcro na prestação eficiente²⁶⁴.

Com base nesse argumento, a aplicação do Código de Processo Civil compromete a essência principiológica dos Juizados Especiais, em razão da natureza sistemática da justiça especial. Prova disso foram as menções expressas²⁶⁵, feitas, tanto no novo Código de Processo Civil, no tocante a aplicação de institutos processuais aos juizados, tais como a questão da

²⁵⁹ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 132-133.

²⁶⁰ BRASIL. **Lei nº 10.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 28 abr. 2018.

²⁶¹ Op. cit., p. 441.

²⁶² Op. cit., 694-695.

²⁶³ LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 14-15.

²⁶⁴ SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 195.

²⁶⁵ BRASIL. **Lei nº 10.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 28 abr. 2018.

vinculação dos Juizados aos incidentes de resolução de demandas repetitivas, o incidente da desconsideração da personalidade jurídica e, por fim, a competência dos juizados para o julgamento das causas previstas no artigo 275, inciso II da revogada Lei nº 5.869/73²⁶⁶, quanto na própria Lei Estadual nº 9.099/95, que expressamente referenciou os casos de suspeição ou impedimento do magistrado, o processamento da execução e especificamente a execução de título extrajudicial²⁶⁷

Com a taxativa menção em ambas as leis, há doutrinadores convictos da clarividente intenção em não empregar o Código de Processo ao rito sumaríssimo, porque isso resultaria na perda da autonomia do magistrado e engessariam os procedimentos e os trâmites, sendo, portanto, incompatíveis, pois o rito ordinário e o rito sumaríssimo são distintos²⁶⁸.

Uma outra prova capaz de atestar a incompatibilidade das leis é a parte do título que trata da habilitação dos herdeiros quando falecido o demandante. A Lei Estadual nº 9.099/95 prevê, de acordo com a leitura do artigo 51, inciso V, a habilitação no prazo de trinta dias quando esta não depender de sentença. Ocorre que o Código de Processo Civil disciplina a obrigatoriedade da prolação da sentença para determinar o pedido de habilitação. Isso implica em autuação de autos apartados para resolver o incidente, além do sobrestamento dos autos principais, seguido da citação dos requeridos para pronunciamento em cinco dias e, se for o caso, instrução processual²⁶⁹, procedimento incompatível com a celeridade e a simplicidade da justiça especial.

Apesar da incompatibilidade, há momentos em que se cruzam, mas esses momentos são expressamente definidos por ambas as leis e não se tratam de aplicação subsidiária do Código de processo Civil ao rito sumaríssimo do juizado, e sim apenas coincidência entre os ritos, e por isso é que sua aplicação deve se limitar ao estritamente determinado, por ter sido a vontade expressa do legislador quando da menção taxativa em ambos os atos normativos²⁷⁰.

Os defensores da preservação do rito sumaríssimo mencionaram quanto à violação provocada pela disposição contida no artigo 1.026 do Código de Processo Civil, que alterou consideravelmente o artigo 50 da Lei Estadual nº 9.099/95²⁷¹ quanto a contagem de prazo da

²⁶⁶ LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 16.

²⁶⁷ BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm>. Acesso em: 05 maio. 2018.

²⁶⁸ Op. cit., p. 17.

²⁶⁹ Op. cit.

²⁷⁰ Op. cit., p. 19.

²⁷¹ FERREIRA NETO, Manoel Aureliano. A Lei 9.099/95 e a inaplicação dos artigos 334, §3º e 272, §§ 1º e 5º do CPC/2015. In: HONÓRIO, Maria do Carmo. et al (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2017**. 2017. Disponível em: <http://www.amb.com.br/fonaje/wp-content/uploads/2018/03/edited_Ebook_FONAJE_06.11.2017-1.pdf>. Acesso em: 05 maio 2018, p. 51.

interposição de embargos declaratórios. Antigamente, a contagem do prazo para interposição de recurso era suspensa com a apresentação dos embargos. Hoje, pela nova redação, ele é interrompido, ou seja, a contagem recomeça após o julgamento deles.

Para muitos, isso representou um retrocesso e afronta ao princípio da celeridade, em razão da mudança ter sido reflexo do desejo de advogados representantes de grandes empresas, dos chamados grandes litigantes que se beneficiam das dilações de prazos e dos recursos meramente protelatórios, configurando o interesse deles e das corporações financeiras em retardar a futura condenação²⁷².

Outro argumento plausível foi que apesar dos avanços principiológicos, insculpidos nos artigos 1º ao 12 do Novo CPC, estes foram feitos para o advogado, e não para a parte, como foi na Lei Estadual nº 9.099/95, criada para acesso do jurisdicionado a uma ordem jurídica justa. Prova disso é a importância pormenorizada conferida ao capítulo que trata dos honorários advocatícios²⁷³.

Nesse sentido, quando comparados o CPC de 2015 e a Lei Estadual nº 9.099/95, não se poderia sobrepor interesses de classes em detrimento do respeito dos direitos constitucionais de um estado pobre, acrescentando ainda o temor de que a nova lei possa, considerando o lapso temporal a partir de sua implantação, perpetuar a mesma lentidão judicial verificada com a vigência da lei anterior²⁷⁴, sendo as intromissões daquela nesta impraticáveis e, portanto, dispensáveis.

A partir dessas considerações, é visível a incompatibilidade das regras de direito processual civil com a justiça especializada e seus princípios, pois a simplicidade e a informalidade da Lei Estadual nº 9.099/95 nada tem a ver com o tradicionalismo processual, regido pelo Código de Processo Civil²⁷⁵, mesmo diante das modificações trazidas, pois a verdade é que as leis não tem qualquer relação diante da peculiaridade de cada rito ao qual se destinam.

Um destaque merecedor de menção neste estudo é quanto a função do princípio da oralidade ao rito sumaríssimo. Com o objetivo de economizar tempo e privilegiar o necessário nos atos atinentes a ampla defesa, devem os atos processuais serem concentrados e despidos de

²⁷² FERREIRA NETO, Manoel Aureliano. A Lei 9.099/95 e a inaplicação dos artigos 334, §3º e 272, §§ 1º e 5º do CPC/2015. In: HONÓRIO, Maria do Carmo. et al (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2017**. 2017. Disponível em: <http://www.amb.com.br/fonaje/wp-content/uploads/2018/03/edited_Ebook_FONAJE_06.11.2017-1.pdf>. Acesso em: 05 maio 2018, p. 51.

²⁷³ Ibidem, p. 52.

²⁷⁴ Ibidem, p. 51.

²⁷⁵ ANDRIGHI, Fátima Nancy. Redescobrimo os juizados especiais. In: DIDIER JR, Fredie. et. al (Coord.). **Coleção Repercussões do novo CPC: Juizados Especiais**. Salvador: Juspodivm, v. 7, 2015, p. 30-31.

formalidade, garantindo-se, obviamente, a ampla defesa para todos os envolvidos²⁷⁶, devendo ser executados os atos processuais, indispensáveis ao trâmite, a fim de reduzir o tempo da demanda, pondo fim ao litígio²⁷⁷.

Pior que a incongruência verificada entre as leis ora tratadas no presente capítulo é a criação e a conseqüente adoção de procedimentos como a chamada intimação exclusiva de determinado causídico, sob pena de nulidade²⁷⁸. Tal procedimento não detém qualquer respaldo em lei. Ganhou força mediante a prática cotidiana de advogados de grandes empresas, que formalizam procedimentos incabíveis nos juizados, criando entraves a observância dos princípios da simplicidade, oralidade, informalidade e celeridade²⁷⁹.

Por isso, o julgador deve lançar mão tão somente do disposto nas regras previstas na Lei nº 9.099/95 e dos princípios norteadores dos Juizados Especiais nos seus julgamentos, para não comprometer o funcionamento do microsistema²⁸⁰ regido pela equidade, enquanto a justiça ordinária se rege pela legalidade norteada pelo CPC²⁸¹, respeitadas os traços congruentes, havido devida a expressa menção.

Nessa linha, há uma defesa ferrenha no sentido de coibir práticas destoantes, sob o argumento da prevalência da lei especial, no caso a Lei nº 9.099/95, sobre a lei geral, o CPC²⁸², além da afirmação veemente de juízes defensores da inaplicabilidade no CPC/2015 ao rito dos juizados, com base na incompatibilidade de suas regras²⁸³.

²⁷⁶ FERREIRA NETO, Manoel Aureliano. A Lei 9.099/95 e a inaplicação dos artigos 334, §3º e 272, §§ 1º e 5º do CPC/2015. In: HONÓRIO, Maria do Carmo. et al (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2017**. 2017. Disponível em: <http://www.amb.com.br/fonaje/wp-content/uploads/2018/03/edited_Ebook_FONAJE_06.11.2017-1.pdf>. Acesso em: 05 maio 2018, p. 58.

²⁷⁷ Ibidem.

²⁷⁸ BRASIL. **Lei nº 10.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 28 abr. 2018.

²⁷⁹ Os grandes escritórios das capitais se utilizam de estratégias como a da contratação de pequenos escritórios que disponibilizam advogados para participar tão somente das audiências. Aos chamados *audiencistas* é vedada a prática de qualquer outro ato processual, como por exemplo, a ciência de uma decisão. Não bastasse isso os grandes escritórios ainda se utilizam do artifício da chamada intimação exclusiva, sob pena de nulidade, procedimentos incongruentes com os princípios norteadores dos juizados especiais cíveis. (FERREIRA NETO, Manoel Aureliano. A Lei 9.099/95 e a inaplicação dos artigos 334, §3º e 272, §§ 1º e 5º do CPC/2015. In: HONÓRIO, Maria do Carmo. et al (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2017**. 2017. Disponível em: <http://www.amb.com.br/fonaje/wp-content/uploads/2018/03/edited_Ebook_FONAJE_06.11.2017-1.pdf>. Acesso em: 05 maio 2018, p. 59-60.)

²⁸⁰ LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 19.

²⁸¹ Ibidem, p. 26.

²⁸² Com a preocupação de sedimentar a inaplicabilidade do artigo 270, § 5º do CPC ao rito sumaríssimo, foi editado o ENUNCIADO 161 - Considerado o princípio da especialidade, o CPC/2015 somente terá aplicação ao Sistema dos Juizados Especiais nos casos de expressa e específica remissão, ou na hipótese de compatibilidade com os critérios previstos no art. 2º da Lei nº 9.099/95. Disponível em: <<http://www.amb.com.br/fonaje/?p=32>>. Acesso em: 05 maio 2018.)

²⁸³ FERREIRA NETO, Manoel Aureliano. A Lei 9.099/95 e a inaplicação dos artigos 334, §3º e 272, §§ 1º e 5º do CPC/2015. In: HONÓRIO, Maria do Carmo. et al (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2017**. 2017. Disponível em: <http://www.amb.com.br/fonaje/wp-content/uploads/2018/03/edited_Ebook_FONAJE_06.11.2017-1.pdf>. Acesso em: 05 maio 2018, p. 60-61.

Se o zelo do princípio da celeridade processual é um dos objetivos insculpidos na nova égide processual do Novo CPC, como forma de otimizar o tempo da duração do processo, a fim de garantir satisfação em tempo razoável²⁸⁴ das demandas ordinárias, é contraditória a tentativa de adequação das normas processuais ao rito simples da justiça especial, pois implica em riscos ao comprometimento dos princípios norteadores e um conseqüente retrocesso do objetivo e da razão de ser dos juizados cíveis, já que o novo Código de Processo Civil ainda conserva substancialmente dispositivos normativos do diploma anterior²⁸⁵, sendo este ainda mais conservador em termos de procedimento, motivo pelo qual houve grande aclamação para as mudanças trazidas pela lei nova.

Como este tópico trata da temática processual e suas regras, não se pode deixar de mencionar o advento do processo eletrônico, elaborado pelo CNJ em parceria com tribunais do Brasil, já em funcionamento no âmbito da Justiça Federal, Estadual, Militar e do Trabalho, foi desenvolvido para reduzir os gastos, o tempo, além de ser mais seguro para os usuários e as partes²⁸⁶.

Concebendo-se que a tecnologia nesse caso deve sempre se amoldar e se adequar ao procedimento, não se pode garantir a plenitude e perfeição do sistema, por não seguir a lógica da ideia acima exposta, porque o sistema, além limitar o acesso aos usuários, deixando de fora os maiores interessados, as partes, não permite a interoperabilidade com outros sistemas²⁸⁷.

O Novo CPC trata dos atos processuais eletrônicos em seu Livro IV²⁸⁸, demonstrando a tendência de uniformização do procedimento pela via eletrônica em todo o Estado como forma de otimização do rito, por haver comprovadamente a eliminação de algumas etapas mortas, verificadas no cumprimento em autos físicos²⁸⁹.

Na esfera dos juizados especiais cíveis, o acesso da parte como *jus postulandi* é ressaltado como um entrave ao próprio acesso à justiça, e impossibilita o acesso aos próprios documentos e atos processuais, fazendo-se necessário lançar mão das vias tradicionais (carta com aviso de recebimento, oficial de justiça), expedientes caros, que poderiam ser dispensados nas práticas de atos de intimação e cumprimento de diligências.

Infelizmente nesse sentido, o processo eletrônico não é visto como uma ferramenta

²⁸⁴ THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 183.

²⁸⁵ *Ibidem*, p. 186.

²⁸⁶ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Processo Judicial Eletrônico**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/wiki>>. Acesso em: 25 maio 2018.

²⁸⁷ *Op. cit.*, p. 195.

²⁸⁸ BRASIL. **Lei nº 10.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 28 abr. 2018.

²⁸⁹ *Op. cit.*, p. 195-196.

aliada aos atos processuais praticados nos juizados, constituindo um empecilho a atuação pessoal do jurisdicionado, não podendo o processo eletrônico cultivar o gerenciamento arcaico do processo tradicional de papel, sob pena dele não realizar o fim para o qual foi pensado. Nesse sentido, é correto e imperioso afirmar que os procedimentos eletrônicos também se revestem do formalismo constitucional democrático, visando a fruição de direitos de forma efetiva, célere e moderna à serviço do direito.

Diante dos problemas e entraves evidenciados, é visível a autonomia do microsistema dos juizados especiais. Embora essa autonomia seja entendida por alguns como legislação e o sistema destoante do ordenamento jurídico como um todo, se considerando a unidade e harmonia das regras infraconstitucionais²⁹⁰, notório é o propósito do legislador quando de sua previsão e criação constitucional; mesmo em face das dificuldades apresentadas, é louvável e eficiente o propósito e o mister dessa jurisdição especializada.

Não se trata de interpretação setorial ou autônoma de normas, considerando o caráter ressonante dos valores constitucionais emanados por seus princípios, responsáveis pela garantia de uniformidade do sistema processual e jurídico, mas sim de uma interpretação em conformidade com o ordenamento jurídico como um todo, visando o bem estar social²⁹¹.

3.3 ACESSO À JUSTIÇA E OS LITIGANTES HABITUAIS NA SEARA CONSUMERISTA

Adentrando no subtópico sobre os litigantes habituais, é imprescindível tecer algumas considerações acerca da proteção do consumidor, prevista constitucionalmente, quando garante a defesa deste, conferindo ao Estado a prerrogativa de legislar sobre a responsabilidade por danos a ele causados, mesmo diante de uma ordem econômica fundada em livre iniciativa, tendo determinado nas disposições finais e transitórias a criação do Código de Defesa do Consumidor²⁹².

O legislador, portanto, deixou clara a vontade de conferir igualdade entre as partes nas relações de contrato e no mercado de consumo, pois além das expressas menções feitas constitucionalmente, ainda determinou a confecção e aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90), cuja lei confere proteção as pessoas física e jurídica,

²⁹⁰ SCHREIBER, Anderson. et al. **Direito civil constitucional**. São Paulo: Atlas, 2016, p. 77-78.

²⁹¹ Ibidem, p. 80.

²⁹² Vide artigos 24, inciso VIII, art. 170, inciso V e art. 48 das disposições finais e transitórias.

(BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 06 jun. 2018.)

além dos interesses da coletividade²⁹³, sendo conceituado como um microsistema de caráter normativo, estabelecido constitucionalmente, definidor de direitos e deveres no âmbito das relações de consumo entre seus participantes (consumidor e fornecedor), sendo inegável, portanto, tratar-se de um direito fundamental estabelecido no âmbito das relações privadas²⁹⁴, cabendo, conforme já dito anteriormente, ao Estado a proteção dos direitos.

O direito do consumidor visa uma equalização de forças em relações outrora consideradas desiguais, em que de um lado figuram os agentes econômicos, detentores de aparatos técnicos, conhecimento jurídico, influência e grande poder aquisitivo²⁹⁵, e de outro figura o consumidor, muitas vezes desassistido, leigo no tocante a seus direitos e sem recursos financeiros, como é o caso da maioria dos litigantes que atuam nos juizados especiais cíveis, prova disso são as próprias demandas e seus objetos.

Interessante característica aponta a doutrina quando afirma ser o direito do consumidor um direito humano²⁹⁶, que converge para o princípio da dignidade da pessoa humana, princípio legitimador dos direitos sociais advindos para reparar o desequilíbrio proporcionado pelo Estado Liberal, não guardando este qualquer relação com o Estado Social de agora, pois seu surgimento provocou uma mudança estrutural e conceitual sem qualquer relação com o estado mínimo, fundado no livre desenvolvimento das relações mercadológicas²⁹⁷.

A modernidade fez surgir a chamada sociedade do consumo de massas, onde o consumidor ocupa uma posição inferior frente ao destaque ocupado pelo fornecedor ou agentes econômicos produtores²⁹⁸, despreocupados com a qualidade de serviços e produtos oferecidos, cujos destinatários são as pessoas que adquirem tais produtos ou serviços para suprir suas necessidades.

Essa desigualdade fática entre consumidor e fornecedor há tempos já havia sido percebida, pelo fato de vigorar a regra da responsabilidade subjetiva, quando na verdade era

²⁹³ EFING, Antônio Carlos. **Agências Reguladoras e a proteção do consumidor brasileiro**. Curitiba: Juruá, 2009.

²⁹⁴ Em verdade, o direito fundamental estabelecido no âmbito das relações privadas é caracterizado por uma aproximação das esferas pública e privada, indo de encontro ao modelo clássico de constituição limitador do poder estatal, reflexo do retrato social do século XXI: A constitucionalização do direito civil, que por sua vez também incorporou as relações jurídico-privadas do direito do consumo. (MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 56-57.)

²⁹⁵ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 60.

²⁹⁶ O artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor define o termo *consumidor* como sendo “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, mesmo tratando-se de um direito humano. (BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 26 maio. 2018.)

²⁹⁷ SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 69.

²⁹⁸ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 50.

difícil de provar para fins de responsabilização do fornecedor. Na sociedade complexa iniciada no século XX, o direito reconheceu o critério da responsabilidade objetiva do fornecedor sem a demonstração da culpa, ou seja, afastou a subjetividade para fins de responsabilização pelos danos causados, admitindo o estado vulnerável do consumidor frente ao aparato técnico de produção e conhecimento acerca das atividades desenvolvidas pelos fornecedores, fazendo com que estes passassem a responder, com o advento da Lei Federal nº 8.078/90, pelos danos e riscos da atividade que desenvolvem²⁹⁹, posto que antigamente o risco do negócio era suportado pelo consumidor.

Ainda assim, mesmo com toda a proteção constitucional conferida, além do Código de Defesa do Consumidor e seu caráter preferencial sobre outros diplomas legais que retira a característica privada das relações por se verificar como norma imperativa a nortear as relações de consumo, por tratar-se de interesse social³⁰⁰, verifica-se um menoscabo dos regramentos por parte dos fornecedores diante da inobservância ou desrespeito dos direitos consumeristas.

O panorama atual demonstra que as lides de consumo tem como partes consumidores na busca de seus direitos subjetivos de um lado e os fornecedores do outro lado³⁰¹. As demandas de consumo são registradas em grande número nos Juizados Especiais Cíveis, cuja Lei Estadual nº 9.099/95 não traz qualquer vedação para a recepção dessas causas³⁰², sendo elas responsáveis pelo crescente número de demandas, que culminaram no alto número de conflitos, exigindo do poder judiciário uma prestação célere e simples devido as constantes mudanças sociais³⁰³.

Porém, a enxurrada de demandas consumeristas acabou comprometendo uma estrutura que, apesar de ter sido prevista para funcionar com a máxima plenitude, eficiência e rapidez, não realiza suas atividades em condições ideais pela falta de investimento na primeira instância, em termos de falta de estrutura, falta de servidores e magistrados³⁰⁴, e até mesmo da qualidade das decisões e sentenças proferidas, em razão da necessidade imposta por órgãos de fiscalização, que exigem números e produção mensal das varas.³⁰⁵

²⁹⁹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 51.

³⁰⁰ Ibidem, p. 69-70.

³⁰¹ Ibidem, p.707.

³⁰² BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm>. Acesso em: 05 maio. 2018.

³⁰³ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais**: Comentários à Lei 9.099/1995. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 53.

³⁰⁴ Ibidem.

³⁰⁵ Interessante colacionar o posicionamento o qual diz que o judiciário não enfrenta crise se considerar que a demora é inerente ao rito processual, pois nunca houve o tempo do Estado ter vivido sob uma jurisdição célere e conferida ao jurisdicionado em tempo razoável. A tentativa de mudança vivida na atualidade se verifica porque a sociedade se deu conta que dispõe de mecanismos ineficazes para atender suas necessidades tempestivamente. (EL TASSE, Adel. **A “crise” no Poder Judiciário**. Curitiba: Juruá, 2004, p. 42.)

A crise vivenciada pelo Poder Judiciário culminou num congestionamento crônico que afeta todas as instâncias e se agrava diante da ordem constitucional do Estado Social, trazendo consigo a previsão de novos direitos, tendo sido a inaplicabilidade prática na efetivação desses novos direitos a causa do aumento considerável de ações³⁰⁶.

O Judiciário, assim como o direito, não foi capaz de acompanhar as mudanças sociais a fim de se adequar de forma a pacificar conflitos na mesma sintonia de seus aparecimentos³⁰⁷, dadas as limitações conhecidas e já citadas no início deste capítulo.

Os estudos tratados primordialmente neste trabalho evidenciam os principais entraves do acesso à justiça. Demonstram, entre outros, a atuação desvantajosa dos litigantes habituais sobre os litigantes eventuais, pois aqueles gozam de vantagens³⁰⁸ e se aproveitam delas com frequência para aumentar o tempo da demanda processual, já que possuem vasto conhecimento técnico e jurídico, além de alto poder aquisitivo para custear a demanda por muito tempo com recursos protelatórios e outros expedientes³⁰⁹.

No ano de 2010, o Judiciário atingiu os 100 milhões de ajuizamento de demandas envolvendo ações de direito privado, perfazendo uma média de um processo para cada dois brasileiros à época³¹⁰.

Desse cenário, foi observada a presença no polo passivo da ação, perfazendo em 90% dos casos bancos e empresas de telefonia. O restante envolvia outras empresas fornecedoras de produtos ou serviços³¹¹.

A prática forense mostrou ainda que o judiciário funciona para essas empresas como instrumento de violação de direitos³¹², pois elas não estão no litígio com a finalidade de

³⁰⁶ MOURA, Helena Delgado Ramos Fialho. **Poder Judiciário no Brasil: Crise de eficiência**. Curitiba: Juruá, 2004, p. 128.

³⁰⁷ *Ibidem*, p. 100.

³⁰⁸ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988, p. 27-28.

³⁰⁹ Os litigantes habituais concentram-se nas metrópoles e contam com departamento jurídico próprio para atuar em causas específicas, funcionando como grandes empresas. Os litigantes eventuais, por sua vez, ingressam em juízo por advogado autônomo. (MARCELLINO JUNIOR, Júlio César. **Análise Econômica do Acesso à Justiça: A tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 189.)

³¹⁰ BEZERRA, André Augusto Salvador. Explosão da litigiosidade e dano social em ações individuais. *In*: MORAES, Vanila Cardoso André de. et al (Org.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro**. Brasília: Enfam, 2016, p. 234.

³¹¹ O CNJ publicou em 2011 que cerca de 90% dos processos no campo do direito privado comportavam em um de seus polos bancos e empresas de telefonia, enquanto 10% tinham como participantes incorporadora de imóveis, planos de saúde, companhias aéreas, seguradoras e outros fornecedores com alto poder de venda. (BEZERRA, André Augusto Salvador. Explosão da litigiosidade e dano social em ações individuais. *In*: MORAES, Vanila Cardoso André de. et al (Org.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro**. Brasília: Enfam, 2016, p. 235.)

³¹² BEZERRA, André Augusto Salvador. Explosão da litigiosidade e dano social em ações individuais. *In*: MORAES, Vanila Cardoso André de. et al (Org.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro**. Brasília: Enfam, 2016, p. 235.

transigir, conciliar ou solucionar o problema da parte postulante, mas sim de prolongar a demanda, se utilizando dos recursos e dos prazos possíveis e disponíveis na lei.

Isso significa que essas grandes empresas, de posse de um farto aparato técnico de profissionais, conhecimento e condições financeiras, se utilizam da impossibilidade de oferecimento de um serviço qualitativo pelo judiciário em razão do excesso de demandas para utilizar o longo tempo a seu favor, aumentando o tempo de espera da satisfação do direito da parte, pois essa mesma experiência comprovou que na maioria dos casos os grandes litigantes são os derrotados³¹³.

Por mais que o julgador cumpra a meta de sentenciar mais processos a fim de equalizar em um número razoável de ações em trâmite, o caos sempre irá perdurar, apesar da utilização de metas implementadas pelo Conselho Nacional de Justiça. As metas são estratégias individualizadas que infelizmente retratam altos números de julgados³¹⁴, mas não servem para impedir o ajuizamento desenfreado de consumidores lesados, que enxergam o judiciário como a última alternativa.

