

A melhoria da prestação jurisdicional a partir do fortalecimento das ações articuladas com órgãos de defesa do consumidor em vista da desjudicialização das demandas

*Filipe de Araújo Vieira**

Resumo: O presente estudo surge motivado pela comemoração dos 25 anos do COJE, que nos leva a refletir sobre os avanços experimentados ao longo deste tempo, para projetar as nossas perspectivas futuras. Com efeito, sendo o direito uno e o Estado uma única força, manifestada pelo Executivo e pelo Judiciário, as ações articuladas permitiram o enfrentamento ao volume e demandas, o trabalho preventivo e educativo para evitar o litígio, a busca pela conciliação dos interessados, inclusive por métodos alternativos de solução de conflitos, dentre outras iniciativas. Balizar-se nos limites da prestação do serviço jurisdicional de qualidade e da garantia do acesso à justiça, em contraponto com a desjudicialização das demandas. Nesta linha, discutimos iniciativas e projeções otimistas de evolução social, principalmente por considerar as iniciativas e parcerias realizadas com os órgãos de proteção e defesa do consumidor, como o PROCON/BA, na consecução dos fins comuns defesa do cidadão, na linha do quanto recomenda o Plano Nacional de Consumo e Cidadania.

Palavras-chave: Prestação Jurisdicional. Ações Articuladas. Defesa do Consumidor. Juizado. Procon. Conciliação. Desjudicialização.

*. Advogado. Especialista em Direito do consumidor. Mestrando em Direito. Superintendente do Procon/BA e Presidente da Associação Brasileira de Procons – PROCONSBASIL.

1. APRESENTAÇÃO

A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Assim institui o art. 5º, XXXV da Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, ao determinar a todo e qualquer indivíduo, o *Direito de Acesso à Justiça*. Tem-se aqui uma cláusula pétrea e, por isso, qualificada em níveis ainda mais relevantes no nosso ordenamento jurídico.

O Poder Judiciário, no alto das suas complexidades e do seu poder de atuação na solução de litígios e contendas, através dos seus órgãos jurisdicionais, acertou por bem em dividir-se de modo a qualificar a sua entrega à população. Com isso, para as causas mais céleres e de menor complexidade criaram-se os Juizados Especiais como uma das maiores transformações de real acessibilidade à Justiça.

Também chamada de Constituição Cidadã a nossa lei maior vigente também direcionou a União, Distrito Federal e Territórios, bem como aos Estados a criação de Juizados Especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos. Atribuiu competência para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo. Com vistas à celeridade processual determinou-se, ainda, adoção de procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau.

Quando surgiram, os Juizados Especiais foram tão aderentes ao redimensionamento do Poder Judiciário brasileiro que as demandas começaram a aumentar naturalmente, como fruto de *litigiosidade contida*, (WATANABE, 2019) ganhando em relevância e volume de processos. Outro fenômeno natural, decorrente, foi a separação didática da natureza das ações que migraram e se fizeram acontecer por meio dos juizados, de modo a que fosse criadas as varas especializadas cíveis de causa comum, especializadas do consumidor, especializadas de trânsito, especializadas até mesmo da fazendo pública. A estas somem-se aquelas que funcionam junto ao juizado especial penal, ou que foram criadas por algumas estruturas estaduais, para tratar dos casos de violência doméstica, como resposta a um forte apelo da população pela atenção ao social.

Boa parte dos estudos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no lido das suas demandas debruçam-se, hoje, sobre o volume de processos que tramitam nos Juizados Especiais em todo o país. Isto porque,

embora sejam causas de menor complexidade e de menor valor envolvido, em termos de volumetria processual os juizados guardam consigo imenso potencial de concentrar demandas repetitivas. E, pelos critérios através dos quais se definem as competências de um Juizado, a quantidade de relações cotidianas – que podem gerar discussões litigiosas e, com isso, questionamentos levados ao conhecimento do judiciário – é igualmente grandiosa.

Diante deste cenário o presente estudo move-se por algumas inquietações. Uma delas versa sobre a dualidade daquilo que seria antagônico e aparentemente incongruente, vez que ao tempo que o mandamento constitucional fala em garantir o acesso à justiça, muitos falam em Desjudicialização e diminuição das demandas no judiciário. Haveria, então e de fato uma incongruência nestas colocações?

Outro raciocínio que nos ocorre em questão seria quanto à lógica de solução efetiva do problema. Ao tempo que a justiça comum estava envolta em altíssimo volume de processos, os Juizados Especiais, surgiram como forma de “desafogar” a justiça comum. Neste caso que, agora, são os Juizados Especiais que estão lidando com o excessivo volume de processos em trâmite, qual seria a solução para eles? A Desjudicialização deve ser defendida a todo argumento e a qualquer custo?

Certamente sejam questionamentos sem uma resposta sólida, concreta e acabada, para qual, já ressaltamos que o presente estudo não se arvora do condão de finalizar a discussão, nem de encerrar a matéria.