É notório o crescimento expressivo de demandas de massa, cujo polo passivo é ocupado por uma grande empresa privada e do outro um indivíduo que almeja uma tutela ou solução em tempo hábil, muitas vezes rechaçado pela inoperância de um sistema utilizado por quem detém ferramentas para impedir a resolução do feito em tempo minimamente razoável, pois a possibilidade da via recursal é utilizada de forma imoderada e com a única finalidade de prolongar a demanda³¹⁵, e assim postergar sua responsabilidade de reparação.

O aparecimento da figura dos grandes litigantes deixou evidente as falhas na prestação dos serviços judiciais, suas deficiências, comprovando não ser esse o método eficaz para combater a litigiosidade oriunda das demandas consumeristas, tamanha é a rapidez com a qual são propostas, devido ao constante aprimoramento das relações negociais entre consumidores e fornecedores, propiciado pelo processo de globalização em um mundo cada vez mais consumista.

A atuação dos grandes litigantes em juízo lhes permite uma atuação vantajosa, a ponto de elaborarem estratégias para fulminar o direito do consumidor em juízo, como por exemplo,

³¹³ Ibidem.

³¹⁴ De acordo com dados obtidos no portal do CNJ, a primeira instância julgou em 2013 14.978.709 processos. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatórios Publicados (Org.). **Justiça em Números**. 2014. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/pj-justica-em-numeros/relatorios>>. Acesso em: 03 mar. 2016.)

³¹⁵ VILELA, Hugo Otávio Taveres. O princípio da boa-fé e as demandas repetitivas. In: MORAES, Vanila Cardoso André de. et al (Org.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro**. Brasília: Enfam, 2016, p. 242.

a contratação de pequenos escritórios por parte dos grandes escritórios de advocacia para participarem das audiências conciliatórias ou instrutórias dos juizados especiais cíveis, os chamados advogados audiencistas, não cabendo a ele tomar ciência ou praticar qualquer outro ato processual a não ser a assistência em audiência, pois normalmente há um pedido expresso de intimação exclusiva, sob pena de nulidade³¹⁶.

Em virtude da isenção das custas judiciais até o primeiro grau de jurisdição, este se torna um incentivador do ingresso de demandas por indivíduos desconhecedores de alternativas extrajudiciais para resolver o problema antes da demanda judicial, prática cada vez mais fomentada num panorama de práticas abusivas por parte de grandes empresas dispostas a oferecer serviços a qualquer custo sem, todavia, se preocupar com a qualidade deles³¹⁷.

Ora, se a ausência de custo ou baixo custo é fator determinante para a busca do judiciário em detrimento de vias extrajudiciais, para os grandes litigantes, agentes racionais, esse fator é motivacional para o litígio e, conseqüentemente, para a interposição dos meios recursais disponíveis, não para garantir um direito, mas para retardar o cumprimento da sentença, agindo em flagrante má fé³¹⁸.

A cultura da judicialização, advinda com a ampla gama de direitos trazidos pela Constituição Federal de 1988, incutiu na cabeça do jurisdicionado que somente o juiz detém o poder de dizer *quem está certo*. Muitos desconhecem as possibilidades de saídas alternativas para a solução de conflito ou não acreditam na efetividade delas, culminando na formação das demandas judiciais de massa, causa principal do congestionamento e aumento da morosidade³¹⁹.

A litigiosidade mostra a busca intensa da imensa maioria dos cidadãos por seus direitos, mas é preciso ressaltar o perfil daqueles cidadãos que não procuraram qualquer solução diante de um problema na seara consumerista: os chamados desalentados. São aquelas pessoas vítimas de conflitos, mas por motivos outros não recorreram a soluções administrativas ou judiciais

³¹⁶ FERREIRA NETO, Manoel Aureliano. A Lei 9.099/95 e a inaplicação dos artigos 334, §3º e 272, §§ 1º e 5º do CPC/2015. In: HONÓRIO, Maria do Carmo. et al (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2017**. 2017, p. 51-61. Disponível em: <http://www.amb.com.br/fonaje/wp-content/uploads/2018/03/edited_Ebook_FONAJE_06.11.2017-1.pdf>. Acesso em: 05 maio 2018.

³¹⁷ O aumento do poder socioeconômico fez crescer a classe média, ou classe C, passando de 62 para 92 milhões de consumidores entre 2005 e 2010. Esse aumento refletiu em setores como o bancário, por exemplo, passando de 40 para 80 milhões de clientes entre os anos de 1995 e 2005. Figurando como um dos principais litigantes habituais, os bancos são responsáveis por demandas referentes a contratos abusivos, mau atendimento, serviços falhos, entre outros. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (Org.). **Demandas repetitivas e a morosidade na justiça cível brasileira**. Brasília: Cnj, 2011.p.8. Disponível em: <<http://cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/03/f7b1f72a0d31cc1724647c9147c4b66b.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2016.

³¹⁸ Ibidem.p.6.

³¹⁹ Ibidem.p.17.

para solucionar a controvérsia. A curiosidade dessa informação é o fato de ter sido o direito do consumidor o campeão de pessoas desalentadas³²⁰, sendo representado por quase 1 milhão de pessoas³²¹. Destaque-se ainda a justificativa apresentada para a inércia dessa população: a desconfiança na justiça.

Apesar disso, essa postura passiva é vista em um número minoritário, comparado a parcela de consumidores recorrentes ao judiciário na busca da solução, pois o órgão ainda é o principal responsável pela pacificação dos conflitos, sendo os juizados especiais responsáveis por um número expressivo³²².

O valor do bem pretendido em juízo, comparado aos possíveis custos da demanda, ainda são entraves para a justificativa da inércia de alguns em procurar o judiciário, pois os custos a serem suportados são diferenciados para quem detém um poder aquisitivo maior ou menor³²³, comprovando atualmente que os custos da demanda, apesar da existência de defensorias públicas, núcleos de prática jurídica e assessoria judiciária, ainda continua sendo um fator forte, determinante e limitador do acesso à justiça da classe menos favorecida.

Essas informações comprovam evidentemente a ligação existente entre as condições socioeconômicas e o conhecimento na busca das soluções dos conflitos extra ou judicialmente³²⁴, e também que a falta de conhecimento impõe um limite a possibilidade real de defesa do consumidor desalentado.

Somando-se todas essas causas, aliadas a atuação dos grandes litigantes, é justificável a determinação legal conferida pelo Código de Defesa do Consumidor, quando reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor em juízo, assegurou a faculdade do benefício da inversão do ônus da prova, revelando-se como um verdadeiro corolário do Princípio da Inafastabilidade da Jurisdição em sede de direito do consumidor, pois assegura proteção jurídica de forma a equalizar a relação processual³²⁵.

O acesso à justiça no direito do consumidor se verifica sob uma ótica formal e

³²⁰ Ibidem.p.19.

³²¹ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (Org.). **Panorama do Acesso à Justiça no Brasil, 2004 a 2009**. Brasília: Cnj, 2011.p.30-31. Disponível em: <<http://cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/03/f7b1f72a0d31cc1724647c9147c4b66b.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2016.

³²² De acordo com a pesquisa realizada, à época dos resultados, 53,5% dos pesquisados tiveram solução das demandas através do judiciário. Desse número, 41,2% foi resolvido pelo Poder Judiciário em geral, e 12,1% pelos juizados especiais. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (Org.). **Panorama do Acesso à Justiça no Brasil, 2004 a 2009**. Brasília: Cnj, 2011.p.61. Disponível em: <<http://cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/03/f7b1f72a0d31cc1724647c9147c4b66b.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2016.

³²³ Ibidem.p.33.

³²⁴ Ibidem.p.8.

³²⁵ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 707.

substancial. A primeira, seria a garantia de acesso aos órgãos judiciários para a propositura da ação. A segunda seria de competência estatal no exercício de seu poder executivo, a fim de garantir proteção administrativa, jurídica e técnica aos consumidores, devendo essas políticas serem livres e isentas de qualquer pagamento pecuniário, visando o acesso pleno no exercício de defesa³²⁶.

O investimento em possibilidades administrativas de soluções de conflitos pode fulminar a atuação dos grandes litigantes, fato este considerando um dos entraves do livre acesso à justiça, porque dificultam e prolongam o direito de acesso, e por tabela, o direito a razoável duração do processo, nos moldes do artigo 5º, inciso LXXVIII da Constituição Federal, pois entes públicos e particulares devem respeitar os direitos fundamentais³²⁷, cujo titular é o próprio cidadão³²⁸.

O acesso à justiça é mais uma vez mitigado, quando considerado o tempo favorável aos grandes litigantes, não sendo da mesma forma para o consumidor. Para este, o tempo do processo não é relativo. Ele passa para a parte mais poderosa, sendo estanque para o consumidor vulnerável. Infelizmente, nesse sentido não se pode dizer que o direito do consumidor goza, em termos processuais de um tempo ordenado e justo, com duração própria e atos determinados sem qualquer prevalência de partes ou interesses³²⁹.

Sem contar a interferência do tempo processual no tempo social, cuja contagem não é feita nos termos do tempo cronológico, conforme mencionado no capítulo anterior deste estudo, e sim de acordo com o ritmo de vida e dos acontecimentos do próprio seio social³³⁰, cada vez mais dinâmico e mutante, criando e aperfeiçoando as relações negociais entre os particulares.

³²⁶ Políticas como a manutenção de assistência jurídica integral e gratuita para o consumidor carente, instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor no âmbito do Ministério Público, criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo, criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas especializadas para a solução de litígios de consumo. (MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 708.). Apesar da insistência de alguns em mencionar a necessidade de criação de juizados especiais de pequenas causas para demandas de consumo, é preciso lembrar que os juizados especiais cíveis são competentes, de acordo com a Lei 9.099/95, para a apreciação das demandas sobre direito do consumidor. Dessa forma, de nada adiantaria a criação de mais juizados especializados se faltam investimentos para os já existentes, podendo o Poder Público efetuar melhorias e aprimoramentos, no sentido de bem equipá-los para o recebimento dessas demandas, poupando tempo e gastos desnecessários.

³²⁷ JOBIM, Marcos Félix. **O Direito à Duração Razoável do Processo: Responsabilidade civil do Estado em decorrência da intempestividade processual**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, p. 85.

³²⁸ A O cidadão é o principal destinatário e também é o titular dos direitos fundamentais. Nesse sentido, se enxerga uma colisão entre as normas de direito fundamental na relação cidadão/cidadão, por ser esta uma relação entre titulares de direitos fundamentais, diferentemente quando se verifica uma relação entre o Estado e um cidadão, já que o primeiro não é titular de direitos fundamentais. (ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 528.)

³²⁹ JOBIM, Marcos Félix. **O Direito à Duração Razoável do Processo: Responsabilidade civil do Estado em decorrência da intempestividade processual**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, p. 166.

³³⁰ *Ibidem*, p. 169.

Além disso, a importância do tempo no processo para a parte se reflete no tempo social, e ele é sagrado para as partes, demandando resposta urgente. A demora injustificada, tão conhecida no judiciário brasileiro, independentemente de vencedor e vencido, gera dano marginal as partes envolvidas, além de contribuir para a geração de incertezas e divergências legais quando seus interessados se deparam com o condicionamento de suas vidas ao deslinde de uma causa pelo Poder Judiciário³³¹.

Os novos conflitos, por sua vez, e a enorme quantidade deles, precisam de vasão, de pacificação em tempo hábil, por isso a necessidade do investimento em soluções menos dispendiosas e mais céleres³³², igualmente nas relações de consumo, considerando a multiplicação delas a cada ano.

Importante mecanismo para a obtenção do bom resultado, juntamente com o emprego das novas técnicas, é a educação dos consumidores sobre seus direitos, a fim de instruí-los sobre a propositura da ação em juízo de forma consciente, evitando a demanda aventureira e frívola.

Consideradas as razões e os dados apresentados, o consumidor detém um acesso à Justiça inautêntico, constatado pela ineficiência na prestação do serviço jurisdicional, aliado a prática de trabalho dos grandes litigantes, cujos interesses em nada convergem para a boa solução do litígio, ocasionando um comprometimento do princípio e do acesso dos consumidores a uma ordem jurídica justa, seja ela judicial, seja ela administrativa, porque o mero direito encartado no papel formalmente por si só não confere efetivamente, em termos materiais, aos consumidores as prerrogativas constitucionais.

3.4 O PANORAMA DAS LIDES DE CONSUMO E SEUS PROBLEMAS

O consumidor moderno é o retrato da sociedade moderna porque estão em constante mudança, diferenciando-se das sociedades tradicionais do passado. Hoje, o globo terrestre se interconecta a ponto de as transformações atingirem a todos³³³, promovendo uma desarticulação e divisão na estrutura social, e esta permanece sempre aberta e afeita a mudanças em sua identidade³³⁴.

³³¹ CABRAL, Antônio do Passo. A duração razoável do processo e a gestão do tempo no projeto do Código de Processo Civil: *In*: FREIRE, Alexandre. et al. (Org.). **Novas tendências do processo civil**: estudos sobre o projeto do Código de Processo Civil. Salvador: Juspodivm, 2013, p. 75.

³³² As soluções menos dispendiosas são as técnicas alternativas de solução de conflitos. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas**: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 657.)

³³³ HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 11. ed. Rio de Janeiro: Dp&a, 2006, p. 15.

³³⁴ *Ibidem*, p. 17-18.

A fluidez das informações e o fluxo com o qual são transmitidas tendem a polarizar as relações humanas e emancipar indivíduos, pois o limite territorial deixou de ser barreira para se locomover de um lugar para outro, se realizando por meio de aparatos tecnológicos disponíveis³³⁵.

Essa polarização, consequência do mundo globalizado atual, formador de uma sociedade artificial e subjetiva, de pessoas insatisfeitas com o que tem, faz a sociedade atual ser classificada como a sociedade de consumo³³⁶. As gerações pretéritas sempre consumiam em suas épocas, mas o que destoa do consumidor do presente é o fato do atual trabalhar e viver para um desejo desenfreado de consumir bens³³⁷.

Desenfreado porque não há limites ao desejo volátil para adquirir um objeto em um tempo mínimo ou imediato entre a vontade de possuí-lo e a aquisição, sendo esses momentos quase imediatos, ocasionando uma economia desorientada de qualquer planejamento ou lógica, pois vale a satisfação subjetiva e instantânea em detrimento da real necessidade do adquirente³³⁸.

O consumidor é impaciente, impetuoso, facilmente instigável, perde o interesse e esquece facilmente. Essa sistemática não favorece o aprendizado de um consumo consciente de aquisição de bens; ao contrário, faz com que perca a capacidade de concentração e os limites de sua necessidade real e natural, valendo a experiência aventureira da diversão e satisfação momentâneas, porque o consumidor é um amante aventureiro atormentado pelo desejo tentador de um objeto, cuja durabilidade pouco importa e sequer é exigida³³⁹.

A busca constante de uma nova sensação, uma nova experiência que não se esgota com a satisfação, ao contrário, instiga-se ainda mais pela promessa do não encontrar ainda ou do *você acha que já viu tudo? Você ainda não viu nada!* Um bem ou algo, faz dos consumidores *acumuladores de sensações*, sendo os bens apenas a consequência do objetivo maior.

Como forma de incentivar o consumismo, a indústria trata de manter seus interessados sempre tentados e expostos a novos objetos de desejo, como forma de satisfazer suas

³³⁵ BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: As consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998, p. 26.

³³⁶ A sociedade anterior era descrita como sociedade de produtores por moldarem seus membros para serem soldados e produtores, sendo esses dois os papéis a serem escolhidos por quaisquer de seus membros. Na atual sociedade, a classificação de seus membros é definida de acordo com a sua condição e capacidade de serem consumidores. (BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: As consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998, p. 82.)

³³⁷ *Ibidem*, p. 83.

³³⁸ Pontua-se que esse tempo entre o desejo e a satisfação do consumidor é tão rápido quanto um piscar de olhos, além de destacar o tempo necessário a cada ato de consumo. Nesse sentido, pensar antes de consumir seria a perdição da sociedade de consumo. (BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: As consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998, p. 83.)

³³⁹ BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: As consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998, p. 84-85.

insatisfações e mantê-los à espera de algo inédito e sedutor. Os consumidores gostam e esperam inconscientemente serem seduzidos por novas atrações, pois as já obtidas não causam mais satisfação³⁴⁰.

Apesar do consumo ser algo vital, hodiernamente se afigura diferentemente das épocas anteriores, pois tornou-se o objetivo central, verdadeiro propósito da existência humana³⁴¹, mola propulsora da sociedade. Diz-se, portanto, que o consumo é inerente aos indivíduos, diferentemente do consumismo, característica observada no modelo social contemporâneo.³⁴²

O consumismo é o termômetro da felicidade na sociedade líquido-moderna e a felicidade constitui-se de uma sensação fugaz temporária por ele fomentada, sendo a causa, na realidade, da infelicidade, deslealdade e insegurança³⁴³. Os consumidores não tem idade nem gênero, e desde cedo aprendem a se comportar como tal, e com isso atender as exigências mercadológicas³⁴⁴.

Considerando as informações sobre as características motrizes da sociedade moderna de consumo, eis a explicação exata para a proliferação exagerada de demandas. Com o consumo em alta, a indústria almeja a lucratividade, e com isso investe no processo de produção em massa, determinando um consumo para atender as necessidades de mercado³⁴⁵.

O abuso de imagens de objetos e coisas criadas para seduzir o consumidor são estratégias utilizadas na aquisição de produtos normalmente usados e descartados rapidamente, sem contar as inúmeras artimanhas utilizadas no ato da venda para atrair, seduzir e por vezes até enganar, com a finalidade de fomentar a cultura do consumo e do desperdício³⁴⁶.

A crescente e ilimitada oferta de produtos e serviços no mercado consumidor de massas expõe a debilidade da liberdade do consumidor diante do marketing utilizado na comercialização de produtos e serviços, ceifando-o de seu poder decisório da compra. Nesse caso, o mercado impõe, através de propagandas persuasivas e por vezes criminosas, a estrutura grandiosa e poderosa do capital e do lucro³⁴⁷.

A sociedade vive uma crise de confiança em relação aos contratos de consumo, ou seja, os consumidores não depositam credibilidade no comportamento dos fornecedores quanto aos

³⁴⁰ Ibidem, p.86.

³⁴¹ BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: A transformação das pessoas em mercadoria**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008, p. 38.

³⁴² Ibidem, p. 41.

³⁴³ Ibidem.p.63.

³⁴⁴ Ibidem.p.76.

³⁴⁵ WEBER, Ricardo Henrique. **Defesa do consumidor: O direito fundamental nas relações privadas**. Curitiba: Juruá, 2013, p. 47.

³⁴⁶ Ibidem, p. 50-51.

³⁴⁷ Ibidem, p. 65-66.

seus deveres e obrigações no ato do negócio³⁴⁸. A massificação dos contratos retirou a qualidade e segurança mínimas desejadas pelos consumidores, e a prova disso é a falta de preocupação com os produtos e serviços colocados à venda sem o esclarecimento devido, como no caso dos contratos de banco ou sem os deveres de segurança, privando o consumidor do conhecimento prévio das características do produto, dificultando a percepção em caso de defeito ou vício³⁴⁹.

Ora, a realidade da sociedade de consumo de massas sofre com as práticas desleais cometidas por empresas que na maioria das vezes lesam no atacado e indenizam no varejo, se confiando no descrédito de alguns no Poder Judiciário ou nas possibilidades de solução pela via administrativa. A lesão praticada em massa por parte das empresas é sentida em massa pelos consumidores prejudicados, ensejando a responsabilização pelo cometimento da violação a um interesse jurídico protegido³⁵⁰.

A falta de planejamento e criação de políticas públicas de fiscalização fomentam a prática abusiva diária perpetrada e, conseqüentemente, o aumento da litigiosidade, a sobrecarga e o congestionamento do judiciário³⁵¹.

Como forma de realizar um mapeamento, a fim de traçar estratégias de produtividade e combater a litigância excessiva, se buscou conhecer o perfil dos demandantes no Poder Judiciário³⁵². Para tal, foram elaborados relatórios sobre os maiores litigantes que figuram na esfera judicial.

Os relatórios publicados pelo Conselho Nacional de Justiça referentes aos cem maiores litigantes foram editados apenas nos anos de 2011 e 2012, razão pela qual foram os únicos utilizados nesta pesquisa, demonstraram uma inalterabilidade no ranking dos maiores litigantes no âmbito da justiça estadual. De acordo com os dados colhidos, no ano de 2011³⁵³ as instituições bancárias eram responsáveis por 76% do total de processos dos 100 maiores litigantes nacionais, correspondendo a 54% dos litigantes da justiça estadual no polo passivo da

³⁴⁸ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 253-254

³⁴⁹ *Ibidem*, p. 254.

³⁵⁰ *Ibidem*, p. 566.

³⁵¹ SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça**: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 95-96.

³⁵² Os relatórios “100 Maiores Litigantes” elaborados pelo Conselho Nacional de Justiça nos anos de 2011, ano base 2010, e 2012, ano base 2011, apresentam números referentes aos casos oriundos da justiça comum em primeira instância, excluídos os processos da justiça militar, eleitoral e criminal, dos tribunais dos Estados, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, dos Tribunais Regionais do Trabalho e dos Tribunais Regionais Federais. Os dados referentes aos juizados especiais, de acordo com a pesquisa realizada, encontram-se separados do da justiça estadual comum, nos casos retratados nos gráficos. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Publicações**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/publicacoes>>. Acesso em: 03 jun. 2018.)

³⁵³ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (Org.). **100 Maiores Litigantes**. Brasília: CNJ, 2011. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/pesquisa_100_maiores_litigantes.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2018.

demanda, seguido por 6% referente a outras empresas ocupando um dos polos da relação³⁵⁴.

Em 2012³⁵⁵, retirando-se os dados e percentuais referentes à Fazenda Pública dos Estados, visualiza-se bancos, seguidos de empresas de telefonia como os litigantes a encabeçarem a lista.

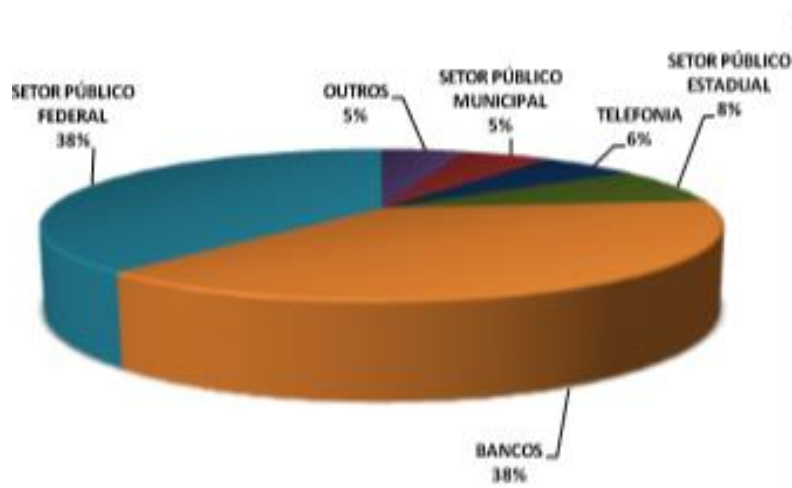


Gráfico 1: 100 maiores litigantes da justiça estadual em 2011. Fonte: CNJ.

Ordem	Setores dos Cem Maiores Litigantes					
	Total		Justiça Estadual		Justiça Federal	
1	SETOR PÚBLICO FEDERAL	12,14%	BANCOS	12,95%	SETOR PÚBLICO FEDERAL	83,19%
2	BANCOS	10,88%	SETOR PÚBLICO MUNICIPAL	9,25%	BANCOS	9,60%
3	SETOR PÚBLICO MUNICIPAL	6,88%	SETOR PÚBLICO ESTADUAL	4,85%	CONSELHOS PROFISSIONAIS	2,76%
4	SETOR PÚBLICO ESTADUAL	3,75%	SETOR PÚBLICO FEDERAL	3,11%	SETOR PÚBLICO ESTADUAL	0,56%
5	TELEFONIA	1,84%	TELEFONIA	2,38%	OAB	0,41%
6	COMÉRCIO	0,81%	SEGUROS / PREVIDÊNCIA	0,93%	SETOR PÚBLICO MUNICIPAL	0,14%
7	SEGUROS / PREVIDÊNCIA	0,74%	COMÉRCIO	0,92%	SEGUROS / PREVIDÊNCIA	0,06%
8	INDÚSTRIA	0,63%	INDÚSTRIA	0,44%	OUTROS	0,06%
9	SERVIÇOS	0,53%	SERVIÇOS	0,42%	EDUCAÇÃO	0,04%
10	CONSELHOS PROFISSIONAIS	0,32%	TRANSPORTE	0,18%	SERVIÇOS	0,02%

Elaboração: Departamento de Pesquisas Judiciárias/ CNJ.

Tabela 1: Percentual dos 100 maiores litigantes da justiça estadual entre os polos ativo e passivo no período da pesquisa em 2011. Fonte: CNJ.

O gráfico com o percentual de 100 maiores litigantes nacionais em 2011 reflete a tabela elaborada por setores em 2012, não contemplando qualquer alteração significativa de posto. Curioso notar o percentual maior desses setores no polo passivo das demandas em 2011, conforme gráfico a seguir:

³⁵⁴ Os dados apresentados não contemplam o setor público estadual por não ser objeto da pesquisa.

³⁵⁵ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Ed.). **100 Maiores Litigantes Relatório**. Brasília: CNJ, 2012. 33 p. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/pesquisa100maioreslitigantes.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2017.

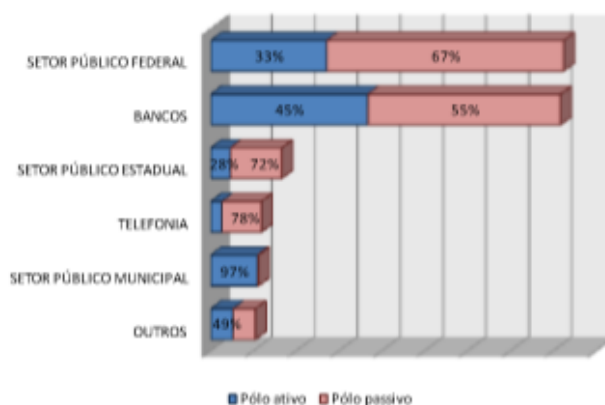


Gráfico 2: Percentual dos 100 maiores litigantes da justiça estadual entre os polos ativo e passivo no período da pesquisa em 2011. Fonte: CNJ.

Ambos os relatórios definiram verdadeiramente quem são os principais litigantes. Esses resultados foram importantes para comprovar o alto número das demandas de massa, figurando como partes as grandes empresas, sejam no polo ativo ou passivo da demanda.

O relatório elaborado em 2012, conforme tabela a seguir, demonstrou que no período compreendido pela pesquisa³⁵⁶, somente em sede de juizados especiais cíveis, o aumento no número de ajuizamento de demandas apontou serem as instituições bancárias os principais demandantes, seguidos pelas empresas de telefonia, ficando o setor comercial com a terceira colocação.



Gráfico 3: Percentual dos 10 maiores setores referentes aos 100 maiores litigantes dos juizados cíveis estaduais no período da pesquisa em 2012. Fonte: CNJ.

³⁵⁶ O relatório de 2011 tomou por base as informações enviadas pelos Tribunais até o dia 31 de março de 2010. O de 2012 compreendeu o período entre 1º de janeiro a 31 de outubro de 2012. Vide relatórios.

Apesar de o relatório de 2011 contemplar os dados referentes aos juizados especiais cíveis, juntamente com os da justiça estadual comum, percebe-se o notável aparecimento do setor privado das grandes empresas a assumir as primeiras colocações na frente do setor público.

Outro ponto a se considerar é quanto a importância dada aos juizados especiais cíveis em 2012 por retratar separadamente os dados a eles referentes, evidenciando a preocupação do CNJ com a justiça especial, suas causas e a o perfil de seus litigantes.

Essa discussão traz à baila novamente a ideia da precariedade da vida traduzida no âmbito das relações de consumo em razão do caráter pernicioso do consumismo, pois ele ultrapassa as necessidades básicas do consumo e se materializa como fator primordial em primeiro plano na vida dos seres humanos³⁵⁷. Essa prática cíclica traduz um estilo da chamada vida líquido-moderna sobre o qual a indústria, empresas e fornecedores pressionam os indivíduos a se adequarem no sentido de fazer do consumismo um estilo de vida que resiste até mesmo às crises econômicas³⁵⁸.

O consumismo e a satisfação do desejo temporário da vida líquido-moderna refletem no descarte dos bens adquiridos³⁵⁹ e na qualidade dos bens de consumo, conseqüentemente acarretando na degradação das relações de consumo, prejudicando a vida social e o relacionamento interpessoal³⁶⁰.

Esse comportamento gera uma tensão social, responsável pela hiperjudicialização, de um lado, de demandas advindas de uma sociedade desacreditada do próprio judiciário ao qual busca ajuda, e este, por outro lado, incapaz de promover adequadamente a justiça tempestiva³⁶¹ sonhada e almejada, em razão dos problemas estruturais enfrentados e agravados pelo ajuizamento crescente de demandas advindas da insatisfação e da incapacidade individual social, até mesmo da má fé praticada contra o consumidor, criando uma situação cíclica de descontentamento, a culminar finalmente no Judiciário.

A disseminação dos novos hábitos do consumo afeta toda e qualquer classe social e está disseminada por todas as sociedades contemporâneas. No caso do Brasil, esse fato deu notoriedade ao judiciário em razão do oferecimento de serviços e mercadorias precários feitos pelos grandes prestadores ou por grandes empresas conhecidas do judiciário em geral, atuante

³⁵⁷ BAUMAN, Zygmunt. **Vida Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2009, p. 83.

³⁵⁸ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 44-45.

³⁵⁹ As novas oportunidades e novas experiências da vida líquido-moderna traduzem uma vida sem compromisso que se contrapõe a ideia de solidez nas relações humanas (BAUMAN, Zygmunt. **Vida a crédito**. Rio de Janeiro: Zahar, 2010, p. 40-41).

³⁶⁰ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 46.

³⁶¹ *Ibidem*, p. 49.

nas diversas áreas comerciais, cuja única preocupação é o lucro em detrimento da qualidade³⁶².

Assim, a compra em larga escala, fomentada pela venda também em larga escala, fruto da relação precária entre consumidores e fornecedores, são as responsáveis pelo alto volume de reclamações, cuja resolução em caso de má prestação ou má qualidade do serviço terminará por ser solucionada de forma contenciosa, sendo, os juizados especiais cíveis o balcão das reclamações e queixas diárias de consumidores cada vez mais insatisfeitos com o produto e um serviço dispensado, já que a compra ocorre espontaneamente não por uma necessidade, e depois de uma análise reflexiva por parte do consumidor, decorre de um desejo incontrolável, involuntário e até inconsciente de possuir, alimentando o ciclo da relação precária de consumo, da insatisfação decorrente de possível vício e a espera por uma solução justa.

3.5 A INDÚSTRIA DE DANOS MORAIS E OS TRIBUNAIS SUPERIORES

O prejuízo causado aos consumidores lesados é resultado da conduta danosa na execução de serviços prestados e produtos em geral oferecidos por companhias aéreas, seguradoras, operadoras de cartão de crédito, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços de telecomunicações, entre outras. Esses prejuízos são passíveis de reparação, conferida através dos tribunais por meio das sanções, donde a mais comum e mais utilizada é a multa, cuja soma de suas aplicações anualmente somam aproximadamente meio bilhão de reais³⁶³.

Destinada a compensar o lesado por danos causados, também tem um caráter punitivo para aquele que enseja a causa da lesão capaz de comprometer a saúde ou a segurança a ser reparada, disposta constitucionalmente em vários títulos e artigos, encontrando regramento próprio no Código Civil Brasileiro, precisamente no tocante à responsabilidade civil³⁶⁴.

Dessa forma, o prejudicado pode assegurar o seu direito de forma a reinvidicá-lo

³⁶² MARCATO, Antônio Carlos. et al (Ed.). As relações de consumo e a teoria do valor do desestímulo em face da globalização dos negócios jurídicos. **Revista Síntese: Direito civil e processual civil**, São Paulo, v. 18, n. 103, p.9-17, set. 2016. Bimestral. Disponível em: <[http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$q=\[and:\[thesaurus:Christiane\] \[thesaurus:borrego\] \[or:\[field,RDC\] \[field,H1:RDC\]\]\] \\$x=server\\$3.0#LPHit1](http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates$fn=document-frameset.htm$q=[and:[thesaurus:Christiane] [thesaurus:borrego] [or:[field,RDC] [field,H1:RDC]]] $x=server$3.0#LPHit1)>. Acesso em: 06 jun. 2018.

³⁶³ MARCATO, Antônio Carlos. et al (Ed.). As relações de consumo e a teoria do valor do desestímulo em face da globalização dos negócios jurídicos. **Revista Síntese: Direito civil e processual civil**, São Paulo, v. 18, n. 103, p.9-17, set. 2016. Bimestral. Disponível em: <[http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$q=\[and:\[thesaurus:Christiane\] \[thesaurus:borrego\] \[or:\[field,RDC\] \[field,H1:RDC\]\]\] \\$x=server\\$3.0#LPHit1](http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates$fn=document-frameset.htm$q=[and:[thesaurus:Christiane] [thesaurus:borrego] [or:[field,RDC] [field,H1:RDC]]] $x=server$3.0#LPHit1)>. Acesso em: 06 jun. 2018.

³⁶⁴ MATIELLO, Fabrício Zamproga. **Dano moral, dano material e reparação**. 6. ed. Porto Alegre: Dora Luzzatto, 2006, p. 57-58.

judicialmente, visando uma compensação pecuniária, nos moldes do artigo 186 do Código Civil, por exemplo.

O Código de Defesa do Consumidor também recepcionou a reparação no âmbito das relações de consumo, constituindo-se a lei como uma criação elogiável, moderna e avançada, que inovou o direito público e o privado, primeiramente por retirar o risco do negócio da esfera do consumidor, prática adotada até o início de 1991, e depois por ter sido reconhecido como um direito fundamental da pessoa humana³⁶⁵.

Entretanto, há quem se utilize desse direito de reparação para fazer uso dele irregularmente ou abusivamente, configurando-se uma ilicitude, por ser exercido fora dos padrões de normalidade, passível de punição quando configurada a responsabilização material ou moral³⁶⁶.

Destarte o exercício regular de um direito, há os que dela se utilizam como fonte de enriquecimento sem causa e há os que defendam a necessidade de aplicação mesmo irrestritamente, como forma de minimizar os efeitos dos atos ilícitos praticados por contraventores contumazes, principalmente nas sociedades de massa³⁶⁷, cujos pedidos aumentam diariamente por causa da negligência maciça dos fornecedores para com seus consumidores.

Ora, essa relação cíclica de consumo, do negócio jurídico, dada a grande variedade ocorrida diariamente, quando não satisfeita nos termos pactuados, culmina nos tribunais, conforme já dito anteriormente. No entanto, o judiciário, diante da crise da administração da justiça, tempestivamente não socorre os consumidores vítimas dos abusos praticados diariamente e massivamente.

Ao judiciário deu-se grande destaque no panorama social atual, seja em razão de ter sido constantemente acionado para confirmar direitos constitucionais, seja pelo protagonismo e atuação em casos outros, como os escândalos políticos, também por sua forte atuação na produção de decisões a suprir a anomia de leis pelo legislativo³⁶⁸. Nesse diapasão, o Supremo Tribunal Federal, com a peculiaridades diferentes de outras cortes mundiais³⁶⁹, dada a sua vasta

³⁶⁵ MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral problemática: Do cabimento à fixação do quantum**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 125-126.

³⁶⁶ Op. cit., p. 82.

³⁶⁷ MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral problemática: Do cabimento à fixação do quantum**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 130-131.

³⁶⁸ BARROSO, Luiz Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: Os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 436.

³⁶⁹ A deliberação em sessão pública, realização de audiências públicas com intervenção de advogados com transmissão ao vivo, discussões realizadas internamente e em sessão privada em outras cortes pelo mundo (BARROSO, Luiz Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: Os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 441.)

competência estabelecida constitucionalmente, esteve em foco nos últimos tempos.

Visando atender aos anseios sociais, o STF se preocupa com a opinião pública e procura exercer a jurisdição em nome do povo e da sociedade quando interpreta os dispositivos da Lei Maior; mesmo havendo divergência de posicionamentos, a decisão final pauta-se sempre na vontade social, na opinião pública³⁷⁰.

A crescente judicialização repercute em diversos ramos sociais, dentre eles o econômico, sendo o STF frequentemente provocado a resolver questões nessa ordem³⁷¹, estando o direito do consumidor nela inserido, cabendo a corte gerenciar os mecanismos para o reconhecimento da tutela quando o consumidor necessitar de proteção, diante do poderio econômico e jurídico das grandes empresas em insistir sobremaneira no cometimento das práticas abusivas nas relações de consumo.

Muito se discute acerca da disseminação da indústria de danos morais, embora haja requisitos configuradores a serem evidenciados e comprovados durante a produção de provas, malgrado o fato de haver casos de configuração nítida de dano, tais como homicídio, acidente de trânsito e erro médico, por exemplo, que seu cometimento não configura um abuso de direito.

É bem verdade a existência dos oportunistas disfarçados e mal intencionados a se prevalecerem dos dispositivos legais em prol do consumidor, se utilizando da máquina judicial como forma de locupletamento indevido, firmando suas causas com base nos princípios que norteiam o direito do consumidor. Porém, apesar desses aventureiros judiciais, nada se compara ao dano causado pelas grandes empresas e suas condutas contumazes de desrespeito e ilicitudes nos contratos e relações de consumo.

O protagonismo judiciário dotou a Corte Constitucional brasileira de um superego, conferido por uma sociedade dependente do Estado para dirimir seus conflitos sociais em razão da incapacidade individual ou coletiva de seus membros em se organizar e decidir autonomamente. A crise de autonomia é também um dos fatores da crise democrática que faz com que muitos recorram ao Judiciário para resolver questões passíveis de resolução por vias autocompositivas³⁷², pois não havendo negociação espontânea entre seus indivíduos, mais o Supremo Tribunal será provocado³⁷³.

Esse estado de apatia social favorece as práticas antissociais, ilegais e abusivas praticadas diariamente pelas megacorporações, monopólios influentes, até mesmo na realidade

³⁷⁰ Ibidem, p. 442-443.

³⁷¹ Ibidem, p. 446.

³⁷² GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 53-54.

³⁷³ FALCÃO, Joaquim. **O Supremo**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2015, p. 95.

jurídica do país³⁷⁴, afigurando-se difícil o combate a tais ações diante do poderio econômico que detém, se utilizando dessas para se locupletar indevidamente as custas dos consumidores prejudicados.

Assim sendo, como é possível falar em indústria de danos morais perpetrada por indivíduos pontuais, na tentativa de burlar o sistema dos contratos e das relações para se locupletar indevidamente, se os grandes grupos e as grandes empresas tornam-se cada vez mais ricas em detrimento da saúde e da segurança do consumidor, quando expõem ou ofertam produtos e serviços de péssima qualidade sem se importar sequer com as consequências legais³⁷⁵? As indenizações meramente simbólicas são um incentivo a perpetuidade dos atos ilegais.

Se as grandes empresas e os grandes grupos se utilizam da máquina judiciária para prolongarem a demanda com recursos protelatórios, se faz necessária a atuação da instância superior em adotar práticas incentivadas e difundidas na primeira instância, tais como a conciliação e a mediação, aumentando a proximidade do STF com a sociedade, além de contribuir para a diminuição do tempo do trâmite processual, sem falar no incentivo conferido pelo Conselho Nacional de Justiça³⁷⁶.

A competência constitucional conferida ao STF³⁷⁷ e da qual este não abre mão, ora assume função de ordem monocrática, ora de órgão colegiado devido ao número de feitos de sua competência a serem julgados, pondo em xeque o seu papel precípua de corte constitucional³⁷⁸. No entanto, essas questões não afastam a proximidade e a presença exigida pelos cidadãos da Corte no julgamento de suas demandas reprimidas pós 1988, acentuadas pelo aparecimento das demandas de massa³⁷⁹.

No caso do STJ, a distribuição maciça de recursos também confere sobrecarga quantitativa, e conseqüentemente compromete a qualidade dos julgamentos. Muitas ações,

³⁷⁴ MARCATO, Antônio Carlos. et al (Ed.). As relações de consumo e a teoria do valor do desestímulo em face da globalização dos negócios jurídicos. **Revista Síntese: Direito civil e processual civil**, São Paulo, v. 18, n. 103, p. 9-17, set. 2016. Bimestral. Disponível em: <[http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$q=\[and:\[thesaurus:Christiane\] \[thesaurus:borrego\] \[or:\[field,RDC\] \[field,H1:RDC\]\]\] \\$x=server\\$3.0#LPHit1](http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates$fn=document-frameset.htm$q=[and:[thesaurus:Christiane] [thesaurus:borrego] [or:[field,RDC] [field,H1:RDC]]] $x=server$3.0#LPHit1)>. Acesso em: 06 jun. 2018.

³⁷⁵ *Ibidem*.

³⁷⁶ É sabido que a morosidade processual também afeta as cercanias do STF pelo alto número de feitos a serem decididos, embora no ano de 2016 tenha-se notícia do julgamento de mais de 8 mil processos julgados por cada ministro, totalizando quase 90 mil feitos. (FALCÃO, Joaquim. **O Supremo**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2015, p. 102-103.)

³⁷⁷ BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 06 jun. 2018.

³⁷⁸ Op. cit., 95-96.

³⁷⁹ Op. cit., p. 162-163.

inclusive com posicionamentos já sedimentados, e por isso o estabelecimento do efeito vinculante para decisões proferidas no âmbito do STJ³⁸⁰, valorizariam as decisões monocráticas em primeiro grau, evitando com isso o prolongamento da demanda por parte dos grandes grupos, já que as decisões dos tribunais superiores são balizadoras para as instâncias inferiores e cada vez mais buscadas como fundamentação das decisões inferiores³⁸¹.

Essa nova adequação se justifica pelo fato de serem os tribunais superiores acessíveis apenas para os litigantes com poder aquisitivo elevado, ou seja, eles não se prestam a apreciar causas de menor complexidade, apesar dessas causas contribuírem para o alto número de ações em trâmite e também chegar a eles³⁸².

O fortalecimento dos posicionamentos superiores é um direcionamento acertado para contribuir para a garantia da celeridade e aumento da efetividade, além de possibilitar uma coerência de posicionamento entre as três instâncias, num momento onde a litigiosidade encontra espaço para se disseminar em virtude do abuso das possibilidades de recurso conferidas³⁸³.

A crescente demanda pela jurisdição evidencia a adoção de medidas controversas por parte da magistratura em geral, já que a ideia da súmula vinculante retira do magistrado da instância inferior a autonomia de seu poder decisório; porém, diante da situação atual da hiperjudicialização, o número de opiniões contrárias a esse entendimento vem diminuindo a cada momento³⁸⁴.

Nesse sentido, especialmente o STJ, responsável pela guarda e pela legalidade das leis infraconstitucionais federais, sendo responsável pelo processamento e julgamento das Reclamações entre os acórdãos proferidos pela turma recursal estadual ou do distrito Federal e a sua jurisprudência³⁸⁵, deve unificar o entendimento suas decisões colegiadas a fim de que elas cheguem com a devida força para firmarem o entendimento das instâncias inferiores³⁸⁶.

³⁸⁰ MOREIRA, Helena Delgado Ramos Fialho. **Poder Judiciário no Brasil: Crise de eficiência**. Curitiba: Juruá, 2004, p. 137-138.

³⁸¹ Conforme orientação do próprio Código de Processo Civil, artigo 985, inciso I, no caso dos incidentes de resolução de demandas repetitivas em que esta lei indica expressamente a aplicação do instituto aos processos em trâmite nos juizados especiais cíveis, sinalizando o alinhamento do posicionamento dos juizados especiais cíveis com os tribunais superiores, embora aqueles sejam um sistema autônomo com instância independente dos tribunais.

³⁸² Op. cit., p.140.

³⁸³ MOREIRA, Helena Delgado Ramos Fialho. **Poder Judiciário no Brasil: Crise de eficiência**. Curitiba: Juruá, 2004, p. 143-144.

³⁸⁴ Ibidem, p. 168.

³⁸⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Resolução STJ/GP nº 3, de 7 de abril de 2016**. Dispõe sobre a competência para processar e julgar as Reclamações destinadas a dirimir divergência entre acórdão prolatado por turma recursal estadual ou do Distrito Federal e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/99321/Res%20_3_2016_PRE.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2018.

³⁸⁶ ATAÍDE JÚNIOR, Jaldemiro Rodrigues de. **Precedentes vinculantes e irretroatividade do direito no**

Além disso, os tribunais superiores têm um papel fundamental no interesse público e a fundamentação de suas decisões para a formação de um estado democrático de direito. A decisão bem fundamentada, oportunizada a argumentação livre, possibilita a escolha dos melhores argumentos³⁸⁷, como um processo de reconstrução do ordenamento contemporâneo, aberto de princípios e regras, a emanar para esferas inferiores para que esse ambiente livre e aberto perpassasse pelo judiciário como um todo, com foco na pacificação dos conflitos, sem o prejuízo do contraditório e da ampla defesa³⁸⁸.

As condições de igualdade devem ser conferidas a todas as partes e em todas as instâncias, com participação equânime na formação dos provimentos, diminuindo, porém a utilização sobremaneira dos recursos³⁸⁹, ficando os tribunais com a tarefa de decisão quando o caso de fato determinar a tratativa do tema, dadas as dificuldades já apresentadas e as soluções imediatas das quais podem lançar mão, tais como a súmula vinculante no âmbito das duas instituições superiores brasileiras: STF e STJ.

Os tribunais superiores, em atuação conjunta com as demais instâncias judiciais, podem trabalhar unidos na busca de uma maior eficiência, mesmo se isso significar resultados a longo prazo. Para isso, é preciso abandonar interesses fragmentados e corporativos, com o objetivo de modificar a visão global do judiciário³⁹⁰ frente à sociedade a qual serve.

sistema processual brasileiro: os precedentes dos tribunais superiores e sua eficácia temporal. Curitiba: Juruá, 2012, p. 128.

³⁸⁷ BAHIA, Alexandre Gustavo Melo Franco. **Recursos extraordinários no STF e no STJ**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2016, p. 321.

³⁸⁸ Ibidem, p. 323.

³⁸⁹ Ibidem, p. 323-324.

³⁹⁰ FALCÃO, Joaquim. **O Supremo**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2015, p. 164.

4. INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Considerando a proposta de transformação de um estado democrático de direito ser uma das tarefas principais do judiciário como um todo, a criação de mecanismos facilitadores de oportunidades iguais para a participação dos envolvidos na obtenção de um assentimento universal baseado na escolha do melhor argumento³⁹¹ faz com que o judiciário lance mão de alternativas e ambientes favoráveis ao aparecimento desses argumentos, visando a pacificação dos conflitos³⁹².

Diferentemente da qualificação secundária atribuída aos meios de resolução de conflitos havidos nas esferas extrajudiciais ou não estatais, são dotadas de eficácia e validade quando da sua prolação³⁹³, se afigurando um meio mais democrático e legítimo de possibilitar aos envolvidos o acesso a uma ordem jurídica justa, nos termos constitucionais almejados e desvinculados de qualquer aspecto formal de agregação direta ao poder judiciário, possibilitando a *desjudicialização*³⁹⁴.

A justiça descentralizada, assim como a justiça comum, possibilita a realização do acesso à justiça e pacifica as relações, pois o importante é o reconhecimento dos direitos constitucionais, fomentado pela possibilidade da resolução da controvérsia com a participação efetiva de seus interessados, deixando de lado a falácia arraigada de que o judiciário é o único competente a dizer quem tem razão.

Com base na necessidade urgente de mudar tais concepções e a fim de garantir uma jurisdição célere e efetiva para pacificar os conflitos em tempo hábil, surgem as formas alternativas de resolução de conflitos, com destaque neste trabalho para a mediação, a conciliação e a arbitragem, bem como sua possibilidade de aplicação no âmbito das relações de consumo.

Tratando o presente capítulo sobre os instrumentos de efetivação do acesso, também é pertinente mencionar a atuação das agências de consumo e sua atividade frente ao crescimento das demandas de massa, além de técnicas implantadas no próprio poder judiciário, como o incidente de resolução de demandas repetitivas e sua aplicabilidade nos juizados especiais.

³⁹¹ BAHIA, Alexandre Gustavo Melo Franco. **Recursos extraordinários no STF e no STJ**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2016, p. 321.

³⁹² *Ibidem*, p. 322-323.

³⁹³ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p.106-107.

³⁹⁴ Ações jurisdicionais realizadas fora das cercanias dos fóruns a desjudicialização é um processo realizado, tanto na esfera judicial quanto nas esferas extrajudiciais, mas que interfere no campo judicial e promove o acesso do cidadão aos órgãos judiciais por meio de assessorias jurídicas, as chamadas instâncias alternativas. (CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 127).

A qualidade das decisões e a demonstração da situação em números, especificamente nos juizados especiais, também servirão de embasamento para a discussão da efetividade.

4.1 CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM

As situações de conflito social se caracterizam pela falta de autonomia individual de seus membros, pela facilidade de atribuição de culpa a um terceiro, bem como do hábito evidente de delegar a resolução da controvérsia a um terceiro, no caso o Poder Judiciário. Esse processo, por sua vez, é o responsável pelo agigantamento do Judiciário na atualidade, sendo alimentado pela falta de diálogo e pela cultura do litígio impregnado nas próprias leis processuais, chamado de cultura da violência³⁹⁵.

A cultura da violência³⁹⁶ e as implicações dela decorrentes também fazem parte da cultura interior de cada indivíduo, e em razão disso, a cultura do dissenso se perpetua a ponto de aquele que a pratica se utilizar sempre de um argumento para justificá-la socialmente e racionalmente³⁹⁷.

A comunicação é o meio que possibilita o reconhecimento dessa prática nociva, e é feita, dentre outras formas, através da verbalização dos medos, do sofrimento, das frustrações e dos desejos de forma reflexiva³⁹⁸ que tendem a levar o indivíduo a assumir uma postura contrária ao da violência descrita.

A superação dessa cultura de violência fundamenta-se na *cultura de gestão autônoma e não violenta de conflitos*, sendo adquirida com a busca e a aplicabilidade da racionalidade para a cultura do bem, ainda que de forma paulatina, sob o fundamento de que a violência é contrária aos pressupostos da razão, e da mesma forma que ela é usada racionalmente, pode ser racionalmente utilizada para a paz³⁹⁹.

O diálogo⁴⁰⁰, além de possibilitar a interação e a compreensão entre os indivíduos através da comunicação, aproxima, no caso dos conflitos, os envolvidos em uma situação

³⁹⁵ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 125-126.