Guardamos a certeza, porém, de que a expertise formada ao longo de 25 Anos dos Juizados Especiais, do Tribunal de Justiça da Bahia, em suas ações e realizações, no lido com os problemas do cotidiano, podem servir como fonte de informação e inspiração àqueles que querem resolver os problemas da população e realizar a justiça de qualidade para o cidadão.

No presente estudo, então, delineamos o trabalho dos Juizados Especiais – ao longo do seu surgimento e existência, arriscando-nos a projetar algumas perspectivas futuras –, tomando por base as suas varas especializadas de direito do consumidor, considerando a articulação com outros órgãos públicos e da administração direta, em especial a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/BA.

2. PREMISSAS E PROBLEMATIZAÇÃO

2.1. VOLUME DE DEMANDAS E DADOS DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ)

O Conselho Nacional de Justiça – órgão integrante do Poder Judiciário, na forma do quanto disposto no art. 92, I-A da Constituição Federal, incluído pela Emenda Constitucional nº 45/2004 – atua de forma a aperfeiçoar o trabalho do sistema judiciário pátrio, de modo a ter suas ações sempre voltadas a assegurar os princípios da eficiência e da transparência por parte dos demais órgãos judicantes, de modo a promover o planejamento estratégico e a governança da Justiça brasileira.

No exercício destas e de outras atribuições, o CNJ promove a publicação do periódico *Justiça em Números*, publicado anualmente em sua versão completa e, mais objetivamente considerado, através de sumário executivo, que apresentam os resultados e as percepções acerca das demandas e litígios em trâmite no judiciário em todo o país.

No caso do *Justiça em Números 2020 – Sumário Executivo* (CNJ, 2020), anotam-se a existência de 77,1 milhões de processos em tramitação ao final de dezembro, ressaltando como positivo o fato de ser o segundo ano consecutivo de redução do número de casos pendentes de modo que 2019 – ano analisado e divulgado agora em 2020, portanto fora de contexto de pandemia do coronavírus, e sem seus impactos – apresentou números próximos daqueles observados em 2015. Ainda segundo a publicação, em comparação com 2018, o número de casos solucionados aumentou 11,6%. Denota-se aqui o maior poder de solução dos conflitos levados ao judiciário.

Quando trata do Índice de Produtividade do Magistrado (IPM), o estudo diz o seguinte:

O relatório aponta o maior Índice de Produtividade dos Magistrados (IPM) desde 2009: 13%, com média de 2.107 processos baixados por magistrado (apesar da vacância de 77 cargos de juízes no ano de 2019).

O índice de produtividade dos servidores da área judiciária também cresceu (14%), verificando média de 22 casos a mais baixados por servidor em relação a 2018 (CNJ, 2020).

Ainda na publicação, o CNJ ao tratar da estrutura do Poder Judiciário, anotou que *O 1º grau do Poder Judiciário possui 14.792 unidades judiciárias, número semelhante ao apresentado no ano anterior.*

Não obstante, ainda na análise do sumário executivo destes números da justiça em 2019, aponta-se que *67% das comarcas brasileiras providas com uma vara são juízos únicos da Justiça Estadual. Essas unidades têm competência para processar todos os tipos de feitos* (CNJ, 2020).

A soma destes dados, dão ensejo ao entendimento de que não houve aumento de comarcas ou novas unidades judiciárias instaladas no país, que, ao contrário, chegou-se a minguar a quantidade de julgadores. No Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, por exemplo, o CNJ aponta a vacância de 175 (cento e setenta e cinco) vagas para magistrados e de 6.619 (seis mil, seiscentos e dezenove) servidores, ao tempo, ainda, em que alguns juízos operam com a assistência jurisdicional para todos os tipos de feitos.

Quando fazemos o recorte das ações que tocam ao direito do consumidor, nos juizados especiais, o relatório *Justiça em Números 2020* (CNJ, 2020), em sua versão completa, é possível perceber que nesta área o assunto mais demandado é o exatamente o de responsabilidade do fornecedor, considerando, ainda, os pedidos de indenização e reparação por dano moral, que correspondem a 1.554.088 (hum milhão, quinhentos e cinquenta e quatro mil e oitenta e oito) de processos.

Considerando o duplo grau de jurisdição dos juizados, assegurados pelas turmas recursais, para aqueles que ficaram insatisfeitos com a tutela recebida, a quantidade de processos é ainda mais significativa vez que 16% do total de processos que sobre, versam sobre a responsabilidade do fornecedor por dano moral, e outros 4,61% discutem por dano material.

Preocupa-nos exatamente esta realidade de enfrentamento diário dos magistrados que, responsáveis por juízos únicos, tem que atender em todas as áreas do direito, em processos que podem ter origem e destinação das mais diversas ordens possíveis.

Recobra-se, pois, a reflexão sobre a qualidade desta prestação jurisdicional, vez que tramita-se e decide-se muito, em quantidades crescentes, mas que não são acompanhadas pelo igual ritmo de aparelhamento e estruturação, mesmo de quadro funcional.

Uma reflexão ainda cabível neste tópico, versa sobre as alegações de quem entende haver a cultura da litigiosidade. Não nos apreça a mais adequada, pois antes do litígio há o desrespeito ao direito e a desinformação.