³⁹⁶ Esse termo pode ser definido como sendo o comportamento normal e natural de indivíduos para defender a sociedade na qual vivem de ameaças fortuitas, através de atitudes violentas. (MULLER, Jean-Marie. **O princípio de não-violência: percurso filosófico**. Lisboa: Instituto Piaget, 1995, p. 10.)

³⁹⁷ Op. cit., p. 129-130.

³⁹⁸ Op. cit., p. 131.

³⁹⁹ MULLER, Jean-Marie. **O princípio de não-violência: percurso filosófico**. Lisboa: Instituto Piaget, 1995, p. 12.

⁴⁰⁰ O diálogo revela três virtudes dos seres humanos: amor ao mundo e aos homens, fé nos homens e humildade, pois sem amor não é possível se falar de amor ao próximo, e com isso não se tem diálogo. Sem fé, há descrença do homem no próprio homem, e sem humildade é inviável a aproximação de um homem com outro (FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. São Paulo: Paz e Terra, 2011, p. 111-112.)

fragilizada⁴⁰¹. Está presente nas vias alternativas de solução de conflito, com destaque para a mediação e a conciliação, técnicas cada vez mais utilizadas no Brasil como tentativa de diminuir a hiperjudicialização de demandas.

A Lei Estadual nº 9.099/95 prevê expressamente o instituto da conciliação e a possibilidade de acordo no juízo arbitral⁴⁰² em face dos critérios elencados em seu artigo 2º. Nesse sentido, confiante no poder de êxito das audiências de conciliação, eis que o Código de Processo Civil também tratou de incluí-la no rito do procedimento comum ordinário, a fim de facilitar o entendimento amigável das partes, diferentemente do Código de Processo Civil antigo, que reservou pouquíssimo espaço para tratar do tema da conciliação, sem contar no fomento ao litígio preconizado em suas regras⁴⁰³.

A conciliação, a mediação e a arbitragem são formas de resolução de conflitos, apesar da arbitragem se dar por meio de sentença prolatada por um terceiro denominado árbitro⁴⁰⁴.

Nos Estados Unidos e na Europa a aposta é grande nessas formas de resolução de conflitos e no incentivo a utilização deles como forma de acesso à justiça, além da compreensão por parte das instituições judiciárias de que o poder público por si só não é capaz de resolver todas as demandas⁴⁰⁵.

Especificamente no tocante à mediação e à conciliação, presentes os princípios da independência, da imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade, decisão informada, busca do consenso, isonomia entre as partes, boa-fé, competência, respeito à ordem pública e as leis vigentes, além de empoderamento e validação⁴⁰⁶, tem-se notória importância no prisma social atual, em virtude da possibilidade da redução do tempo processual entre o ajuizamento e a satisfação da ação por meio de uma ação construída entre as partes, mesmo com a intervenção de um terceiro⁴⁰⁷.

A mediação, a conciliação e a arbitragem são técnicas de resolução de conflitos utilizadas judicialmente e extrajudicialmente de forma consensual que transcendem os limites

⁴⁰¹ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 162.

⁴⁰² Vide seção VIII da Lei 9.099/95. (BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm>. Acesso em: 05 maio. 2018.)

⁴⁰³ ARAÚJO, José Henrique Mouta. et al. **Coleção Repercussões do novo CPC: Fazenda Pública**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, vol. 3, 2016, p. 385.

⁴⁰⁴ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 91.

⁴⁰⁵ *Ibidem*, p. 92-93.

⁴⁰⁶ Rol não taxativo, a depender de outras leis possivelmente empregadas no processo. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 95.)

⁴⁰⁷ *Ibidem*, p. 110.

processuais, pela possibilidade de se verificar de formas diversas, com a primazia da produção e garantia de justiça célere, efetiva, proativa e democrática⁴⁰⁸.

É bem verdade que a cultura do litígio da sociedade brasileira deve ser paulatinamente modificada a fim de recepcionar as novas técnicas fundamentadas com base na comunicação e no diálogo entre as partes protagonistas. Dessa forma, o Ministério Público tem papel precípua no fomento dessas técnicas, primeiramente pelo mandamento expresso do artigo 3º, § 2º do Código de Processo Civil, cabendo ao *Parquet* ser um dos protagonistas dessa mudança revolucionária necessária na nova ordem de jurisdição e na defesa dos direitos sociais e individuais indisponíveis⁴⁰⁹, já que a sociedade necessita de um guia para lançar mão a partir de então dessas novas formas.

Assim, conhecendo as particularidades dos conflitos, suas motivações, o perfil dos sujeitos envolvidos, a complexidade, a cultura de cada parte, é possível, além do exercício da capacidade de escutar o outro⁴¹⁰, identificar o método mais adequado para a resolução dele.

A conciliação e a mediação são por alguns nomeadas como formas alternativas de resolução de disputas (ADRs)⁴¹¹, sendo a primeira realizada de forma rápida, ágil e informal, havendo proposições de acordo por parte do terceiro conciliador, que direciona a sessão para possível solução após ouvir os argumentos das partes⁴¹²; já a segunda, o terceiro, chamado mediador, auxilia as partes para propiciar um diálogo orientado e consensual, construído de forma personalíssima. Diferentemente da conciliação, a sessão de mediação é mais demorada por ensejar retomadas de pontos tratados, podendo, inclusive se prolongar em outras sessões, além de ter regras pré-estabelecidas.

A mediação tem o objetivo de restabelecer um vínculo anterior existente entre as partes, além de exigir domínio de técnica, ritos e postura menos invasiva por parte do mediador, pois atua como um regulador, sob pena do comprometimento do processo. Sua aplicabilidade se

⁴⁰⁸ As técnicas ora tratadas fundamentam-se no Multidoors Courthouse, ou fórum de múltiplas portas, proposto por Frank Sander, cuja ideia para a adoção de uma das técnicas depende da tipicidade da controvérsia. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos.** Salvador: Juspodivm, 2016, 255-256.)

⁴⁰⁹ Ibidem, p. 256.

⁴¹⁰ Ibidem, p. 258.

⁴¹¹ O termo negociação é empregado por vezes como sinônimo de forma de resolução de conflitos, embora também seja por vezes tratada como uma forma específica alternativa de resolução de controvérsias. Entretanto, prever modelos competitivos como métodos básicos assemelhando-se ao litígio processual tradicional, não é objeto do estudo. Somado a isso está o fato de não ter sido recepcionada da mesma forma que a conciliação, a mediação e a arbitragem no Código de Processo Civil. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos.** Salvador: Juspodivm, 2016, p. 262-263.)

⁴¹² Ibidem, p. 267.

verifica para conflitos de relações continuadas⁴¹³, enquanto a conciliação é direcionada para conflitos objetivos, como os de consumo entre bancos, planos de saúde, empresas de telefonia e clientes, conferindo ao conciliador uma maior autonomia e participação no diálogo, já que pode dirimir eventuais dúvidas das partes quanto ao procedimento, direitos envolvidos⁴¹⁴.

Por esse breve panorama, tem-se que a mediação é um processo mais demorado e requer estudo e prática aprofundados, já que para ser um mediador é necessário uma certificação e treinamento intensivo de técnicas e rituais de percepção de reações, linguagem corporal, entre outros, diferentemente da conciliação, cuja técnica empregada é mais simples e econômica, apesar de requerer esmero e vocação do profissional, sob pena do comprometimento do êxito final do acordo.

A audiência conciliatória prévia evita o desgaste das partes no curso processual, além de economizar tempo, dinheiro, descongestionar pautas de julgamento, desburocratização de procedimentos e sobrecarga dos juízes e servidores, bem como diminuir o tempo de espera da parte, através de uma solução útil e construída procedimentalmente⁴¹⁵.

Apesar das diferenças, ambas visam a melhor satisfação das partes, não estando qualquer delas obrigada a participar das sessões, além de poderem se dar no âmbito extrajudicial⁴¹⁶, facultando as partes previamente abrir mão, em caso de tentativas extrajudiciais sem êxito⁴¹⁷.

A intenção do Código de Processo Civil quando da implementação de técnicas de mediação e conciliação foi, além da tentativa de descongestionar o Judiciário e garantir celeridade na prestação jurisdicional, propiciar um momento prévio entre as partes, visando o entendimento através da comunicação/diálogo entre estes⁴¹⁸, privilegiando assim a autonomia dos indivíduos, à medida em que confere a eles o poder de evidenciar e transigir, visando a solução consensual⁴¹⁹.

É preciso ter em mente que esses mecanismos de solução de conflitos não servem para

⁴¹³ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 167.

⁴¹⁴ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 267-268.

⁴¹⁵ HONÓRIO, Maria do Carmo; STEINBERG, José Fernando. **Manual dos juizados especiais cíveis & da fazenda pública**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 78.

⁴¹⁶ O artigo 313, inciso II do Código de Processo Civil prevê a possibilidade da suspensão do processo por convenção das partes pelo prazo máximo de seis meses, conferindo aos participantes autonomia para uma solução rápida do litígio. (MARINONE, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Código de Processo Civil Comentado**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 313).

⁴¹⁷ Tratando-se de Juizados Especiais Cíveis, a audiência conciliatória, diferentemente do processo civil comum em que é facultativa, é obrigatória, nos termos do artigo 16 da Lei 9.099/95.

⁴¹⁸ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 146.

⁴¹⁹ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 163.

todos os casos, se considerar as divergências, o direito pretendido, a falta de espírito amigável para se negociar, entre outros, ensejando a apreciação da controvérsia por parte do Poder Judiciário⁴²⁰.

É imperioso ressaltar que apesar da previsão da conciliação extrajudicial, deve-se ter em mente o limite da disponibilidade do direito a ser negociado entre as partes por via alternativa, pois em certos casos, a apreciação por parte do Poder Judiciário é imprescindível, até mesmo para afastar qualquer possibilidade de ilicitude⁴²¹.

Por outro lado, a necessidade urgente de mudança de estratégias de resolução de contendas merece atenção em face do alto número de demandas, especialmente na área do direito do consumidor, porque essas demandas foram as grandes responsáveis pela piora do sistema, sem contar que a rapidez com a qual são ajuizadas requer uma celeridade na solução. Por essa razão, o instituto da conciliação é tão valorizado e evidenciado na justiça especial⁴²², e merece ser cada vez mais explorada no âmbito da justiça comum.

Há quem preconize ser desnecessária a realização de audiência de conciliação para as demandas de massa, em razão de versarem sobre matéria meramente de direito, impossibilitando a composição em sede e conciliação⁴²³. Todavia, os grandes grupos ou grandes litigantes se privilegiam da morosidade administrativa para prolongar o tempo da demanda quando esta se estende até o julgamento antecipado, frustrando por completo os fins processuais e o direito ali pretendido.

A mediação por sua vez, propicia as partes um poder maior de diálogo e não exige do mediador qualquer vínculo com associação, classe, entidade etc., nos termos preconizados pela Lei nº 13.140/2015. Quando utilizada na fase pré-processual, a mediação promove mais êxitos em termos de acordos entre as partes⁴²⁴.

A mediação se diferencia da conciliação porque a esta se visa obtenção de um acordo entre as partes, enquanto aquela vai mais além, e objetiva o restabelecimento de um vínculo anterior.

Para a utilização cada vez maior da mediação, a evidência na confidencialidade, o investimento em mediadores qualificados e principalmente a mudança de concepção da forma

⁴²⁰ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 161.

⁴²¹ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 249.

⁴²² HONÓRIO, Maria do Carmo; STEINBERG, José Fernando. **Manual dos juizados especiais cíveis & da fazenda pública**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 78.

⁴²³ Ibidem, p. 79.

⁴²⁴ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 217.

de resolução da contenda⁴²⁵, bem como a informalidade e a flexibilidade previstas no procedimento da mediação são tão válidas quanto uma sentença judicial proferida por um juiz, conferindo a autonomia das partes e fazendo com que elas assumam paulatinamente o papel de protagonistas nessa ação comunicativa de negociação. Essa mudança culminará em uma mudança de mentalidade e cultura, de forma que o cidadão possa buscar as vias alternativas pela credibilidade oferecidas e pelo curto espaço para a solução da lide⁴²⁶.

Nesse sentido, a Lei Federal nº 13.140/2015 também conhecida como Lei da Mediação é um marco, por ter regulamentado a atividade de conciliação⁴²⁷, a atividade dos mediadores judicial e extrajudicial, tendo ainda estabelecido princípios específicos⁴²⁸, conforme artigo 2º da referida lei, os princípios da imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé.

A preocupação do Conselho Nacional de Justiça em promover a difusão da mediação⁴²⁹ e da conciliação culminou na edição da Resolução nº 125/2010 que prevê uma efetivação integral de acesso à justiça por meio de técnicas democratizantes de mecanismos consensuais de solução de litígios de forma adequada⁴³⁰ e padronizada, visando a uniformização e especialização de procedimentos na esfera judicial⁴³¹.

O instituto da arbitragem também é uma técnica de pacificação de conflitos, não sendo nova, apesar de se basear na autonomia da vontade das partes que elegem um terceiro neutro de confiança entre os envolvidos para dirimir a controvérsia, chamado de árbitro⁴³². É

⁴²⁵ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 218.

⁴²⁶ O Conselho Nacional de Justiça instituiu o Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais, cuja regulamentação está prevista no Código de Processo Civil e na Resolução nº 125/2010. O Cadastro está disponível para todo Brasil e conta com profissionais capacitados de acordo com as exigências definidas pelo próprio Conselho. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (Org.). **Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores entra em vigor**. 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/81837-cadastro-nacional-de-mediadores-e-conciliadores-entra-em-vigor>>. Acesso em: 16 jun. 2018).

⁴²⁷ ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 438.

⁴²⁸ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 257.

⁴²⁹ Além da criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania (Cejusc), o sistema da Mediação digital é uma forma pré-processual a ser implementada por cada tribunal de justiça estadual ou federal, visando demandas de consumo, execução fiscal e seguros. Após a realização de um breve cadastro no sítio do Conselho Nacional de Justiça, o interessado se cadastra e participa de uma mediação online. Em caso de acordo, este é homologado judicialmente. Em caso de insucesso, é requerida uma mediação presencial entre as partes. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (Org.). **CNJ cria mediação digital**. 2016. Disponível em: <<http://www.conciliacaoarbitragem.com.br/cnj-cria-mediacao-digital/>>. Acesso em: 16 jun. 2018).

⁴³⁰ Op. cit., p. 190-191.

⁴³¹ Op. cit., p. 191-192.

⁴³² SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 126-127.

regulamentada pela Lei Federal nº 9.307/96, podendo ser escolhida de forma facultada pelas partes no momento do pacto do negócio jurídico firmado⁴³³.

A sentença do juízo arbitral é igualmente eficaz ao da sentença judicial, pois produz os mesmos efeitos da sentença judicial, conforme preceitos do artigo 31 da Lei Federal nº 9.307/96, se reveste de título executivo judicial, fazendo coisa julgada entre partes⁴³⁴ com a mesma segurança jurídica e validade atribuídas a qualquer decisão proferida no âmbito judicial, por conter todos os requisitos necessários para a constituição em título executivo judicial⁴³⁵, sendo o juízo arbitral um meio alternativo com a finalidade da pacificação.

No momento da negociação as partes, se ajustam previamente os termos do procedimento a ser levado a juízo arbitral, sendo verificados apenas para aquele caso, pois o juízo arbitral é uma situação que se verifica tão somente quando acionado pelas partes, diferentemente da jurisdição estatal, cuja função precípua de prestar jurisdição garante a perenidade de sua existência⁴³⁶.

Não há qualquer dúvida a por em xeque do procedimento arbitral como técnica de solução de conflitos, mesmo sendo heterocompositivo, por permitir o julgamento da lide por um terceiro, porque o Estado, por meio da Lei Federal nº 9.307/96, quando da regulamentação do procedimento, tratou de integrá-lo ao ordenamento jurídico⁴³⁷. Prova disso é o fato da possibilidade de a Administração Pública lançar mão dela para causas patrimoniais, nos termos dispostos no artigo 2º da Lei Federal nº 9.307/96⁴³⁸.

Por versar sobre direitos disponíveis, ou seja, aqueles direitos cujas partes almejam a aquisição de alguma vantagem de cunho econômico e financeiro⁴³⁹, se encaixa perfeitamente aos casos das relações de consumo, posto se tratem de direitos passíveis de alienabilidade ou negociação, portanto, um direito evidentemente arbitrável⁴⁴⁰, já conhecido pelo direito brasileiro.

Entretanto, quando o julgamento pauta o árbitro e as partes no princípio da equidade, o seu julgamento exige uma decisão construída nos moldes argumentativos emanada de uma

⁴³³ VIANA, Duval. **Lei de arbitragem**: comentários à lei 9.307, de 23-9-96. Rio de Janeiro: Esplanada, 2004, p. 47.

⁴³⁴ RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite. **A arbitragem nas relações de consumo**. Curitiba: Juruá, 2006, p. 77-78.

⁴³⁵ *Ibidem*, p. 79.

⁴³⁶ SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça**: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 131.

⁴³⁷ *Ibidem*, p. 132.

⁴³⁸ Se a causa entre os particulares e a administração pública versa sobre direitos disponíveis, é cabível a arbitragem. (ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas**: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 288.)

⁴³⁹ RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite. **A arbitragem nas relações de consumo**. Curitiba: Juruá, 2006, p. 131.

⁴⁴⁰ *Ibidem*, p. 132.

discussão ativa e racional das partes⁴⁴¹. Ainda que as partes optem por um julgamento pautado nas regras de direito, a própria convenção exige uma argumentação prévia quanto a livre escolha dos critérios a serem utilizados.

A celeridade, informalidade, confiabilidade, especialidade, economicidade, sigiliosidade são algumas das vantagens da arbitragem como meio de solução de contendas, podendo, inclusive, ser mais barata do que a jurisdição judicial comum, pois diferentemente da jurisdição estatal, não sofre com o mal da morosidade processual e é atrativa para os litigantes de causas complexas, causas de valores vultuosos e causas sobre danos morais⁴⁴².

Há quem aponte tratar-se de técnica onerosa para aqueles que litigam em causas de pequena monta, cabendo aos Juizados Especiais Cíveis a tarefa de resolvê-los, ainda que a iniciativa da criação de câmaras de conciliação e arbitragem advenhados Procons e associações de consumidores⁴⁴³, sendo então responsáveis pela capacitação e recrutamento de árbitros entre fornecedores e consumidores, objetivando difundir a arbitragem como um meio alternativo de acesso à justiça e prestação jurisdicional⁴⁴⁴.

Tratando-se, portanto, da tutela jurídica do consumidor e dos seus interesses, da busca cada vez maior por justiça, a atenção a realidade contemporânea força o repensar em novas possibilidades de acesso pleno de justiça⁴⁴⁵, e a adoção dos *Multidoor Courthouses* possibilita a extensão do acesso aos mais pobres⁴⁴⁶, constituindo-se num novo caminho para novas experiências e concretização de direitos, contribuindo, inclusive para aumentar a credibilidade do Judiciário junto ao jurisdicionado⁴⁴⁷.

Por outro lado, é preciso se garantir uma implementação de forma eficiente, e para isso, deve-se promover as referidas técnicas, ensiná-las nas universidades, divulgá-las junto aos advogados e operadores do direito, investir, capacitar e remunerar justamente os mediadores, conciliadores e árbitros. O investimento em estrutura pelos órgãos responsáveis, além da fiscalização também devem ser observados, sob pena de inviabilidade das técnicas alternativas⁴⁴⁸.

⁴⁴¹ RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite. **A arbitragem nas relações de consumo**. Curitiba: Juruá, 2006.p.143.

⁴⁴² *Ibidem*, p. 191-192.

⁴⁴³ *Ibidem*, p. 192-193.

⁴⁴⁴ *Ibidem*, p. 193-194.

⁴⁴⁵ GONÇALVES, Vinícius José Corrêa. **Tribunais Multiportas**: Pela efetivação dos direitos fundamentais do acesso à justiça e à razoável duração do processo. Curitiba: Juruá, 2014, p. 36.

⁴⁴⁶ *Ibidem*, p. 208.

⁴⁴⁷ *Ibidem*, p. 209.

⁴⁴⁸ GONÇALVES, Vinícius José Corrêa. **Tribunais Multiportas**: Pela efetivação dos direitos fundamentais do acesso à justiça e à razoável duração do processo. Curitiba: Juruá, 2014, p. 213.

4.2 O INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS: NOVAMENTE O DEBATE SOBRE O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E JUIZADOS

O Código de Processo Civil instituiu no capítulo VIII o incidente de resolução de demandas repetitivas – IRDR -, instaurado nos tribunais de justiça regionais e federais para julgamento de casos repetitivos⁴⁴⁹. O IRDR, comumente utilizado para ações coletivas que discutem direitos difusos de consumidores, também contempla ações sobre cobrança indevida de valores, problemas relacionados às companhias aéreas e outros, passíveis de julgamento pela sistemática do IRDR, pois estes se revestem de casos repetitivos⁴⁵⁰.

O IRDR se justifica quando causas repetitivas em matéria de direito são selecionadas as causas representativas da controvérsia, donde serão analisadas por uma instância superior às fundamentações e os argumentos apresentados⁴⁵¹. Após a análise, o órgão decidirá quanto a aplicação da melhor tese ou argumentação e esta será aplicada, tanto aos casos representativos quanto aos demais processos sobrestados, se garantindo isonomia, economia processual e segurança jurídica⁴⁵².

Dessa forma, a técnica de IRDR dimensiona e aprecia questões comuns de casos similares sem adentrar na análise particular de cada caso, pois a resolução versa sobre a matéria jurídica comum, ou seja, a chamada parte padronizável para aplicação em casos semelhantes objetos do incidente⁴⁵³.

O pedido de instauração de IRDR pode se dar através de ofício remetido pelo juiz ou relator da causa, pelas partes, pelo Ministério Público ou Defensoria Pública⁴⁵⁴, por petição destinada ao órgão superior para a fixação da tese jurídica⁴⁵⁵.

⁴⁴⁹ DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 15.

⁴⁵⁰ Ibidem, p. 16.

⁴⁵¹ As causas paradigmas são escolhidas dentre aquelas que possuem o maior número de argumentos e fundamentos. Serão suspensos os demais procedimentos acerca da mesma matéria, e a decisão será a todos aplicada (DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 28).

⁴⁵² Ibidem, p.28.

⁴⁵³ THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 443-444.

⁴⁵⁴ Vide artigo 977 do Código de Processo Civil. (BRASIL. **Lei nº 10.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 28 abr. 2018.)

⁴⁵⁵ Embora o Código de Processo Civil seja claro quanto à possibilidade da requisição de instauração versar sobre a definição de tese jurídica a ser aplicada para casos concretos sobre determinada matéria, há quem sustente tratar-se o IRDR, por afirmar que não se trata de uma causa modelo, e sim de uma causa piloto, assim como são o recurso especial e o extraordinário repetitivos, nos termos dos artigos 1.036 a 1.041 do Código de Processo Civil, mesmo que o IRDR limite-se apenas à análise da tese jurídica, diferentemente dos recursos extraordinários e especial repetitivos, que além de firmarem a tese, adentram no julgamento de mérito do caso concreto. Apesar da divergência, é preciso considerar que o prosseguimento do incidente corre, independentemente do abandono da causa, nos termos do artigo 976, §1º do Código de Processo Civil, não ensejando, portanto, a remessa dos autos ao juízo *ad quem*, tampouco a análise dos fatos e das provas. (DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de**

Tem ganhado notório destaque na atualidade por ser uma tentativa de refrear o ajuizamento maciço de ações individuais, não pelo fato de servir bem para solucionar as questões de demanda coletiva, posto que estas no Brasil ainda carecem⁴⁵⁶ de amadurecimento quanto ao trâmite processual deveras lento, além do estigma e do desconhecimento sobre o papel e o rito das ações coletivas, sem contar na falta de regramento por parte do Código Civil e Código de Defesa do Consumidor, que previram a possibilidade do ajuizamento desse tipo de demanda, mas não estabeleceram a devida regulamentação dele, sendo esta feita posteriormente pela doutrina e pela jurisprudência⁴⁵⁷.

Outro motivo pelo qual o IRDR não beneficiadas ações coletivas se dá pela questão da abrangência do pedido do direito sobre os quais normalmente elas versam, diferentemente das demandas individuais⁴⁵⁸.

Os direitos repetitivos são o retrato da litigiosidade de muitas sociedades contemporâneas, dentre as quais a nossa, responsáveis pelo maciço ajuizamento individual de demandas sobre as mesmas temáticas em face dos mesmos réus, versando sobre os mesmos pedidos. São direitos de origem comum e semelhantes, cujos titulares são indivíduos que litigam pelas mesmas pretensões, resguardadas as particularidades de cada caso concreto, pois os pedidos são iguais, recorrentes, mas não são idênticos, razão pela qual não podem ser considerados como individuais homogêneos, não se enquadrando, portanto, na sistemática das ações coletivas⁴⁵⁹.

Essas demandas consomem tempo, recursos, acumulam frustrações, se repetem aos montes e exigem de magistrados e assessores nada mais do que um trabalho mecânico exaustivo de aplicar modelos a casos. Essa prática, além de inviabilizar todo o sistema, desestrutura completamente a sociedade, por nutrir um sentimento de desestímulo e desigualdade produzidos no próprio seio judicial, se configurando preocupação hodierna⁴⁶⁰, possuindo origem a partir da Emenda Constitucional nº 45/2004, juntamente com o advento das Súmulas Vinculantes, da repercussão geral, sentença de improcedência prima facie e do julgamento de recursos repetitivos nos tribunais superiores, na tentativa de se resolver o problema do ajuizamento maciço de demandas repetitivas⁴⁶¹.

casos repetitivos. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 28-29.)

⁴⁵⁶ DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos.** Salvador: Juspodivm, 2017, p. 31.

⁴⁵⁷ Ibidem, p. 22.

⁴⁵⁸ Ibidem, p. 30.

⁴⁵⁹ WURMBAUER JÚNIOR, Bruno. **Novo Código de Processo Civil e os direitos repetitivos.** 2. ed. Curitiba: Juruá, 2016, p. 36-37.

⁴⁶⁰ WURMBAUER JÚNIOR, Bruno. **Novo Código de Processo Civil e os direitos repetitivos.** 2. ed. Curitiba: Juruá, 2016, p. 38.

⁴⁶¹ Ibidem, p. 39.

O Código de Processo Civil inegavelmente lançou novos institutos merecedores de atenção a fim de atender as necessidades de seu tempo⁴⁶², com as devidas reformas, a ideia da unificação, estabilidade jurisprudencial, simplicidade dos atos processuais e da própria norma processual⁴⁶³, do julgamento cronológico, entre outros, tudo visando a máxima eficiência.

A tutela dos direitos repetitivos foi pensada com o objetivo de evitar o engessamento dos julgamentos e o colapso do poder judiciário como um todo, sendo um instrumento moderno para os litígios modernos, quais sejam, os litígios em massa verificados atualmente, contribuindo para o processamento de uma demanda mais célere, pois o resultado do julgamento do IRDR é aplicado individualmente a cada causa já ajuizada, bem como as causas futuras, em caso de confirmação do incidente de tal forma que não se pode negar o caráter efetivo de tal instituto⁴⁶⁴.

A técnica do IRDR teve inspiração no direito alemão e seu procedimento para instauração é bem semelhante no Brasil, de forma que se articula em três fases: a primeira consiste na fase da admissibilidade da propositura do incidente padrão por uma das partes. A segunda é a suspensão de todos os processos do juízo *ad quem*, com a escolha dos litigantes-modelo, o fundamento e o argumento nela contidos, sendo eles representantes da controvérsia. Sendo ela dirimida, inicia-se a terceira fase processual, que é o julgamento individualizado de cada demanda e seu caso concreto, ressalvada a aplicabilidade da vinculação da decisão proferida no incidente⁴⁶⁵.

O IRDR, demonstrada a efetiva repetição, evita o julgamento de decisões contraditórias nas demandas de massa ajuizadas nos inúmeros juízos, além de nortear os atos do jurisdicionado quanto ao entendimento dos tribunais. A observância das decisões em sede de incidente de resolução carece de estrita observação por parte dos tribunais para a convalidação de uma ferramenta útil nos julgamentos dos feitos⁴⁶⁶.

Para isso, os tribunais deverão promover a ampla divulgação das decisões prolatadas por meio de banco de dados de consulta relativos aos incidentes, além de informarem as instâncias inferiores quanto à instauração, após a análise dos requisitos, determinando a suspensão dos processos em trâmite no Estado⁴⁶⁷.

⁴⁶² Ibidem, p. 141

⁴⁶³ Ibidem, p. 148.

⁴⁶⁴ Ibidem, p. 2013.

⁴⁶⁵ THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 446-447.

⁴⁶⁶ THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC: Fundamentos e sistematização**. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 451.

⁴⁶⁷ Ibidem, p. 452-453.

O IRDR favorece o diálogo na consolidação da jurisprudência⁴⁶⁸ à medida em que favorece o jogo argumentativo racionalmente motivado, estabelecido num plano comunicativo com prevalência da intersubjetividade realizada livremente pelos participantes envolvidos no processo comunicativo⁴⁶⁹, fruto de uma nova égide com vistas nos processos intercomunicativos, ativos e dinâmicos, estabelecidos no mundo da vida⁴⁷⁰.

Nesse sentido, mais do que a simples uniformização da jurisprudência dos tribunais o IRDR possibilita o pleno exercício do poder político da sociedade pós-convencional das respostas e soluções rápidas. Para isso, as novas técnicas apresentadas pelo Código de Processo Civil se afiguram como um novo modelo diferente, pautado na comunicação entre os indivíduos⁴⁷¹, possibilitando o diálogo através da apresentação de argumentação ampla quando da escolha das causas piloto.

A busca pela harmonização entre o direito e o mundo da vida busca a superação dos dissensos. Dessa forma, busca-se uma adequação da jurisprudência e do entendimento dos tribunais de forma consensual⁴⁷², dada a possibilidade da apresentação dos argumentos das partes envolvidas, conferindo de originalidade o procedimento do IRDR, pois não se trata de uma ferramenta para evitar decisões contraditórias, indo além da análise do mero incidente.

O Código de Processo Civil foi taxativo quando determinou no artigo 985, inciso I, a aplicação aos juizados especiais do respectivo estado ou região da tese jurídica firmada em sede de IRDR, por considerar justamente a questão do evidente número de ações sobre demandas repetitivas em trâmite nas varas do Brasil, podendo se beneficiar, portanto, dessa ferramenta e de seus resultados, já que o trâmite da demanda em juizados especiais é facultativa, ou seja, há conflitos de matérias idênticas, tanto no rito ordinário quanto no rito sumaríssimo, se diferenciando em poucos pontos, tais como a complexidade e o valor da causa, permanecendo a semelhança quanto à matéria de direito.

O Código de Processo Civil foi claro quando determinou a aplicação das decisões em sede de incidente a todos os feitos em trâmite na área de abrangência do tribunal, de forma a afetar os juizados especiais⁴⁷³ em razão da sua competência, e por evidentemente julgar matérias cujos temas também são objeto de demandas na justiça comum.

⁴⁶⁸ *Ibidem*, p. 455.

⁴⁶⁹ CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 82.

⁴⁷⁰ *Ibidem*, p. 83.

⁴⁷¹ GÓES, Ricardo Tinoco de. **Democracia Deliberativa e Jurisdição**: A legitimidade da decisão judicial a partir e para além da teoria de J. Habermas. Curitiba: Juruá, 2013, p. 66.

⁴⁷² *Ibidem*, p. 83.

⁴⁷³ MARINONE, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Código de Processo Civil Comentado**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 986.

A aplicação do IRDR aos casos em curso nos juizados especiais se coaduna com sua base principiológica, contida no artigo 2º da Lei Federal nº 9.099/95, primeiramente pela impossibilidade da revisão das decisões proferidas, salvo pelas turmas recursais. Some-se a isso a necessidade da uniformização estadual das decisões, fazendo desaparecer a justiça fragmentada e autônoma de cada estado e abrindo espaço para a uniformização de entendimento, dada a possibilidade do ajuizamento de reclamação ao Superior Tribunal de Justiça para diminuir cada vez mais a divergência⁴⁷⁴ interpretativa presente na jurisprudência de todo o estado.

Noutra banda, há quem defenda a submissão dos juizados especiais cíveis às decisões proferidas em sede de IRDR quando estas se derem nos limites da jurisdição da justiça especial; ou seja, a aplicabilidade da decisão em sede de juizados especiais cíveis só se daria caso esta fosse decidida por turma recursal ou turma de uniformização de jurisprudência, sob pena de interferências da justiça comum na especial⁴⁷⁵.

Porém, a vedação legal imposta pelo artigo 22, inciso I da Constituição Federal é taxativa ao determinar ser competência exclusiva da União a legislação sobre matéria de direito processual, e caso a ideia acima exposta fosse posta em prática, certamente seria nula⁴⁷⁶.

Assim sendo, o IRDR proposto pelas varas comuns em sede de tribunais se choca com a proposta de uniformização de jurisprudência proposta pela Lei Federal nº 9.099/95 por esta prever rito próprio e efetivo. Ocorre que o Código de Processo Civil foi claro e taxativo quando da redação expressa do artigo 985, inciso I⁴⁷⁷.

Portanto, é notório o advento do novo modelo de regramento do Código de Processo Civil, com enfoque em um processo efetivo, sob a perspectiva do cidadão com vistas ao acesso à justiça, assim como a Lei Federal nº 9.099/95 é desde a sua criação, de forma a convergirem os interesses de efetividade e métodos processuais a serem utilizados em conjunto com o mesmo fim: a contribuição para o tão sonhado Estado Democrático de Direito⁴⁷⁸.

O balizamento das leis às luzes dos Princípios Constitucionais no tocante a efetividade processual é cada vez mais constante e necessária para a modificação do pensamento e da concepção processualista de outrora; subsumindo a função social do processo, esta se materializa sobre uma base dialética para a formação do convencimento motivado. Essa prática é a garantia do processo justo, por favorecer a decisão justa pautada no debate, na comunicação

⁴⁷⁴ LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 203.

⁴⁷⁵ Ibidem, p. 205.

⁴⁷⁶ Ibidem.

⁴⁷⁷ Ibidem, p. 207.

⁴⁷⁸ LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015, p. 212-213.

e no diálogo fazendo do processo um meio para o alcance do direito pretendido em juízo⁴⁷⁹.

Ora, se por essa nova égide processualista adotada pelo Código de Processo Civil de uma justiça efetiva e célere, encontra-se perfeitamente em consonância com a matriz principiológica dos juizados especiais e a Lei Federal nº 9.099/95⁴⁸⁰, embora se diferenciem evidentemente em vários pontos e em certos momentos, vence a primazia da Lei Federal nº 9.099/95 sobre o Código de Processo Civil.

Ademais, não se pode olvidar ser o instituto do IRDR uma técnica importada para o direito brasileiro criado para a Alemanha, lugar cujos dados de litigiosidade e, portanto, de resolução de incidentes de demandas repetitivas é baixíssimo, se comparado ao Brasil, apesar de serem utilizados para padronizar decisões originárias de demandas de massa⁴⁸¹.

Desta feita, considerando a formação do precedente obrigatório firmado em sede de IRDR, a gestão efetiva dos casos que se intercomunicam e se complementam para a chamada *decisão paradigma*⁴⁸², a busca por uma forma exitosa de uma jurisdição célere e efetiva naquilo em que convergem os diplomas jurídicos não se trata de completa impossibilidade, e sim de mera adequação para o progresso do sistema processual⁴⁸³ como um todo; seja na justiça comum ou na especial.

4.3 A EFETIVAÇÃO NA ÓTICA DA JUSTIÇA EM NÚMEROS

O Conselho Nacional de Justiça adentrou na realidade de todos os tribunais do Brasil de forma paulatina, com a realização do trabalho de fiscalização e implementação de metas de resultado, visando, dentre outros pontos, a celeridade processual⁴⁸⁴ e configurando um novo modelo de administração de justiça, por exigir dos magistrados a gerência das varas onde atuam de forma eficiente e padronizada⁴⁸⁵.

A informatização constitui ferramenta fundamental no auxílio tanto da tarefa dos magistrados quanto gerenciamento de suas varas e resultados de produtividade, a fim de demonstrar e registrar os números⁴⁸⁶.

O mapeamento das ações para o combate da litigiosidade com intuito de traçar uma

⁴⁷⁹ Ibidem, p. 213.

⁴⁸⁰ Ibidem, p. 215.

⁴⁸¹ Ibidem, p. 200.

⁴⁸² DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 314.

⁴⁸³ Op. cit., p. 248.

⁴⁸⁴ MARCELLINO JUNIOR, Júlio César. **Análise Econômica do Acesso à Justiça: A tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p.137.

⁴⁸⁵ Ibidem, p. 139.

⁴⁸⁶ Ibidem, p. 144.

estratégia de controle consiste na colheita de dados acerca da estrutura dos tribunais, recursos financeiros e humanos, litigiosidade, tecnologia e produtividade. Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça elabora anualmente o Relatório Justiça em Números como forma de nortear as referidas estratégias elaboradas pelos tribunais⁴⁸⁷.

Os relatórios publicados anualmente referem-se sempre aos dados numéricos do ano anterior e são considerados importantes para se traçar o perfil do judiciário brasileiro⁴⁸⁸, e a cada ano revelam algumas conclusões repetitivas, como por exemplo, o alto número de processos em trâmite na primeira instância ter se dado nos relatórios referentes a 2012 e 2013⁴⁸⁹, além do demasiado tempo na duração do processo, principalmente na fase executória⁴⁹⁰.

A criação dos Centros de Inteligência e Monitoramento de ações tem o objetivo de combater a morosidade processual, atuando ativamente junto as partes e seus advogados, na tentativa de solucionar o litígio. Convergem os esforços para a solução dos litígios de massa e os que envolvem os grandes litigantes, pois a partir dos estudos e das informações colhidas e repassadas pelos tribunais brasileiros, o Conselho Nacional de Justiça possibilita-lhes a elaboração de um estudo específico voltado para a regularização das demandas de massa, sem contar que servem de embasamento para a elaboração anual do Relatório dos 100 maiores litigantes⁴⁹¹.

A litigiosidade impacta diretamente no princípio do Acesso à Justiça, e os números apresentados demonstram a necessidade da promoção urgente de um Poder Judiciário sustentável⁴⁹², principalmente considerando as informações prestadas no Relatórios *Justiça em Números* do ano de 2014, dando conta de um aumento de aproximadamente R\$ 68,4 bilhões de despesas, superando em 4,3% das despesas realizadas no ano anterior, conforme relatório⁴⁹³.

Os relatórios elaborados anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça, que serviram de base para o presente estudo, foram publicados nos anos de 2015, 2016 e 2017, referindo-se aos anos bases anteriores aos das respectivas publicações. Dada a complexidade de dados e

⁴⁸⁷ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 96.

⁴⁸⁸ BRASIL. Tatiane Freire. Conselho Nacional de Justiça (Org.). **Números mostram que primeira instância deve ser priorizada, afirma conselheira do CNJ**. 2013. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/60905-numeros-mostram-que-primeira-instancia-da-justica-deve-ser-priorizada-afirma-conselheira-do-cnj>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

⁴⁸⁹ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 96-97.

⁴⁹⁰ Vide relatórios.

⁴⁹¹ BRASIL. Luíza de Carvalho Fariello. Conselho Nacional de Justiça (Org.). **Conselho estuda criação de centros de monitoramento de demandas de massa**. 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/80965-conselho-estuda-criacao-de-centros-de-monitoramento-de-demandas-de-massa>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

⁴⁹² DIAS, Bruno de Macedo. **A Constitucionalidade de Filtros ao Acesso à Justiça como Mecanismos para Assegurar o Funcionamento Sustentável do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 125.

⁴⁹³ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017, p. 97.

informações neles constantes, o presente trabalho se ateve especificamente a alguns dados gerais apresentados e aos números referentes aos juizados especiais cíveis, embora todos os relatórios contemplem números referentes ao perfil das demandas, dados sobre acesso à justiça, litigiosidade, receitas, despesas, estruturas, entre outros.

A cada ano o Conselho Nacional de Justiça busca um melhor detalhamento das informações e resultados, como por exemplo, no relatório publicado em 2016, a contabilização do número de acordos realizados ou índices de conciliação a fim de se avaliar as políticas de estímulo à mediação e à conciliação advindas com a publicação do Novo Código de Processo Civil, além da contabilização, pela primeira vez, do prazo de duração do processo em suas fases⁴⁹⁴, além de outros dados interessantes, como o aumento considerável do número de ações de processamento eletrônico.

Os relatórios apontaram o maciço investimento na estrutura judiciária empregada anualmente para a melhoria da máquina e da prestação jurisdicional, notadamente ações no sentido de modernizar, equipar e melhorar a estrutura, já que a litigiosidade teve um crescimento também considerável ao longo do tempo, principalmente com o aparecimento dos novos direitos. Proporcionalmente também foi crescente a despesa anual com recursos humanos.

Todos os relatórios trazem no destaque a apresentação das classes processuais e dos assuntos mais demandados pelos tribunais brasileiros de acordo com sua área de atuação e o seu porte. A uniformização e informatização na apresentação dos dados possibilita a cada ano um panorama mais fiel da realidade dos tribunais, que são obrigados a informar mensalmente os resultados ao órgão fiscalizador⁴⁹⁵.

Os dados apresentados a seguir referem-se aos números colhidos nos juizados especiais brasileiros para se ter uma noção da quantidade de demandas e o universo em números representados por essas ações na justiça especial, comparando-as com as de outras classes também demandadas na justiça especial, tomando por base os relatórios anuais publicados pelo Conselho Nacional de Justiça, sendo, portanto, os referidos dados o objeto do presente tópico.

Considerando a complexidade dos relatórios analisados perfunctoriamente, anote-se que a gama de informações e dados apresentados não se esgotam em uma breve análise, tampouco

⁴⁹⁴ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Justiça em Números 2016**: ano-base 2015. 12. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbf344931a933579915488.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2018.

⁴⁹⁵ BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Justiça em Números 2015**: ano-base 2014. 11. ed. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/23fa2e5e06f732d0bb353d2747de333e.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2018.

se pretende esgotá-lo neste trabalho, podendo e devendo ser objeto de novas pesquisas e novos enfoques ao longo do tempo, já que se revestem de muita autenticidade e se aprimoram a cada publicação por trazer novos dados.

A 11ª edição do relatório, publicado no ano de 2015, confeccionou separadamente os dados relativos aos juizados especiais⁴⁹⁶, demonstrando uma preocupação com a justiça especial e os resultados obtidos no tocante aos assuntos mais demandados.

Dessa forma, no ano de 2015 tem-se o direito do consumidor como o assunto mais demandado nas Turmas Recursais, aparecendo em cinco posições no ranking apresentado, ou seja, retirando-se as matérias atinentes ao direito público e administrativo, no tocante as matérias de direito privado, o direito do consumidor demonstra maior número de ocorrências, conforme o gráfico a seguir:

1. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	130.640 (9,56%)
2. DIREITO ADM. E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Organização Política - administrativa / Administração Pública/ FGTS/Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	118.018 (8,64%)
3. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Auxílio—Doença Previdenciário	86.735 (6,35%)
4. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Invalidez	59.413 (4,35%)
5. DIREITO CIVIL - Obrigações/Espécies de Contratos	58.010 (4,25%)
6. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	55.400 (4,05%)
7. DIREITO ADM. E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Servidor Público Civil/Sistema Remuneratório e Benefícios	53.040 (3,88%)
8. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - RMI — Renda Mensal Inicial, Reajustes e Revisões Específicas/RMI — Renda Mensal Inicial	43.948 (3,22%)
9. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Benefício Assistencial (Art. 203, V CF/88)	32.623 (2,39%)
10. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil	30.786 (2,25%)
11. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor	30.451 (2,23%)
12. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO - Processo e Procedimento/Antecipação de Tutela / Tutela Específica	29.416 (2,15%)
13. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Idade (Art. 48/51)	29.027 (2,12%)
14. DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo/Bancários	27.156 (1,99%)
15. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Tempo de Contribuição (Art. 55/6)	26.291 (1,92%)
16. DIREITO CIVIL - Obrigações/Atos Unilaterais	25.114 (1,84%)
17. DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo/Telefonia	23.884 (1,75%)
18. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - RMI — Renda Mensal Inicial, Reajustes e Revisões Específicas/Reajustes e Revisões Específicos	23.684 (1,73%)
19. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Material	22.409 (1,64%)
20. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	21.533 (1,58%)

Gráfico 4: Assuntos mais demandados nas Turmas Recursais. Fonte: CNJ, conforme Relatório Justiça em Números 2015, ano-base 2014.

Nos juizados especiais, o direito do consumidor também se destacou na primeira posição, além de ter figurado em seis posições de acordo com a classe, variando apenas os assuntos no ranking:

⁴⁹⁶ Os dados referem-se aos assuntos mais demandados nas Turmas Recursais e nas varas de juizados. Os dados referentes a despesas, litigiosidade e congestionamento foram apresentados relativamente à justiça estadual como um todo. As demandas mais recorrentes são separadas por classes e assuntos. Vide relatórios.

1. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	1.033.762 (12,39%)
2. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	669.356 (8,02%)
3. DIREITO ADM. E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Organização Política - administrativa / Administração Pública/ FGTS/Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	576.744 (6,91%)
4. DIREITO CIVIL - Obrigações/Espécies de Contratos	366.886 (4,40%)
5. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Auxílio—Doença Previdenciário	338.238 (4,05%)
6. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO - Liquidação / Cumprimento / Execução/Obrigações de Fazer / Não Fazer	334.278 (4,01%)
7. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Material	313.522 (3,76%)
8. DIREITO CIVIL - Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	257.649 (3,09%)
9. DIREITO CIVIL - Obrigações/Inadimplemento	241.426 (2,89%)
10. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	241.406 (2,89%)
11. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Invalidez	214.342 (2,57%)
12. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO - Processo e Procedimento/Antecipação de Tutela / Tutela Específica	195.072 (2,34%)
13. DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo/Financiamento de Produto	167.972 (2,01%)
14. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	159.749 (1,91%)
15. DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo/Telefonia	158.527 (1,90%)
16. DIREITO PENAL - Crimes contra a liberdade pessoal/Ameaça	146.880 (1,76%)
17. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Idade (Art. 48/51)	130.205 (1,56%)
18. DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo/Bancários	115.243 (1,38%)
19. DIREITO CIVIL - Obrigações/Adimplemento e Extinção	114.799 (1,38%)
20. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Benefício Assistencial (Art. 203,V CF/88)	111.398 (1,33%)

Gráfico 5: Assuntos mais demandados nos Juizados Especiais. Fonte: CNJ, Relatório Justiça em Números 2015, ano-base 2014.

O relatório de 2016 apontou avanços e maior fidelidade de dados e informações mensais apresentados pelos Tribunais do Brasil. Esse avanço possibilitou a demonstração do tempo médio de tramitação do processo por fases processuais e foi o resultado de um programa criado e regulamentado pelo Conselho Nacional de Justiça: o *Selo Justiça em Números*⁴⁹⁷.

Além dos demais números referentes a despesas com pessoal, investimento, comparando-se com o relatório anterior, tendo tido aumento nos referidos números⁴⁹⁸, além de uma nova estatística: o *índice de conciliação*, medido considerando-se o resultado das sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo.

O índice servirá de parâmetro para se avaliar paulatinamente o impacto e a efetivação

⁴⁹⁷ O programa Selo Justiça em Números foi instituído e regulamentado através da portaria nº 186 de 17 de outubro de 2013. Visa o reconhecimento do aprimoramento dos sistemas de gestão, produção e disseminação das informações estatísticas prestadas pelos tribunais do país. O programa prima pela qualidade e unificação das informações dos dados processuais a fim de se elaborar planejamentos e estratégias políticas processuais, além de oferecer transparência e acesso ao público acerca dos resultados anuais obtidos. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portaria nº 186, de 17 de outubro de 2013**. Institui o selo justiça em números e estabelece seu regulamento. Brasília. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br//images/atos_normativos/portaria/portaria_186_17102013_18102013155640.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2018.)

⁴⁹⁸ O relatório apresentou que as despesas do judiciário no ano-base 2015 somaram R\$ 79,2 bilhões, tendo havido um crescimento de 4,7% em comparação com o relatório anterior. As despesas gastas com recursos humanos somaram 89% da despesa total, abrange valores com remuneração de magistrados, servidores, terceirizados, inativos, estagiários, incluindo auxílios, diárias, passagens, entre outros. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Justiça em Números 2016**: ano-base 2015. 12. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbf344931a933579915488.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2018.)

das políticas instituídas com o advento do Código de Processo Civil. Os primeiros números mostraram que nos juizados especiais o índice de conciliação foi de 16% contra 19,1% da justiça comum, e 5,6% da justiça federal. Curioso não haver números representativos de acordos no segundo grau de jurisdição, tendo o relatório atribuído tal fato a entrada em vigor do Código Civil⁴⁹⁹.

Outro dado interessante trazido por este relatório foi a intensa curva de crescimento no ajuizamento de processos eletrônicos, sendo eles responsáveis pela maioria dos processos em trâmite, além da alta taxa de congestionamento verificada: 72,2%.

Passando-se a apresentação dos dados referentes aos assuntos mais demandados nas Turmas Recursais no relatório de 2016, tem-se, mais uma vez, o direito do consumidor ocupando a primeira posição do ranking, tendo um aumento considerável no número de ações em trâmite, se comparado ao gráfico do ano anterior.

1. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	144.499 (12,98%)
2. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	71.637 (6,43%)
3. DIREITO CIVIL - Obrigações/Espécies de Contratos	62.298 (5,59%)
4. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Auxílio—Doença Previdenciário	56.517 (5,08%)
5. DIREITO ADMIN. E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Servidor Público Civil/Sistema Remuneratório e Benefícios	38.064 (3,42%)
6. DIREITO CIVIL - Obrigações/Atos Unilaterais	36.611 (3,29%)
7. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Invalidez	33.547 (3,01%)
8. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO - Liquidação / Cumprimento / Execução/Obrigações de Fazer / Não Fazer	32.419 (2,91%)
9. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Material	32.148 (2,89%)
10. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Idade (Art. 48/51)	21.054 (1,89%)
11. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - RMI — Renda Mensal Inicial, Reajustes e Revisões Específicas/RMI — Renda Mensal Inicial	20.993 (1,89%)
12. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Benefício Assistencial (Art. 203,V CF/88)	20.220 (1,82%)
13. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	20.004 (1,80%)
14. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil	19.904 (1,79%)
15. DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo/Bancários	19.784 (1,78%)
16. DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo/Telefonia	19.490 (1,75%)
17. DIREITO ADMIN. E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Organização Político-administrativa / Administração Pública/FGTS/ Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	18.670 (1,68%)
18. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Tempo de Contribuição (Art. 55/6)	15.993 (1,44%)
19. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO - Processo e Procedimento/Antecipação de Tutela / Tutela Específica	14.974 (1,34%)
20. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - RMI — Renda Mensal Inicial, Reajustes e Revisões Específicas/Reajustes e Revisões Específicas	13.527 (1,21%)

Gráfico 6: Assuntos mais demandados nas Turmas Recursais. Fonte: CNJ, Relatório Justiça em Números 2016, ano-base 2015.

Nesse relatório, em sede de Turmas Recursais o direito do consumidor figurou menos vezes como classe mais demandada, tendo obtido 4 (quatro) ocorrências contra 5 (cinco) no ano anterior.

⁴⁹⁹ O relatório mostrou que a justiça trabalhista está em primeiro lugar na realização de acordos, com 31,1%, seguida pela justiça estadual com um percentual de 10,7%. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Justiça em Números 2016**: ano-base 2015. 12. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbf344931a933579915488.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2018.)

Em sede de primeiro grau, os números apresentados por assunto e classe mais demandada nos juizados especiais apontam o direito do consumidor figurando na primeira posição do ranking, também com um considerável aumento de ações ajuizadas, conforme o gráfico a seguir:

1. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	1.122.593 (15,47%)
2. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	458.947 (6,32%)
3. DIREITO CIVIL - Obrigações/Espécies de Contratos	330.851 (4,56%)
4. DIREITO CIVIL - Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	309.354 (4,26%)
5. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Auxílio—Doença Previdenciário	304.216 (4,19%)
6. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Material	273.603 (3,77%)
7. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO - Liquidação / Cumprimento / Execução/Obrigações de Fazer / Não Fazer	227.758 (3,14%)
8. DIREITO CIVIL - Obrigações/Inadimplemento	191.533 (2,64%)
9. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	189.525 (2,61%)
10. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO - Processo e Procedimento/Antecipação de Tutela / Tutela Específica	183.793 (2,53%)
11. DIREITO ADMIN. E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Organização Político-administrativa/Administração Pública/FGTS/Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	179.090 (2,47%)
12. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor	161.861 (2,23%)
13. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Aposentadoria por Invalidez	158.859 (2,19%)
14. DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo/Telefonia	140.119 (1,93%)
15. DIREITO PENAL - Crimes contra a liberdade pessoal/Ameaça	124.069 (1,71%)
16. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	114.049 (1,57%)
17. DIREITO PREVIDENCIÁRIO - Benefícios em Espécie/Benefício Assistencial (Art. 203,V CF/88)	96.429 (1,33%)
18. DIREITO PENAL - Contravenções Penais	88.825 (1,22%)
19. DIREITO ADMIN. E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO Servidor Público Civil/Sistema Remuneratório e Benefícios	88.309 (1,22%)
20. DIREITO PENAL - Crimes Previstos na Legislação Extravagante/Crimes de Trânsito	84.368 (1,16%)

Gráfico 7: Assuntos mais demandados nos Juizados Especiais. Fonte: CNJ, Relatório Justiça em Números 2016, ano-base 2015.

Note-se o aparecimento na posição 16 na classe referente ao direito do consumidor e um novo assunto não contemplado pela estatística apresentada no relatório anterior sendo este: Responsabilidade do fornecedor/rescisão do contrato e devolução do dinheiro, respondendo por 1,57% das ações em curso, representando um número notável de demandas.

O relatório apresentado em 2017, ano base 2016 trouxe algumas diferenças na capitulação dos dados, tais como as tabelas processuais unificadas⁵⁰⁰, tendo sido apresentados apenas os cinco grupos com maiores quantitativos de processos de cada jurisdição, no caso do presente trabalho, das turmas recursais e dos juizados especiais:

⁵⁰⁰ As tabelas processuais unificadas, instituídas pela Resolução CNJ nº46 de 18 de dezembro de 2017 visava regulamentação do cadastramento de processos judiciais no Poder Judiciário por prever procedimentos e movimentações específicas a serem observadas no ato do cadastro das ações.

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	144.754 (11,95%)
	2. DIREITO CIVIL – Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	58.421 (4,82%)
	3. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Contratos	43.037 (3,55%)
	4. DIREITO DO CONSUMIDOR – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	40.159 (3,32%)
	5. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO – Liquidação / Cumprimento / Execução/Obrigações de Fazer / Não Fazer	474 (0,68%)

Gráfico 8: Os 5 assuntos mais demandados nas Turmas Recursais. Fonte: CNJ, Relatório Justiça em Números 2017, ano-base 2016.

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	1.234.983 (15,15%)
	2. DIREITO CIVIL – Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	554.922 (6,81%)
	3. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito	345.149 (4,23%)
	4. DIREITO CIVIL – Obrigações/Espécies de Contratos	338.750 (4,16%)
	5. DIREITO DO CONSUMIDOR – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Material	268.834 (3,30%)

Gráfico 9: os 5 assuntos mais demandados nos juizados especiais. Fonte: CNJ, conforme o Relatório Justiça em Números 2017, ano-base 2016.

Assim sendo, fazendo-se um resumo gráfico para retratar uma comparação, observando os três anos pesquisados, é notório um aumento considerável das demandas de direito do consumidor ajuizadas entre os anos de 2014 e 2017. Embora em termos numéricos tenha havido uma baixa em algumas classes na Turma Recursal, em geral o gráfico demonstrado a seguir indica um aumento constante no intervalo compreendido na pesquisa:

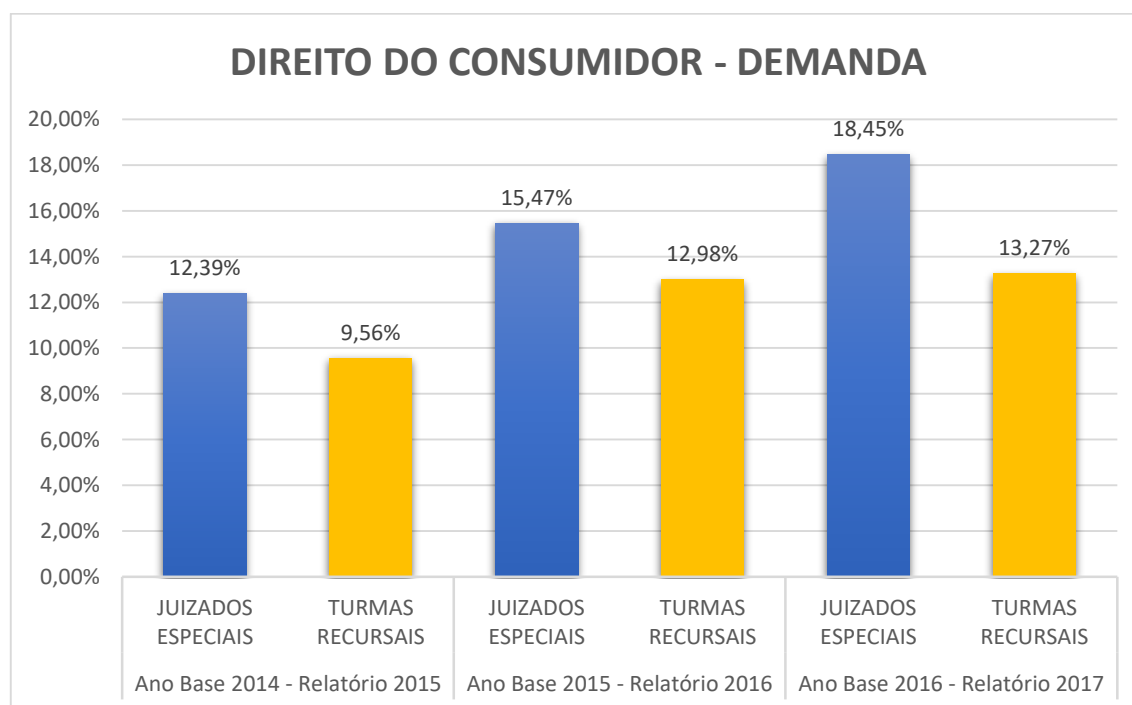


Gráfico 10: Crescimento das demandas de direito do consumidor entre os anos de 2014 e 2017 nos Juizados Especiais Cíveis e nas Turmas Recursais. Fonte: autoria própria.⁵⁰¹

⁵⁰¹ A porcentagem de vinte por cento representa o total das demandas de direito do consumidor, excluindo-se as

O relatório de 2017 apontou ainda, em linhas gerais, enormes ganhos e avanços com a virtualização dos processos, atualmente respondendo por 70,1% das ações totais em curso na justiça. Também mostrou aumento significativo no número de ações ajuizadas ao longo de cada relatório apresentado, pois desde o ano de 2009, quando tramitavam cerca de 60,7 milhões de processos, houve um crescimento médio anual de 4,5%, chegando atualmente num total de 80 milhões, indicando um aumento significativo da demanda pela busca dos serviços judiciais⁵⁰², apesar dos 29,4 milhões de processos baixados em relação ao ano de 2015, somados ao crescimento da produtividade das serventias⁵⁰³.

Apesar desses resultados positivos, o aumento no número de processos pendentes e o índice de congestionamento⁵⁰⁴ permanecem altos e sem baixa, demonstrando que os tribunais brasileiros não conseguem chegar em um número de feitos equivalente ou pelo menos aproximado ao número de casos novos ajuizados diariamente.

4.4 REPENSANDO AS LIDES DE CONSUMO SOB A LUZ DO DIREITO ADMINISTRATIVO: O PAPEL DAS AGÊNCIAS DE CONSUMO

No tópico anterior, foi possível ter uma noção introdutória do quanto os juizados especiais abarcam as demandas de cunho consumeristas, sendo elas responsáveis pelo alto número de ações em trâmite pelas varas de todo Brasil. O número crescente de ações comprova que apesar da implementação de políticas, programas e estratégias para diminuir esse número, elas não foram suficientes até o presente momento para promover uma redução considerável⁵⁰⁵.

Os números apresentados também corroboram a informação de que a possibilidade ampla do ajuizamento de uma demanda, principalmente com a facilidade trazida pelo processo

demais apresentadas nos relatórios.

⁵⁰² BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (Org.). **Justiça em Números 2017**: ano-base 2016. 13. ed. Brasília: CNJ, 2017, p. 182. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2018.

⁵⁰³ Ibidem.

⁵⁰⁴ Processos pendentes para o CNJ referem-se aqueles feitos sem qualquer movimentação de baixa, enquanto o índice de congestionamento é calculado levando-se em conta o percentual de processos em trâmite, desconsiderados os suspensos, sobrestados, arquivados provisoriamente ou aguardando movimentações futuras (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (Org.). **Justiça em Números 2017**: ano-base 2016. 13. ed. Brasília: CNJ, 2017, p. 182. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2018.)

⁵⁰⁵ BORGES, Andressa Solon; ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. ANATEL enquanto agência reguladora e o cerceamento do consumidor a uma ordem jurídica justa nos juizados especiais cíveis. In: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. et al (Org.). **Aspectos processuais do acesso à justiça no Brasil**. Salvador: Motres, 2018, p. 16.

eletrônico, configura um acesso inautêntico à justiça⁵⁰⁶.

É preciso considerar nesse universo processual a grande quantidade de ações ajuizadas que versam sobre matérias já amplamente discutidas, mas dada a possibilidade da isenção ou a desnecessidade do pagamento das custas, como no caso dos juizados especiais, fomentam a proposição delas⁵⁰⁷, acarretando uma sobrecarga de trabalho e a impossibilidade de solucioná-las definitivamente na mesma proporção em que são propostas⁵⁰⁸.

Eis que o Estado tem o papel fundamental de assegurar o pleno acesso à justiça por suas instituições⁵⁰⁹, daquelas pessoas prejudicadas em demandas de pequena monta, que não podem ser excluídas da apreciação do poder judiciário⁵¹⁰, assim como as de valor mais elevado.

Essas pequenas demandas são também demandas de massa, e muitas delas tratam de direitos homogêneos discutidos individualmente, gerando um custo para o judiciário, além de ser travestido de um acesso lento e inefetivo, pela demora no seu provimento⁵¹¹.

O resultado mais efetivo obtido em números acerca das grandes demandas, das altas taxas de congestionamento, dos maiores litigantes, entre outros, são os contidos nos relatórios anuais publicados pelo Conselho Nacional de Justiça, pondo à baila, por exemplo, a atuação das agências reguladoras brasileiras⁵¹².

Com natureza de autarquias de regime especial da administração indireta, vinculadas ao Ministério competente a depender da atividade regulada, são independentes administrativamente e financeiramente, além de gozarem, seus dirigentes, de mandato fixo, vedada a demissão *ad nutum*⁵¹³. A nomeação de seus membros é de caráter discricionário pelo Presidente da República, com aval do Senado Federal, para uma direção realizada de forma colegiada dos dirigentes⁵¹⁴.

Muito se debate quanto a real atividade e o papel das agências reguladoras no cenário

⁵⁰⁶ MARCELLINO JUNIOR, Júlio César. **Análise Econômica do Acesso à Justiça: A tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 171.

⁵⁰⁷ MARCELLINO JUNIOR, Júlio César. **Análise Econômica do Acesso à Justiça: A tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 171-172.

⁵⁰⁸ *Ibidem*, p. 175.

⁵⁰⁹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 231.

⁵¹⁰ BORGES, Andressa Solon; ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. ANATEL enquanto agência reguladora e o cerceamento do consumidor a uma ordem jurídica justa nos juizados especiais cíveis. *In*: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. et al (Org.). **Aspectos processuais do acesso à justiça no Brasil**. Salvador: Motres, 2018, p. 17.

⁵¹¹ MARCELLINO JUNIOR, Júlio César. **Análise Econômica do Acesso à Justiça: A tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 178.

⁵¹² As agências reguladoras foi um modelo importado do direito inglês para o Brasil com algumas adaptações a realidade local. Em 1887, esse modelo teve uma forte atuação nos Estados Unidos em diversos setores da administração norte-americana. (MORAES, Alexandre de. et al (Org.). **Agências Reguladoras**. São Paulo: Atlas, 2002, p. 22.)

⁵¹³ *Ibidem*, p. 24.

⁵¹⁴ *Ibidem*, p. 42.

brasileiro, em decorrência do trabalho a ser exercido, com vistas ao benefício da cidadania, no implemento de políticas de melhoria no oferecimento e na fiscalização de serviços oferecidos, dada a má qualidade e prestação, noticiadas diariamente, sem qualquer fiscalização ou posicionamento efetivo desses órgãos fiscalizadores, regulamentadores, decisórios e sancionatórios⁵¹⁵, pois cada agência reguladora tem poder regulamentador dentro de sua esfera competente, possuindo, portanto, função normativa nos ditames constitucionais estabelecidos⁵¹⁶.

As agências podem dirimir controvérsias administrativas, cabendo uma análise superior por parte do judiciário, ou seja, o princípio da inafastabilidade da jurisdição sujeita as decisões das agências a uma análise e controle quanto a legalidade de suas decisões e normatizações, ressalvado o mérito administrativo, com vistas ao interesse público⁵¹⁷.

Se a sociedade contemporânea é fundada no consumo e seus indivíduos movimentam as relações entre consumidor e fornecedor, sendo este último o detentor dos meios de produção e dos instrumentos capazes de determinar os rumos das relações, é lícito haver a defesa do consumidor vulnerável por tratar-se de um direito fundamental a ser protegido frente as investidas desiguais as quais estão sujeitos os consumidores⁵¹⁸.

Considerando o respeito a ordem econômica vigente nos termos constitucionais estabelecidos, é preciso haver um respeito na realização das atividades econômicas exercidas tanto pelo setor público quanto pelo privado, a serem desenvolvidas dignamente pelas empresas prestadoras, sejam elas públicas ou privadas, pois a atividade econômica em geral deve ser entendida em seu sentido amplo⁵¹⁹.

O consumidor é usuário dos serviços públicos ou privados e possui direitos e deveres a eles inerentes, tais como direitos de proteção, informação, liberdade de escolha, além da garantia no recebimento de qualidade do serviço ou produto ofertado. Dada a função das agências reguladoras e os objetivos para os quais foram criadas⁵²⁰, exercendo uma atividade descentralizada de fiscalizar a atuação de empresas privadas prestadoras de serviços públicos

⁵¹⁵ BORGES, Andressa Solon; ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. ANATEL enquanto agência reguladora e o cerceamento do consumidor a uma ordem jurídica justa nos juizados especiais cíveis. *In*: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. et al (Org.). **Aspectos processuais do acesso à justiça no Brasil**. Salvador: Motres, 2018, p. 30.

⁵¹⁶ EFING, Antônio Carlos. **Agências Reguladoras e a proteção do consumidor brasileiro**. Curitiba: Juruá, 2009, p. 66.

⁵¹⁷ *Ibidem*, p. 71.

⁵¹⁸ WEBER, Ricardo Henrique. **Defesa do consumidor: O direito fundamental nas relações privadas**. Curitiba: Juruá, 2013, p. 73-74.

⁵¹⁹ *Op. cit.*, p. 114-115.

⁵²⁰ BRASIL. **Lei nº 10.871, de 20 maio de 2004**. Dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas Agências Reguladoras, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.871.htm>. Acesso em: 16 jun. 2018.

no mercado brasileiro, essas atividades, entretanto, não são notadas quando se trata de políticas relativas aos consumidores⁵²¹.

Em pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor foi constatada a falta de transparência e a insatisfação dos consumidores em relação as políticas realizadas pelas agências reguladoras, revelando uma má atuação delas frente as políticas de implementação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor⁵²².

Porém o Estado, por meio de suas agências reguladoras, não intervém efetivamente para equilibrar as relações de consumo, pois a experiência mostra a distância abismal que separa as agências reguladoras dos consumidores, dado o total desconhecimento delas acerca da real necessidade dos consumidores⁵²³.

Diante da insatisfação do consumidor frente a inoperância da prestação de serviços, somadas a falta de harmonia entre os órgãos da administração para a implementação das políticas públicas e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, tem-se serviços de péssima qualidade oferecidos, avalizados pelas agências reguladoras e pelo próprio Estado, quando não garante um serviço mínimo desejável, deixando o consumidor arcar com o ônus e o prejuízo do desequilíbrio das instituições estatais⁵²⁴.

Essa ineficiência é a causa das muitas ações ajuizadas diariamente nos juizados especiais e seriam desnecessárias caso as agências reguladoras desempenhassem suas funções de forma participativa, ativa, responsável e consciente na fiscalização, inibindo e sancionando a prática danosa, abusiva e infracional das empresas privadas⁵²⁵, pois o aumento das desigualdades, a ineficiência das instituições é favorecido pelo modelo atual inoperante das agências reguladoras, que estão longe de contribuir para uma política democrática, e principalmente de favorecer a democracia⁵²⁶.

A transparência com a qual esses órgãos exercem suas atividades, a dificuldade no entendimento de seu funcionamento e a pouca ou nenhuma divulgação da previsão da

⁵²¹ Op. cit., p. 143.

⁵²² Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, previsto nos artigos 105 e 106 do Código de Defesa do Consumidor é definido como a devida atenção aos direitos do consumidor brasileiro, e que a eficácia do sistema depende de sua coerência e harmonia que corresponde a responsabilidade das unidades da Federação e da sociedade civil que o integra. (FINK, Daniel Roberto. **Código de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 970.)

⁵²³ EFING, Antônio Carlos. **Agências Reguladoras e a proteção do consumidor brasileiro**. Curitiba: Juruá, 2009, p. 145-146.

⁵²⁴ BORGES, Andressa Solon; ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. ANATEL enquanto agência reguladora e o cerceamento do consumidor a uma ordem jurídica justa nos juizados especiais cíveis. *In*: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. et al (Org.). **Aspectos processuais do acesso à justiça no Brasil**. Salvador: Motres, 2018. p. 33.

⁵²⁵ Ibidem, p. 34.

⁵²⁶ BINENBOJM, Gustavo. et al. **Agências Reguladoras e Democracia**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006, p. 62.

participação cidadã na tomada de decisões referentes aos consumidores⁵²⁷, carecendo de uma revisão em sua atuação de ente regulador independente⁵²⁸, pois as decisões tomadas estão longe de propiciar benefício no equilíbrio das relações de consumo e na garantia de proteção do consumidor.

O resultado dessa ineficiência culmina no judiciário, demonstrado no alto número de ações a serem suportadas, implicando em custos ao judiciário, sem contar nos custos mantidos pelo executivo para sustentar o modelo regulador que pouco contribui para a melhoria do sistema de defesa consumerista como um todo⁵²⁹. Pelo contrário, de acordo com o monitoramento de custos, elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça, a prova do aumento anual, visto a cada edição, demonstra não haver a sintonia dos entes federados e dos órgãos estatais para atuação efetiva na raiz do problema, pois se a fiscalização, a regulamentação e a sanção ocorressem de fato, se a certeza da punição diante do cometimento das práticas abusivas fosse considerada, talvez o resultado fosse diferente.

O judiciário deve considerar a escassez dos recursos e o custo-benefício advindo das políticas públicas, com o fim de se evitar demandas judiciais de pequena monta que se avolumam nos juizados especiais, não pela sua importância, que conforme dito anteriormente, está resguardada, mas tão somente pela limitação orçamentária do poder judiciário e o consumo de recursos públicos estatais a cada ano para o custeio desse sistema, não havendo, portanto, uma sistematização sustentável estatal.

Claramente a Constituição Federal vislumbra a harmonia entre os poderes da administração estatal, prima pela sistematização e funcionamento sustentável de suas instituições no exercício da função administrativa e da observância de suas normas, estando elas em perfeita harmonia com a disposição constitucional⁵³⁰.

A sociedade plural reflete a atuação descentralizada e reguladora promovida pelo Estado. Entretanto, essa regulação deve ser revestida de decisões democráticas⁵³¹, tomadas também por representantes do povo⁵³², dotados de conhecimento e educação acerca dos seus direitos e das suas necessidades⁵³³.

⁵²⁷ SILVA, Fernando Quadros da. **Agências Reguladoras**. Curitiba: Juruá, 2002, p. 105.

⁵²⁸ *Ibidem*, p. 106.

⁵²⁹ MARCELLINO JUNIOR, Júlio César. **Análise Econômica do Acesso à Justiça: A tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 156.

⁵³⁰ DUARTE JUNIOR, Ricardo. **Agência Reguladora, poder normativo e democracia participativa: Uma questão de legitimidade**. Curitiba: Juruá, 2014, p. 173.

⁵³¹ *Ibidem*, p. 248.

⁵³² *Ibidem*, p. 250.

⁵³³ EFING, Antônio Carlos. **Agências Reguladoras e a proteção do consumidor brasileiro**. Curitiba: Juruá, 2009, p. 146.

Como a mudança das relações é constante, exige-se do sistema uma retroalimentação através de um processo discursivo, com o fim de se harmonizar a lei aos anseios sociais, na produção de decisões legítimas a integrarem o sistema, donde a participação dos agentes econômicos e do povo se sobrepõem como soberania procedimental a inovar o sistema das decisões estatais⁵³⁴.

Esse raciocínio é perfeitamente aplicável as entidades reguladoras, aos consumidores e as pessoas jurídicas de direito público e privado, e dessa forma, é possível conferir publicidade aos atos regulatórios praticados, além de possibilitar a troca de argumentações fundamentadas para a motivação desses atos⁵³⁵.

Os cidadãos exigem a fiscalização das políticas públicas e bons serviços, mas não buscam informações referentes as atividades estatais desenvolvidas, ou mesmo sobre seu funcionamento, procurando uma aproximação com as atividades estatais desenvolvidas. Muitas vezes o canal de comunicação encontra-se aberto, mas a disposição das informações e a forma como se encontram dispostas constituem-se de verdadeiros entraves na participação cidadã do processo normativo dessas autarquias de regime especial⁵³⁶.

As agências reguladoras devem, portanto, mostrar transparência na realização de suas atividades, incentivar a participação dos consumidores e adotar procedimentos para equalizar as relações de consumo, facilitando o diálogo entre os interessados na relação consumerista, visando o exercício do controle social e judicial⁵³⁷, pois a longo prazo, talvez possam ser vistos os primeiros reflexos na esfera judicial, com o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelas agências reguladoras, de forma que executem fielmente as funções para as quais foram criadas.

4.5 A FUNÇÃO PREVENTIVA DO DIREITO: MULTAS, LITÍGIOS E CONSUMIDOR

É bem verdade que a facilidade promovida pela ausência do pagamento de custas nos juizados especiais cíveis fomenta o manejo de ações desnecessárias ou aventureiras propostas com o fim único de arriscar o ganho de algum benefício, dada a baixa chance do bom direito pretendido, constituindo um verdadeiro abuso do direito ao acesso à justiça⁵³⁸.

⁵³⁴ DUARTE JUNIOR, Ricardo. **Agência Reguladora, poder normativo e democracia participativa**: Uma questão de legitimidade. Curitiba: Juruá, 2014, p. 251.

⁵³⁵ Ibidem, p. 254.

⁵³⁶ Ibidem, p. 255.

⁵³⁷ Ibidem, p. 257.

⁵³⁸ MARCELLINO JUNIOR, Júlio César. **Análise Econômica do Acesso à Justiça**: A tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 170.

A falta de controle judicial na análise dessas demandas a fim de coibir práticas como essa é também fator para a disseminação delas⁵³⁹. Embora gratuitas para os demandantes, elas possuem um custo anual ascendente para o poder judiciário, conforme já visto no item referente aos números apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça.

O abuso cometido pelas empresas causadoras do acúmulo das demandas de massa se alia as ações aventureiras, colaborando para os altos números apresentados anualmente. Nesse sentido, como forma de coibir os abusos perpetrados e propiciar um judiciário sustentável⁵⁴⁰ do ponto de vista ambiental, econômico e social a garantia da sustentabilidade se verifica com a proteção individual das garantias fundamentais, pois delas emanarão outras mais⁵⁴¹.

Sendo assim, levando-se em conta os meios alternativos de solução de conflitos para evitar o trâmite em juízo de uma demanda, e como forma de propiciar um desenvolvimento sustentável⁵⁴², é preciso também se promover formas dentro dos próprios tribunais para conscientizar o jurisdicionado da verdadeira importância em movimentar a máquina pública em seu favor.

Apesar de muito se discutir acerca da aplicabilidade das multas em desfavor das partes durante o litígio, e se analisando sob a ótica do consumidor lesado, conquanto haja o maior número de sentenças e decisões proferidas em favor do consumidor, o desrespeito dos direitos consumeristas ocorrem diariamente, a as multas ou condenações impostas não se afiguram razoáveis a ponto de frear o cometimento das práticas e dos desrespeitos abusivos⁵⁴³.

Nesse sentido, o Estado viabiliza, através de um controle preventivo do mercado de consumo, quando do estabelecimento de normas técnicas, de informação e fiscalização de produtos e serviços e também de métodos coercitivos previstos em lei quando da desobediência por parte dos fornecedores⁵⁴⁴.

A multa ou cláusula penal surgida no direito romano como penalidade, acrescida ao

⁵³⁹ Ibidem, p. 174.

⁵⁴⁰ Sustentabilidade do meio ambiente não é sinônimo de direito ambiental ou desenvolvimento sustentável. Visa a preservação da espécie humana e suas futuras gerações com a mínima alteração ambiental possível. (DIAS, Bruno de Macedo. **A Constitucionalidade de Filtros ao Acesso à Justiça como Mecanismos para Assegurar o Funcionamento Sustentável do Poder Judiciário**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 130-131.)

⁵⁴¹ Ibidem, p. 127.

⁵⁴² Ibidem, p. 132.

⁵⁴³ VIEGAS, Claudia Mara de Almeida Rabelo; GUEDES, Nayara Elayne (Ed.). A aplicação do Punitive Damages nas relações jurídicas consumeristas. **Revista Síntese: Direito civil e processual civil**, São Paulo, v. 1, n. 101, p.69-103, maio 2016. Bimestral. Disponível em: <[http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/1083/1106/1107/1108?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$q=%5Band%3A%5Bthesaurus%3Amultas%5D%20%5Bthesaurus%3Adireito%5D%20%5Bthesaurus%3Aado%5D%20%5Bthesaurus%3Aconsumidor%5D%20%5Bor%3A%5Bfield,RDC%5D%20%5Bfield,H1%3ARDC%5D%5D%20\\$x=server\\$3.0#LPHit1](http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/1083/1106/1107/1108?f=templates$fn=document-frameset.htm$q=%5Band%3A%5Bthesaurus%3Amultas%5D%20%5Bthesaurus%3Adireito%5D%20%5Bthesaurus%3Aado%5D%20%5Bthesaurus%3Aconsumidor%5D%20%5Bor%3A%5Bfield,RDC%5D%20%5Bfield,H1%3ARDC%5D%5D%20$x=server$3.0#LPHit1)>. Acesso em: 06 jul. 2018.

⁵⁴⁴ KLAUSNER, Eduardo Antônio. **Direito internacional do consumidor: A proteção do consumidor no livre-comércio internacional**. Curitiba: Juruá, 2012, p. 169.

cumprimento da obrigação principal era aplicada as relações privadas como uma forma de sancionar o inadimplente quanto ao cumprimento intempestivo, não havendo, inclusive, limitação no valor da sua aplicação⁵⁴⁵.

A previsão expressa no Código de Defesa do Consumidor quanto a proibição das práticas abusivas prevê a aplicação da multa moratória, aquela aplicada por atraso, e da multa compensatória, aquela prevista pelo cumprimento parcial da obrigação, não havendo percentual específico para a aplicação desta última, cabendo aos julgadores interpretar à luz dos diplomas legais existentes, visando a proteção do consumidor⁵⁴⁶.

Apesar dessa previsão, os juízes, quando da prolação das sentenças condenatórias, principalmente nos juizados especiais cíveis, não condenam a contendo, a fim de evitar, através da aplicação de multas, a continuidade da conduta abusiva praticada por fornecedores e grandes empresas, comprovando o caráter irrisório das condenações arbitradas e a compensação da litigância em todas as instâncias.

Sem contar ainda que a aplicação da multa, não importa a sua natureza, deverá ter previsão contratual, caso contrário é vedada a sua aplicação⁵⁴⁷. Essa previsão legal expressa ainda dificulta a aplicação de uma punição capaz de neutralizar paulatinamente a formação do litígio, e a situação não favorece o consumidor na relação consumerista, de forma que os fornecedores se aproveitam dessa falha para estipular, de acordo com a sua conveniência⁵⁴⁸, o percentual válido para os contratos firmados, considerando ainda o fato de serem em sua maioria contratos de adesão, não tendo o consumidor a capacidade técnica ou mesmo voluntária de discutir o percentual mais justo.

Os contratos de adesão possuem, por vezes, cláusulas abusivas, que são em sua maioria consideradas nulas de pleno direito pela própria redação do artigo 51, inciso IV da Lei 8.078/90, são apenas rebaixadas a um patamar de dez por cento do valor do contrato⁵⁴⁹ pelos próprios magistrados, que consideram esse percentual como parâmetro para o caso de distrato por parte

⁵⁴⁵ DELPUPO, Poliana Moreira. **Contratos de adesão e multa compensatória**: Ações coletivas como instrumento de controle na defesa do consumidor. Curitiba: Juruá, 2018, p. 101-102.

⁵⁴⁶ Tendo em vista não haver previsão legal para a aplicação da multa compensatória nas relações de consumo, o Código Civil e outras leis infraconstitucionais são aplicadas de forma subsidiária. (DELPUPPO, Poliana Moreira. **Contratos de adesão e multa compensatória**: Ações coletivas como instrumento de controle na defesa do consumidor. Curitiba: Juruá, 2018, p. 109.)

⁵⁴⁷ Ibidem, p. 109.

⁵⁴⁸ Ibidem, p. 110.

⁵⁴⁹ A doutrina protetiva defende que o fornecedor tem direito a multa compensatória em caso de inadimplemento do contrato por parte do consumidor, desde que o patamar de dez por cento seja aplicado não na totalidade do valor do contrato, e sim do valor restante como medida protetiva. (DELPUPPO, Poliana Moreira. **Contratos de adesão e multa compensatória**: Ações coletivas como instrumento de controle na defesa do consumidor. Curitiba: Juruá, 2018, p. 119).

do consumidor, sendo essa interpretação considerada ofensiva ao consumidor, pois dela se beneficia o fornecedor, já que este não é sancionado por estabelecer a multa compensatória abusiva, nos termos do Código de Defesa do Consumidor⁵⁵⁰.

Diante do flagrante desrespeito dos fornecedores a proteção e defesa do consumidor nas relações contratuais, arraigado pelas decisões proferidas em sede de tribunais, surge a necessidade de se repensar no posicionamento dos magistrados no tocante à aplicabilidade das multas, a fim de que sirvam, de fato, a reparação do prejuízo sofrido, até mesmo para evitar novas demandas, essas de cunho indenizatório, ajuizadas para compensar o prejuízo obtido na relação contratual anterior⁵⁵¹.

A indenização punitiva, ou *punitive damages*⁵⁵², além de reparar o prejuízo suportado por outrem, visa reprimir o praticante da ação danosa, configurando-se uma espécie de punição que ultrapassa a indenização pelo dano moral, por se caracterizar não como uma indenização compensatória como esta, mas sim uma sanção proveniente de um comportamento lesivo proposital do agente causador⁵⁵³.

A teoria do *punitive damages*⁵⁵⁴ paulatinamente está sendo aplicada pelos tribunais como forma de punir os litigantes contumazes, retribuindo de forma pecuniária a sociedade lesada pelo cometimento da lesão, além de desestimular a prática reiterada de tais atos⁵⁵⁵, de forma que essas indenizações são de elevada monta, refletindo a sociedade industrializada e patrimonialista não só americana, mas mundial⁵⁵⁶.

⁵⁵⁰ DELPUPO, Poliana Moreira. **Contratos de adesão e multa compensatória: Ações coletivas como instrumento de controle na defesa do consumidor**. Curitiba: Juruá, 2018, p. 118.

⁵⁵¹ Ibidem, p. 120.

⁵⁵² O *punitive damages* é amplamente aplicada nos Estados Unidos, e possui inclusive previsão legal em alguns estados. Seu conceito se aproxima de uma sanção criminal, dado o seu caráter repressivo de punição decorrente de uma conduta evitada de negligência, imprudência ou imperícia. (VIEGAS, Claudia Mara de Almeida Rabelo; GUEDES, Nayara Elayne (Ed.). A aplicação do Punitive Damages nas relações jurídicas consumeristas. **Revista Síntese: Direito civil e processual civil**, São Paulo, v. 1, n. 101, p.69-103, maio 2016. Bimestral. Disponível em: <[http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/1083/1106/1107/1108?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$q=%5Band%3A%5Bthesaurus%3Amultas%5D%20%5Bthesaurus%3Adireito%5D%20%5Bthesaurus%3Aado%5D%20%5Bthesaurus%3Aconsumidor%5D%20%5Bor%3A%5Bfield,RDC%5D%20%5Bfield,H1%3ARDC%5D%5D%5D%20\\$x=server\\$3.0#LPHit1](http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/1083/1106/1107/1108?f=templates$fn=document-frameset.htm$q=%5Band%3A%5Bthesaurus%3Amultas%5D%20%5Bthesaurus%3Adireito%5D%20%5Bthesaurus%3Aado%5D%20%5Bthesaurus%3Aconsumidor%5D%20%5Bor%3A%5Bfield,RDC%5D%20%5Bfield,H1%3ARDC%5D%5D%5D%20$x=server$3.0#LPHit1)>. Acesso em: 06 jul. 2018.)

⁵⁵³ Ibidem.

⁵⁵⁴ A teoria do *punitive damages*, ou exemplar damages, ou vindictive damages, ou smart Money, ou ainda teoria do valor do desestímulo, como é conhecida no Brasil, é largamente difundida no direito norte americano, com raízes no pragmatismo do direito anglo-saxão. É uma espécie de indenização compensatória para servir de exemplo a coibir atos sociais reprováveis. Em alguns casos emblemáticos essa indenização foi de caráter milionário. Os *punitive damages* não são fixos e não tem relação com a indenização compensatória.

⁵⁵⁵ MARCATO, Antônio Carlos. et al (Ed.). As relações de consumo e a teoria do valor do desestímulo em face da globalização dos negócios jurídicos. **Revista Síntese: Direito civil e processual civil**, São Paulo, v. 18, n. 103, p.9-17, set. 2016. Bimestral. Disponível em: <[http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$q=\[and:\[thesaurus:Christiane\] \[thesaurus:borrego\] \[or:\[field,RDC\] \[field,H1:RDC\]\]\] \\$x=server\\$3.0#LPHit1](http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates$fn=document-frameset.htm$q=[and:[thesaurus:Christiane] [thesaurus:borrego] [or:[field,RDC] [field,H1:RDC]]] $x=server$3.0#LPHit1)>. Acesso em: 06 jun. 2018.

⁵⁵⁶ REIS, Clayton. **Os novos rumos da indenização por dano moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2003, p. 43.

No sistema atual das relações de consumo, não é possível pensar como nos contratos de antigamente, em que as partes poderiam livremente discutir seus pontos de vista, seus valores, formas, etc., vigorando desequilíbrios⁵⁵⁷ e a necessidade da vigilância estatal constante para que não sejam cometidas práticas lesivas e abusivas desproporcionais, tal como se vê atualmente, devendo o modelo contratual, bem como as decisões judiciais, adequarem-se as novas exigências das relações contemporâneas⁵⁵⁸, no sentido de prevenir abusos e equilibrar as desigualdades.

O novo perfil dos litígios na seara consumerista exige um posicionamento veemente dos tribunais na aplicação da lei e na utilização de mecanismos capazes de prevenir o consumidor, e evitar, por tabela, o ajuizamento diário de ações de reparação de danos, afigurando-se como uma solução alternativa a aplicação do *punitive damages* de forma veemente, a fim de que sua aplicação seja de fato sentida sobre aquele em que ela recai, a ponto de corrigir as falhas e evitar a repetição de ato semelhante.

A intensidade na formação dos litígios faz lembrar a ausência de lealdade e boa-fé processuais⁵⁵⁹, muitas vezes ausente no momento do nascimento da relação contratual e da relação processual, ou seja, aquele que não atua de forma correta, comprometendo a boa-fé subjetiva, desrespeitando os padrões de conduta previstos na lide⁵⁶⁰ e a serem observados na esfera judicial.

A falta de lealdade e boa-fé abala a estrutura processual e configura um verdadeiro atentado à função jurisdicional, pois as partes não visam a colaboração e a cooperação na tomada da melhor decisão, mas sim o atendimento de seus próprios interesses⁵⁶¹, podendo, inclusive induzir o magistrado a erro pela apresentação distorcida de fatos e provas, fazendo prevalecer um individualismo⁵⁶² não condizente com os padrões adotados pelo Código de Processo Civil, que culmina na litigância de má fé, acarretando prejuízos não apenas às partes, mas à jurisdição⁵⁶³.

O mau uso do processo, aliado a falta de boa-fé e lealdade processuais caracterizam-se como uma ação processual estratégica, à medida em que prejudicam a ação comunicativa,

⁵⁵⁷ VELOSO, Alberto Júnior. **Contrato de compra e venda a crédito ao consumidor: Análise a partir do direito comunitário europeu**. Curitiba: Juruá, 2013, p. 144.

⁵⁵⁸ Ibidem, p. 146.

⁵⁵⁹ Lealdade e boa-fé processual são os atos processuais praticados com lisura e sem fraude pelas partes (TORNALGHI, Hélio. **Comentários ao Código de Processo Civil**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 1979, p. 145).

⁵⁶⁰ IOCOHAMA, Celso Hiroshi. **Litigância de má-fé e lealdade processual**. Curitiba: Juruá, 2006, p. 45.

⁵⁶¹ Ibidem, p. 48.

⁵⁶² Ibidem, p. 49.

⁵⁶³ Ibidem, p. 81.

visando o entendimento entre as partes⁵⁶⁴, por caracterizar-se como um agir estratégico, já que age objetivamente para garantir seus próprios interesses⁵⁶⁵.

A crise moral vivida na sociedade chegou na esfera judicial e enseja uma preocupação para que a litigância de má-fé seja reprimida, fazendo com que o jogo sujo e desleal das artimanhas desapareça e dê lugar a comunicação oral das partes e a apresentação fiel de provas⁵⁶⁶, prevalecendo o fim precípua do processo: o de se fazer justiça⁵⁶⁷.

Dessa forma, o direito deve atuar no sentido de promover uma relação processual moralizada⁵⁶⁸, eivada de boa-fé, e caso seja necessário, lançar mão de mecanismos protetivos para a preservação dos valores éticos-morais norteadores do processo, dispondo o ordenamento jurídico de normas autorizadas de coerção e represália da conduta da litigância de má-fé⁵⁶⁹.

Sendo assim, as sanções pecuniárias previstas devem ser aplicadas com maior veemência, se considerando a gravidade da infração, a vantagem auferida, a condição econômica do fornecedor, apesar da enorme dificuldade de sua aplicação na esfera judicial e até na esfera administrativa⁵⁷⁰, com a finalidade de prevenir novos litígios, e de alguma forma contribuir para a garantia de um melhor acesso das ações verdadeiramente merecedoras de apreciação pelo judiciário.

⁵⁶⁴ GÓES, Ricardo Tinoco de. **Democracia Deliberativa e Jurisdição**: A legitimidade da decisão judicial a partir e para além da teoria de J. Habermas. Curitiba: Juruá, 2013, p. 66.

⁵⁶⁵ *Ibidem*, p. 68.

⁵⁶⁶ COSTA, Eduardo José da Fonseca. A moralização da relação processual civil e o sistema de repressão à litigância de má-fé. In: LIMA, Fernando Rister de Sousa; GOES, Ricardo Tinoco de; GUERRA FILHO, Willis Santiago (Org.). **Compêndio de Ética Jurídica Moderna**. Curitiba: Juruá, 2011, p. 233.

⁵⁶⁷ *Ibidem*, p. 240.

⁵⁶⁸ *Ibidem*.

⁵⁶⁹ *Ibidem*, p. 241.

⁵⁷⁰ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 854-855.

5. CONCLUSÃO

A discussão sobre o princípio da inafastabilidade da jurisdição não pode se esgotar, e se faz necessária constantemente a cada pesquisa, em face dos entraves surgidos ao longo dos anos com o desenvolvimento e aperfeiçoamento das relações, principalmente as de consumo. Aliada a essa afirmação deve-se ter em mente sempre os estudos realizados no projeto florentino que serviram de ponto de partida para propiciar o repensar das primeiras soluções, com vistas ao pleno acesso e a garantia de um mínimo existencial inerente a todos os indivíduos por tratar-se de um direito fundamental.

Atualmente, a garantia do fácil acesso ao ajuizamento de uma ação não é garantia de acesso a uma ordem jurídica justa, em face da demora verificada em todas as fases processuais, se configurando o resultado, quando chega, em um direito intempestivo capaz de reparar adequadamente seu destinatário.

O ativismo judicial, vivenciado hoje, deu, ao poder judiciário, em todas as suas instâncias, uma grande notoriedade, acrescido da enxurrada de direitos trazidos pela Constituição Federal de 1988, que com ela trouxe também uma grande disposição de diplomas infraconstitucionais, tais como o Código de Defesa do Consumidor, dotando o cidadão de mecanismos e instrumentos hábeis a reclamar em juízo quando da não existência de seus direitos assegurados constitucionalmente, ou mesmo para protegê-los das ameaças e das violações.

O ativismo judicial propiciou o fenômeno da hiperjudicialização, alimentado pela produção e pelo consumo exagerado, não tendo o Estado a possibilidade de prover com a devida presteza as necessidades e a pacificação dos conflitos surgidos na esfera consumerista em virtude da grande velocidade com a qual são formadas diariamente, não havendo como o direito ser capaz de alcançá-los de forma efetiva com leis e provimentos ágeis, dada a sua característica um pouco mais estática em comparação a característica dinâmica da sociedade.

Visando um melhoramento da celeridade para viabilizar o processo e a solução da demanda, o Código de Processo Civil com sua sistemática cooperativa, dá uma nova roupagem a lide, no sentido de privilegiar a comunicação e o diálogo entre as partes, quando propõe as técnicas de mediação e conciliação em qualquer fase processual, dotando o cidadão de protagonismo, antes afeito ao juiz da causa, exaltando a soberania dos direitos fundamentais constitucionais, por garantir chances iguais de participação no processo.

Os instrumentos de atuação efetiva da cidadania exigem do cidadão uma participação ativa na tomada do papel de protagonista na jurisdição discursiva porque é preciso ter

conhecimento de leis, de direitos para a propagação dos debates, na busca das decisões legítimas, e essa talvez seja uma das maiores dificuldades a serem implementadas em um país como o Brasil, onde pessoas sobrevivem com o mínimo devido constitucionalmente e onde a educação não chega efetivamente a toda a população.

Para amenizar essa dificuldade, é possível se apostar em consultorias jurídicas por parte das universidades, pelos advogados através da OAB, além da Defensoria Pública, Ministério Público, Poder Judiciário e dos próprios órgãos fiscalizadores das relações de consumo, tais como o PROCON, IDEC, entre outros, promovendo o conhecimento e a informação de forma clara e simples, a fim de cientificar o consumidor cidadão dos seus direitos, das vantagens da resolução dele extrajudicialmente, quando possíveis, além dos riscos ocasionados caso o problema seja levado à esfera judicial.

A mudança para a promoção da pacificação também deve ser realizada no próprio meio judicial, com vistas a se propiciar um novo modelo de jurisdição, fundamentado no agir comunicativo dos participantes envolvidos, de forma a incentivar os meios alternativos de solução de conflitos, além de valorizar o trabalho dos envolvidos com a mediação e a conciliação na esfera judicial. Para isso, a implementação, ampliação e extensão dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos – CEJUSC se faz necessária, como forma de aproximar o cidadão da jurisdição e propiciar a sua atuação de forma independente na construção da melhor decisão.

A aplicação do Código de Processo Civil em sede de juizados especiais cíveis sempre foi permeada por muita discussão, por existirem pontos divergentes com a Lei Federal nº 9.099/95. No entanto, se pode dizer que o diploma novo foi taxativo em alguns momentos, quando especificou a aplicação de algumas de suas regras ao microsistema; portanto, a aplicação subsidiária dele ao processo em curso na justiça especial deve se dar quando houver harmonia de regras e princípios entre os dois.

Nesse sentido, se verifica a importância do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas – IRDR, na unificação da jurisprudência, por permitir a apreciação de casos comuns com a finalidade da aplicação da melhor tese, após uma análise de todos os argumentos apresentados, se configurando como um importante instrumento, capaz de evitar o tamanho ajuizamento individual de demandas sobre um mesmo tema já discutido e sedimentado em instâncias superiores, tendo sido esta ferramenta uma grande inovação propiciada pelo Código de Processo Civil.

É inegável a função dos juizados especiais para a garantia do acesso à justiça pela possibilidade do ajuizamento sem custas processuais em primeira instância; porém, é inegável

também o comprometimento de seu bom funcionamento por causa das demandas repetitivas, somado as práticas cometidas pelos grandes litigantes ou litigantes habituais, que se utilizam dos problemas por demais enfrentados durante o trâmite da demanda para postergar o direito quase certo pretendido pelo prejudicado, em razão do cometimento de práticas abusivas diárias.

Todavia, a atual sociedade de consumo de massas comporta desigualdades cometidas diariamente contra o consumidor vulnerável. Apesar do advento do Código de Defesa do Consumidor, com o seu regramento protecionista, multiplicaram essas demandas nos juizados especiais cíveis, fato este devidamente comprovado através da análise feita a partir dos relatórios publicados pelo Conselho Nacional de Justiça nos anos de 2015, 2016 e 2017, tendo sido ascendente a cada ano o número de demandas, apesar dos constantes investimentos e melhorias feitos nos tribunais e na máquina administrativa como um todo.

A preocupação do Conselho Nacional de Justiça com a justiça especial é notória, dados os programas de incentivo, tais como o Redescobrimo os Juizados Especiais, além da demonstração em apartado dos números referentes aos juizados quando da publicação dos relatórios, denotando a importância do seu bom funcionamento para que os princípios norteadores do microsistema elencados na Lei Federal nº 9.099/95 não se tornem meros dizeres encartados no papel.

Os esforços feitos até o momento não foram suficientes para frear o ritmo com o qual as ações chegam na esfera judicial, principalmente se considerando a inovação tecnológica atual trazida para dentro dos tribunais em todo o Brasil, como o Processo Judicial Eletrônico e outras inovações tecnológicas das quais o Poder Judiciário não tem se furtado, na tentativa de promoção do acesso à justiça pleno.

Os tribunais superiores também possuem uma importante missão para a garantia da sobrevivência nessa onda de ativismo judicial, quando a eles competem a interpretação dos dispositivos da Constituição Federal, fundada na vontade social, de forma a retratar uma opinião pública autêntica e forte através de seus posicionamentos, pois frequentemente são invocados a oferecer pronunciamento sobre questões de destaque, sem contar no reflexo econômico advindo das decisões proferidas.

Abrir os olhos para o perfil dos litigantes na primeira e na segunda instância, posto que na terceira somente chegam aqueles com poder aquisitivo abastado, ou seja, as grandes empresas e os grandes grupos, no sentido de se adotar posicionamentos que sirvam de balizamento para as instâncias inferiores, a fim de se evitar recursos desnecessários a prolongar o tempo da demanda, que conforme visto, é outro ponto de entrave a comprometer a celeridade processual por não solucionar o conflito na mesma intensidade com a qual ele se forma,

frustrando o jurisdicionado quanto ao papel precípua do judiciário em fazer justiça.

A utilização das técnicas de conciliação, mediação e arbitragem devem ser fomentadas a fim de que os cidadãos delas lancem mão, no sentido de terem seu problema solucionado da melhor forma e com celeridade. Para isso, é preciso se difundir as técnicas e seus benefícios dentre os usuários e operadores do direito. Desmistificar a opinião maciça de que a decisão mais correta é aquela proferida pelo juiz nas eclusas do Poder Judiciário, pois as partes envolvidas conhecem melhor a contenda do que o magistrado julgador, muitas vezes assoberbado de processos em seu gabinete, ficando impossibilitado de se dedicar com afinco a cada caso.

A conciliação, a mediação e a arbitragem, conhecidas como técnica de resolução de conflitos, já solidificadas como mecanismos de solução e não somente como formas alternativas, possibilitam, através da comunicação e do diálogo, a construção de uma decisão legítima a ser convalidada pelo judiciário. Embora haja previsão para utilização expressa da conciliação e da arbitragem nos juizados especiais, conforme dispõe a Lei Federal nº 9.099/95, é preciso se intensificar e propagar o trabalho em sede de conciliação, de forma a capacitar servidores e voluntários, além de remunerá-los de forma justa pelo trabalho exercido, com a finalidade de que cada vez mais hajam interessados em se especializar nessas técnicas.

Os números mostrados nos Relatórios Justiça em Números deram destaque em primeira ponta das ações que versam sobre direito do consumidor, tanto nas varas dos juizados especiais, quanto nas turmas recursais, com aumento paulatino considerável a cada ano em todas as classes mostradas pelo relatório, constituindo-se, portanto, como o banco de dados quantitativo e qualitativo para se traçarem políticas de melhorias nos pontos mais problemáticos da justiça especial, já que neles estão contidas o maior número de informações obtidas mediante os dados mensais repassados pelos tribunais brasileiros, além de servir de embasamento a qualquer pesquisa, dada a disposição e transparência no fornecimento dos dados.

Os mecanismos de solução de conflitos permitem empoderamento e independência do cidadão, quando lhes garante uma atuação proativa e democrática no desfecho do processo. Dessa forma, se o Brasil possui indivíduos afeitos ao litígio, é preciso conscientizá-los da necessidade de se informar acerca do rito processual e de suas regras, pois essa postura ativa exige um prévio conhecimento das regras, das leis e do direito, cabendo-lhe, inclusive, a tarefa de identificar o melhor meio de resolução de conflito para a solução do seu caso.

Apesar do advento forte das técnicas de solução de conflitos, introduzidas no ordenamento jurídico por força do Código de Processo Civil, espera-se, com o passar dos anos, melhoria em alguns. Entretanto, se espera ações por parte das Agências Reguladoras de consumo, para que se aproximem mais dos cidadãos no implemento das disposições legais

cabíveis, bem como numa maior fiscalização e punição efetivas, a ponto de disciplinarem de fato as grandes empresas e os grandes grupos no cometimento das práticas abusivas em detrimento de seus interesses, pois o que se vê é a inércia desses órgãos no cumprimento da função para a qual foram pensadas, não havendo por parte delas qualquer preocupação em retratar e agir em conformidade com os anseios sociais; prova disso é a falta de transparência de sua atuação e a desarmonia com a qual atuam na implementação das políticas e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Certamente uma atuação efetiva e presente diminuiria de alguma forma o ajuizamento de demandas de massa individuais, por corrigir o problema na seara administrativa antes do ajuizamento de uma ação no poder judiciário. Nesse sentido, também é preciso destacar mais uma vez o papel ativo do cidadão, na busca da informação e na exigência do cumprimento das políticas públicas e dos bons serviços prestados, pois a experiência e os dados mostram que o comportamento passivo dos principais interessados não contribui para a melhoria do sistema como um todo.

Para se corrigir o problema existente na esfera judicial, eis a adoção de medidas assecuratórias para um judiciário sustentável. Do ponto de vista ambiental, econômico e social, se afiguram essenciais, devendo o magistrado intensamente lançar mão delas, tais como a aplicação de multas verdadeiramente punitivas e aplicação de penalidades para coibir os litígios e os prolongamentos desnecessários das lides de consumo, possuindo em mente a rede cooperativa existente no desenvolver processual, não devendo serem toleradas quaisquer formas de lesão ao sistema processual.

A crise moral social não deve adentrar no funcionamento do poder jurisdicional como um todo, devendo ser combatida em todas as suas vertentes, sob pena de se constituir em grande ameaça a efetivação dos direitos sociais, dentre eles, do próprio acesso à justiça, dando margem de vez para o completo descrédito da justiça.

REFERÊNCIAS

ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. São Paulo: Malheiros, 2008.

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Redescobrimo os juizados especiais. *In*: DIDIER JR, Fredie. et al (Coord.). **Coleção Repercussões do novo CPC: Juizados Especiais**. Salvador: Juspodivm, v. 7, 2015, p. 29-32.

ARAÚJO, José Henrique Mouta. et al. **Coleção Repercussões do novo CPC: Fazenda Pública**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, vol. 3, 2016.

ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS. Fórum Nacional de Juizados Especiais. Disponível em: <www.amb.com.br/fonaje>. Acesso em: 05 maio. 2018.

ATAÍDE JÚNIOR, Jaldemiro Rodrigues de. **Precedentes vinculantes e irretroatividade do direito no sistema processual brasileiro**: os precedentes dos tribunais superiores e sua eficácia temporal. Curitiba: Juruá, 2012.

BAHIA, Alexandre Gustavo Melo Franco. **Recursos extraordinários no STF e no STJ**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2016.

BARROSO, Luiz Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo**: Os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização**: As consequências humanas. Tradução: Marcus Penchel. Rio de Janeiro: Zahar, 1998.

_____. **Vida a crédito**. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

_____. **Vida Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

_____. **Vida para consumo**: A transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BEZERRA, André Augusto Salvador. Explosão da litigiosidade e dano social em ações individuais. *In*: MORAES, Vanila Cardoso André de. et al (Org.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes**: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro. Brasília: Enfam, 2016, p. 233-240.

BINENBOJM, Gustavo. et al. **Agências Reguladoras e Democracia**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

BORGES, Andressa Solon; ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. ANATEL enquanto agência reguladora e o cerceamento do consumidor a uma ordem jurídica justa nos juizados especiais cíveis. *In*: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. et al (Org.). **Aspectos processuais do acesso à justiça no Brasil**. Salvador: Motres, 2018. p. 13-42.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Ed.). **100 Maiores Litigantes Relatório**. Brasília: CNJ, 2012. 33 p. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/pesquisa100maioreslitigantes.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2017.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **100 maiores litigantes 2012**. Brasília: CNJ, 2012. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/100_maiores_litigantes.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2016.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **100 Maiores Litigantes**. Brasília: CNJ, 2011. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/pesquisa_100_maiores_litigantes.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores entra em vigor**. 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/81837-cadastro-nacional-de-mediadores-e-conciliadores-entra-em-vigor>>. Acesso em: 16 jun. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **CNJ cria mediação digital**. 2016. Disponível em: <<http://www.conciliacaoarbitragem.com.br/cnj-cria-mediacao-digital/>>. Acesso em: 16 jun. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Demandas repetitivas e a morosidade na justiça cível brasileira**. Brasília: CNJ, 2011. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/03/f7b1f72a0d31cc1724647c9147c4b66b.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2016.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Justiça em Números 2017: ano-base 2016**. 13. ed. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Lei da mediação e o novo CPC**

_____. **reforçam acerto na Resolução 125 do CNJ**. 2015. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/81043-lei-da-mediacao-e-novo-cpc-reforcam-acerto-da-resolucao-125-do-cnj>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Panorama do Acesso à Justiça no Brasil, 2004 a 2009**. Brasília: CNJ, 2011. Disponível em:

<http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/relat_panorama_acesso_pnad2009.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2016.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Justiça em Números 2015: ano-base 2014**. 11. ed. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/23fa2e5e06f732d0bb353d2747de333e.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). **Justiça em Números 2016: ano-base 2015**. 12. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbff344931a933579915488.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portaria nº 186, de 17 de outubro de 2013**. Institui o selo justiça em números e estabelece seu regulamento. Brasília. Disponível em:

<http://www.cnj.jus.br//images/atos_normativos/portaria/portaria_186_17102013_18102013155640.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Processo Judicial Eletrônico**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/wiki>>. Acesso em: 25 maio 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Publicações**. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/publicacoes>>. Acesso em: 03 jun. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. TJPE (Org.). **Juizado do Torcedor atua em 44 jogos desde o início do ano em PE**. 2017. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/84822-juizado-do-torcedor-atua-em-44-jogos-desde-o-inicio-do-ano-em-pe>>. Acesso em: 06 maio. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. TJSP (Org.). **Conciliação: dois aeroportos de SP contam com juizados especiais**. 2018. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/86069-conciliacao-dois-aeroportos-de-sp-contam-com-juizados-especiais>>. Acesso em: 06 maio. 2018.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatórios Publicados (Org.). **Justiça em**

Números. 2014. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros/relatorios>>. Acesso em: 03 mar. 2016.

_____. **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. TJRR (Org.). Juizados Especiais de Roraima intimam partes por meio de Whatsapp.** 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/83967-juizados-especiais-intimam-partes-por-meio-do-aplicativo-whatsapp>>. Acesso em: 06 maio. 2018.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 06 jun. 2018.

_____. Departamento de Pesquisas Judiciárias. Conselho Nacional de Justiça (Ed.). **100**

Maiores Litigantes. 2012. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/pesquisa100maioreslitigantes.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2017.

_____. **IBGE. Censo demográfico 2010.** Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

_____. **Lei nº 10.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 28 abr. 2018.

_____. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>. Acesso em: 04 abr. 2018.

_____. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9307.htm>. Acesso em: 08 jul. 2018.

_____. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9099.htm>. Acesso em: 05 maio. 2018.

_____. **Lei nº 10.871, de 20 maio de 2004.** Dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas Agências Reguladoras, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-

2006/2004/lei/110.871.htm>. Acesso em: 16 jun. 2018.

_____. **Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 26 maio. 2018.

_____. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990.** Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8080.htm>. Acesso em: 24 jun. 2018.

_____. **Lei nº 7.244, de 7 de novembro de 1984.** Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7244-7-novembro-1984-356977-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 05 maio. 2018.

_____. Luíza de Carvalho Fariello. Conselho Nacional de Justiça (Org.). **Conselho estuda criação de centros de monitoramento de demandas de massa.** 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/80965-conselho-estuda-criacao-de-centros-de-monitoramento-de-demandas-de-massa>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

_____. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.** Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 28 abr. 2018

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Resolução STJ/GP nº 3, de 7 de abril de 2016.** Dispõe sobre a competência para processar e julgar as Reclamações destinadas a dirimir divergência entre acórdão prolatado por turma recursal estadual ou do Distrito Federal e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/99321/Res%20_3_2016_PRE.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2018.

_____. Tatiane Freire. Conselho Nacional de Justiça (Org.). **Números mostram que primeira instância deve ser priorizada, afirma conselheira do CNJ.** 2013. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/60905-numeros-mostram-que-primeira-instancia-da-justica-deve-ser-priorizada-afirma-conselheira-do-cnj>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

CABRAL, Antônio Passo. A duração razoável do processo e a gestão do tempo no projeto do novo Código de Processo Civil: *In*. FREIRE, Alexandre. et al. (Org.). **Novas tendências do processo civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil.** Salvador: Juspodivm, 2013.

CAIS, Fernando Fontoura da Silva. **Direito Processual Civil Intertemporal**. 2010. 140 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Cap. 4.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito Constitucional**. 6. ed. Coimbra: Almedina, 1995.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988.

CARVALHO, Sabrina Nasser de. **Processos Coletivos e Políticas Públicas: Mecanismos para a garantia de uma prestação jurisdicional democrática**. São Paulo: Contracorrente, 2016.

CAVACO, Bruno de Sá Barcelos. **Desjudicialização e resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2017.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Teoria e Prática dos Juizados Especiais Cíveis**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

CHIMENTI, Ricardo Cunha; SANTOS, Marisa Ferreira dos. **Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: Federais e Estaduais**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

COIMBRA, Clarice Helena de Miranda; QUAGLIOZ, Flaviano Ribeiro. **Direitos Fundamentais e Direitos da Personalidade**. *Revista eletrônica da Faculdade de Direito de Campos. Campos dos Goytacazes, RJ, v. 2, n. 2, abr. 2007*. Disponível em: <bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/18139/Direitos_Fundamentais_e_Direito_da_Personalidade.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2017.

CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI, 18., 2008, Brasília. **XX anos da Constituição da República Federativa do Brasil: reconstrução, perspectiva e desafios**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2008. 8214 p. CD-ROM.

COSTA, Eduardo José da Fonseca. A moralização da relação processual civil e o sistema de repressão à litigância de má-fé. *In: LIMA, Fernando Rister de Sousa; GOES, Ricardo Tinoco de; GUERRA FILHO, Willis Santiago (Org.). Compêndio de Ética Jurídica Moderna*. Curitiba: Juruá, 2011, p. 233-266.

COSTA JÚNIOR, Dijosete Veríssimo da. **O Município Brasileiro e o Direito Fundamental do Acesso à Justiça: A prestação da assistência jurídica municipal ao necessitado.** Natal: F3d, 2012.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em Juízo.** 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

DANIELSKI, Silvia Regina. Alguns cuidados para que os juizados especiais possam cumprir suas promessas de acesso à Justiça. *In*: HONÓRIO, Maria do Carmo. et. al. (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2007.** 2017.

DELPUPO, Poliana Moreira. **Contratos de adesão e multa compensatória: Ações coletivas como instrumento de controle na defesa do consumidor.** Curitiba: Juruá, 2018.

DIAS, Bruno de Macedo. **A Constitucionalidade de Filtros ao Acesso à Justiça como Mecanismos para Assegurar o Funcionamento Sustentável do Poder Judiciário.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.

DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Ativismo judicial e garantismo processual.** Salvador: Juspodivm, 2013.

DIDIER JUNIOR, Fredie. et al. **Julgamento de casos repetitivos.** Salvador: Juspodivm, v. 10, 2017.

DIDIER JUNIOR, Fredie. Os três modelos de direito processual: inquisitivo, dispositivo e cooperativo. *In*: DIDIER JÚNIOR, Fredie. et al. (Org.). **Ativismo judicial e garantismo processual.** Salvador: Juspodivm, 2013.

DUARTE JUNIOR, Ricardo. **Agência Reguladora, poder normativo e democracia participativa: Uma questão de legitimidade.** Curitiba: Juruá, 2014.

DYMETMAN, Annie. **Da Mediação à Transformação de Conflitos: dissolver para resolver.** Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2011.

EFING, Antônio Carlos. **Agências Reguladoras e a proteção do consumidor brasileiro.** Curitiba: Juruá, 2009.

EL TASSE, Adel. **A “crise” no Poder Judiciário**. Curitiba: Juruá, 2004.

ENRIQUEZ, Eugène. **O homem do século XXI: sujeito autônomo ou indivíduo descartável**. 2006. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/raeel/v5n1/29568.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2017.

FALCÃO, Joaquim. **O Supremo**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2015.

FERREIRA, Ana Conceição Barbuda. et al (Org.). **As Demandas Repetitivas e os Grandes Litigantes**: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro. Brasília: Enfam, 2016. 276 p.

FERREIRA NETO, Manoel Aureliano. A Lei 9.099/95 e a inaplicação dos artigos 334, §3º e 272, §§ 1º e 5º do CPC/2015. *In*: HONÓRIO, Maria do Carmo. et al (Org.). **Coletânea comemorativa: 20 anos de FONAJE 1997-2017**. 2017, p. 51-61. Disponível em: <http://www.amb.com.br/fonaje/wp-content/uploads/2018/03/edited_Ebook_FONAJE_06.11.2017-1.pdf>. Acesso em: 05 maio 2018.

FINK, Daniel Roberto. **Código de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

FREIRE, Alexandre. et al (Org.). **Novas Tendências do Processo Civil**: Estudos Sobre o Projeto do Novo Código de Processo Civil. Salvador: Juspodivm, 2013.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

GARCIA, Humberto Carvalho da Silva. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis Estaduais por juízes leigos**. Rio de Janeiro: Espaço Jurídico, 2016.

GÓES, Ricardo Tinoco de. **Democracia Deliberativa e Jurisdição**: A legitimidade da decisão judicial a partir e para além da teoria de J. Habermas. Curitiba: Juruá, 2013.

GONÇALVES, Vinícius José Corrêa. **Tribunais Multiportas**: Pela efetivação dos direitos fundamentais do acesso à justiça e à razoável duração do processo. Curitiba: Juruá, 2014.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: Juspodivm, 2017.

HÄBERLE, Peter. **Pluralismo y Constitución**: Estudios de teoría constitucional de la sociedad abierta. Tradução: Emilio Mikunda. Madrid: Tecnos, 2013.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 11. ed. Rio de Janeiro: Dp&a, 2006.

HONÓRIO, Maria do Carmo; STEINBERG, José Fernando. **Manual dos juizados especiais cíveis & da fazenda pública**. Curitiba: Juruá, 2017.

IOCOHAMA, Celso Hiroshi. **Litigância de má-fé e lealdade processual**. Curitiba: Juruá, 2006.

JOBIM, Marcos Félix. **O Direito à Duração Razoável do Processo: Responsabilidade civil do Estado em decorrência da intempestividade processual**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

KLAUSNER, Eduardo Antônio. **Direito internacional do consumidor: A proteção do consumidor no livre-comércio internacional**. Curitiba: Juruá, 2012.

KOVÁCS, Maria Júlia. **Prolongar a vida em UTI é uma praga moderna**. 2018. Disponível em: <<http://universa.uol.com.br/noticias/redacao/2018/01/03/prolongar-a-vida-em-utis-e-uma-praga-moderna-diz-especialista-em-morte.htm>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

LAFER, Celso. **A reconstrução dos direitos humanos: a contribuição de Hannah Arendt**. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40141997000200005>. Acesso em: 01 jan. 2018.

LIMA, Fernando Rister de Sousa; GOES, Ricardo Tinoco de; GUERRA FILHO, Willis Santiago (Org.). **Compêndio de Ética Jurídica Moderna**. Curitiba: Juruá, 2011.

LINHARES, Erick. et al (Org.). **Juizados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2015.

LINHARES, Paulo Afonso. Justiça virtual: a tecnologia da informação e a ampliação do acesso à justiça pelo cidadão. **Direito e Liberdade**, Mossoró, v. 7, n.1, p. 329-343, jul./dez. 2007.

LOPES, José Reinaldo de Lima. Crise da norma jurídica e a reforma do judiciário. *In*: FARIA, José Eduardo (Org.). **Direitos humanos, direitos sociais e justiça**. São Paulo: Malheiros, 2002.

MARCATO, Antônio Carlos. et al (Ed.). As relações de consumo e a teoria do valor do desestímulo em face da globalização dos negócios jurídicos. **Revista Síntese: Direito civil e processual civil**, São Paulo, v. 18, n. 103, p. 9-17, set. 2016. Bimestral. Disponível em: <[http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$g=\[and:\[thesaurus:Christiane\] \[thesaurus:borrego\] \[or:\[field,RDC\] \[field,H1:RDC\]\]\] \\$x=server\\$3.0#LPHit1](http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/805/807/808/809?f=templates$fn=document-frameset.htm$g=[and:[thesaurus:Christiane] [thesaurus:borrego] [or:[field,RDC] [field,H1:RDC]]] $x=server$3.0#LPHit1)>. Acesso em: 06 jun. 2018.

MARCELLINO JUNIOR, Júlio César. **Análise Econômica do Acesso à Justiça: A tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016.

MARINONE, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Código de Processo Civil Comentado**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

MARQUES, Alberto Carneiro. **Perspectivas do Processo Coletivo no Movimento de Universalização do Acesso à Justiça**. Curitiba: Juruá, 2007.

MARTINS, Leonardo. **Direito Fundamental à Liberdade de Reunião**. 2016. Disponível em: <politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/direito-fundamental-a-liberdade-de-reuniao>. Acesso em: 03 mar. 2017.

MATIELLO, Fabrício Zamprogna. **Dano moral, dano material e reparação**. 6. ed. Porto Alegre: Dora Luzzatto, 2006.

MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral problemática: Do cabimento à fixação do quantum**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

_____. **Lições de Direito Processual Civil: Teoria Geral do Processo e Procedimento Comum**. São Paulo: Rumo Legal, 2017.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MORAES, Alexandre de. et al (Org.). **Agências Reguladoras**. São Paulo: Atlas, 2002.
MORAES, Daniela Marques de. **A importância do olhar do outro para a democratização do acesso à justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015.

MORAES, Vanila Cardoso André de. et al (Org.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes**: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro. Brasília: Enfam, 2016.

MOREIRA, Helena Delgado Ramos Fialho. **Poder Judiciário no Brasil**: Crise de eficiência. Curitiba: Juruá, 2004.

MOURA, Helena Delgado Ramos Fialho. **Poder Judiciário no Brasil**: Crise de eficiência. Curitiba: Juruá, 2004.

MULLER, Jean-marie. **O princípio da não-violência**: percurso filosófico. Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

NALINI, José Renato. O Judiciário, a eficiência e os alternative dispute resolution (ADR). **Direito e Liberdade**, Mossoró, v. 20, p.55-66, 30 abr. 2018, p. 58. Semestral. Disponível em: <http://www.esmarn.tjrn.jus.br/revistas/index.php/revista_direito_e_liberdade>. Acesso em: 17 maio. 2018.

NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático**: Uma Análise Crítica das Reformas Processuais. Curitiba: Juruá, 2012.

PEREIRA, Carlos André Maciel Pinheiro; ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro. Direito, racionalidade de jurisdição e acesso à justiça: uma visão a partir de Jürgen Habermas. *In*: ROSÁRIO, José Orlando Ribeiro et al. (Org.). **Acesso à justiça**: Perspectivas jusfilosóficas. Salvador: Motres, 2018, p.33-52.

PEREIRA, Letícia Rodrigues; ANJOS, Daniela Dias dos. **O professor do Ensino Superior: perfil, desafios e trajetórias de formação**. 2014. Disponível em: <https://www.uniso.br/publicacoes/anais_eletronicos/2014/1_es_formacao_de_professores/31.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2017.

PRESGRAVE, Ana Beatriz Ferreira Rebello. **A Vinculação nas Decisões de Controle de Constitucionalidade e nas Súmulas Vinculantes: uma análise crítica da atuação do Supremo Tribunal Federal**. 2013. 238 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Pós Graduação em Direito, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013. Cap. 1.

PROCON. **O que é o Procon e como o órgão pode te ajudar**. Disponível em: <<https://www.procononline.com.br/o-que-e-o-procon/>>. Acesso em: 05 maio. 2018.

REIS, Clayton. **Os novos rumos da indenização por dano moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite. **A arbitragem nas relações de consumo**. Curitiba: Juruá, 2006.

SAID FILHO, Fernando Fortes. **(Re) pensando o acesso à justiça**: A arbitragem como mecanismo alternativo à crise funcional do Poder Judiciário. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016.

SALES, Lília Maria de Moraes; SOUZA, Mariana Almeida de. O sistema de multiportas e o judiciário brasileiro. *In: Revista Direitos Fundamentais & justiça*, Porto Alegre, ano 5, n.16. p.204-220, jul./set.2011.

SCHREIBER, Anderson. et al. **Direito civil constitucional**. São Paulo: Atlas, 2016.

SILVA, Fernando Quadros da. **Agências Reguladoras**. Curitiba: Juruá, 2002.

SOUTO, Márcio Flávio Lins de Albuquerque e; SOUTO, Ana Carolina Monteiro Lins de Albuquerque e. 4ª Ola renovadora de acceso en la justicia: Los esfuerzos de internacionalización. **Direito e Liberdade**, Mossoró, v. 19, n. 3, p. 223-258, 07 dez. 2017. Semestral. Disponível em: <<http://www.esmarn.tjrn.jus.br/revistas>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

STRECK, Lênio Luiz. **Jurisdição Constitucional e hermenêutica**: uma nova crítica do direito. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. et al. **Novo CPC**: Fundamentos e sistematização. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

TORNALGHI, Hélio. **Comentários ao Código de Processo Civil**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1979.

TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais**: Comentários à Lei 9.099/1995. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE. **Juizado Especial do Aeroporto**. Disponível em: <<http://www.tjrn.jus.br/index.php/judicial/juizados-especiais/juizado-especial-do-aeroporto-de-natal>>. Acesso em 06 maio 2018.

_____. **Atuação do Juizado do Torcedor é destaque dos programas de TV do TJRN.** Disponível em: <<http://www.tjrn.jus.br/index.php/comunicacao/noticias/10223-atuacao-do-juizado-do-torcedor-e-destaque-dos-programas-de-tv-do-tjrn>>. Acesso em: 06 maio. 2018.

VELOSO, Alberto Júnior. **Contrato de compra e venda a crédito ao consumidor:** Análise a partir do direito comunitário europeu. Curitiba: Juruá, 2013.

VIANA, Duval. **Lei de arbitragem:** comentários à lei 9.307, de 23-9-96. Rio de Janeiro: Esplanada, 2004.

VIEGAS, Claudia Mara de Almeida Rabelo; GUEDES, Nayara Elayne (Ed.). A aplicação do Punitive Damages nas relações jurídicas consumeristas. **Revista Síntese:** Direito civil e processual civil, São Paulo, v. 1, n. 101, p.69-103, maio. 2016. Bimestral. Disponível em: <[http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/1083/1106/1107/1108?f=templates\\$fn=document-frameset.htm\\$q=%5Band%3A%5Bthesaurus%3Amultas%5D%20%5Bthesaurus%3Adireito%5D%20%5Bthesaurus%3Ado%5D%20%5Bthesaurus%3Aconsumidor%5D%20%5Bor%3A%5Bfield,RDC%5D%20%5Bfield,H1%3ARDC%5D%5D%5D%20\\$x=server\\$3.0#LPHit1](http://www.bdr.sintese.com/NXT/gateway.dll/RDC/804/1083/1106/1107/1108?f=templates$fn=document-frameset.htm$q=%5Band%3A%5Bthesaurus%3Amultas%5D%20%5Bthesaurus%3Adireito%5D%20%5Bthesaurus%3Ado%5D%20%5Bthesaurus%3Aconsumidor%5D%20%5Bor%3A%5Bfield,RDC%5D%20%5Bfield,H1%3ARDC%5D%5D%5D%20$x=server$3.0#LPHit1)>. Acesso em: 06 jul. 2018.

VILELA, Hugo Otávio Taveres. O princípio da boa-fé e as demandas repetitivas. *In:* MORAES, Vanila Cardoso André de. et al (Org.). **As demandas repetitivas e os grandes litigantes:** possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro. Brasília: Enfam, 2016, p. 241-247.

WAMBIER, Luiz Rodrigues. et al (Org.). **As Novas Fronteiras do Direito Processual.** São Paulo: Rcs, 2007.

WEBER, Ricardo Henrique. **Defesa do consumidor:** O direito fundamental nas relações privadas. Curitiba: Juruá, 2013.

WOLKMER, Antônio Carlos; VERAS NETO, Francisco Q.; LIXA, Ivone M.. **Pluralismo jurídico: os novos caminhos da contemporaneidade.** São Paulo: Saraiva, 2010.

WURMBAUER JÚNIOR, Bruno. **Novo Código de Processo Civil e os direitos repetitivos.** 2. ed. Curitiba: Juruá, 2016.

ZANETI JÚNIOR, Hermes. et al (Org.). **Justiça Multiportas:** Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016.