Daqui decorreria a sensação de falta e a inerente necessidade de buscar do amparo legal para recobrar algo que se entende ter sido desrespeitado.

Assim, nos ocorre nova linha de questionamentos: se os consumidores fossem de fato respeitados em seus direitos ou ao menos informados adequadamente – em face das suas vulnerabilidades técnica e jurídica – será que haveriam tantos litígios judicializados? A melhor forma de evitar a judicialização, poderia ser recolocar o foco na origem, para que não houvesse razões, espaço ou nem mesmo elementos ensejadores do litígio? Resolver na origem, não seria mais eficiente e mais econômico, que atacar o resultado ‘judicialização’?

2.2. NECESSIDADE DE SOLUCIONAR SEM JUDICIALIZAR AS DEMANDAS

Os números apresentados para o quantitativo de processos são bastante significativos e ajudam a dimensionar o problema, vez que os Juizados surgiram para *desafogar* a justiça comum, e, agora, é preciso pensar em como *desafogar* os juizados.

Kazuo Watanabe quando perguntado sobre um dos seus grandes feitos para o ordenamento jurídico brasileiro – teve participação fundamental na criação da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais – ensinou:

Diagnosticamos que estava havendo uma litigiosidade contida, porque as partes não sabiam a quem ou como recorrer. Notamos que o CPC até poderia funcionar para pessoas que tivessem posse e condições, mas não funcionava para pessoas humildes. Foi formulada uma proposta que facilitasse o acesso à justiça por parte de uma camada mais humilde. Fui indicado pela Associação Paulista de Magistrados, juntamente com o professor Cândido Rangel Dinamarco, para participar da comissão elaboradora do anteprojeto de lei. Essa lei significou o primeiro rompimento do modelo liberal-individualista que estava no CPC, em que predominava a autonomia individual. Essa lei foi um sucesso, tanto que a Constituição de 1988 a consagrou definitivamente (WATANABE, 2019).

A desjudicialização, com isso, se tornou em termo bastante em voga, na ordem do dia de diversos órgãos e instituições que interagem com o judiciário no lido das suas atribuições. Contudo, aos nossos olhos parece que a desjudicialização não deva ser um fim a ser alcançado por qualquer meio. É preciso, em verdade, pensar mais no caminho que neste resultado em si.

Isto porque as premissas e razões da justiça, não devam ser afastados da linha que traça a ideia de prestação jurisdicional de qualidade, com transparência, isonomia, imparcialidade, resolutividade e efetiva justiça aos assistidos. Preservadas estas bases, podem ser construídas ferramentas alternativas de solução de litígios, como forma de incentivar a conciliação, a mediação, a autocomposição, e, em casos de julgamentos entre iguais, a arbitragem pode ser aplicada, ressalvados, neste caso, os limites da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.

Na seara do consumidor, para além do trabalho do trabalho dos Procons, uma boa perspectiva de solução não judicial – mas que oferece as mesmas qualidades e premissas de compromisso público com a solução de conflitos – surge com os Procons e com a plataforma digital www.consumidor.gov.br, criada e mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), órgão do Min. da Justiça e Segurança Pública, e que será abordada mais adiante.

Para melhor dimensionarmos esta capacidade de solução, os dados oficiais dão conta que em 2019, foram realizados 2.598.042 (dois milhões quinhentos e noventa e oito mil e quarenta e dois) atendimentos pelos Procons, com média de resolutividade geral na ordem de 79,1% dos atendimentos, através dos primeiros atendimento estabelecendo linha direta do órgão para com as empresas, seja por uma ligação telefônica ou envio de uma mensagem de correio eletrônico direcionada. Quando considera o recorte de atendimento que tocam apenas aos serviços e telecomunicações os índices de resolutividade sobem a 84,4% dos casos, e quanto cuidam apenas de transporte aéreo baixam pouco ao patamar de 70,8% de solução preliminar. Evita-se, com isso a discussão em âmbito judicial de forma bastante significativa.

3. METODOLOGIA

As mesmas observações sociais que causaram as inquietações que motivaram o presente estudo, levou ao aprofundamento da análise, que ora se faz por meio do desenvolvimento do raciocínio lógico-dedutivo. A evolução do pensamento se fez por meio de leitura da legislação, para além do mero teto final, mas conhecendo as justificativas destas leis envolvidas na matéria, socorrendo-se sempre que necessário, dos ensinamentos da doutrina e da jurisprudência, bem como coleta e apuração dos dados, gráficos e informações resultantes de estudos governamentais, institucionais e das organizações sociais nacionais e estrangeiras, conforme pormenorizado nas referências bibliográficas.

4. DIMINUIÇÃO DA QUANTIDADE DE PROCESSO, COM FOCO NA MELHORIA DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO JURISDIACIONAL

4.1. PLANO NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO – PLANDEC

Na linha delimitada na apresentação do presente estudo, ajustou-se a análise a partir da defesa do consumidor, cuja ancoragem principal, baliza-se na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Numa eventual divisão entre o Direito Público e o Direito Privado, podemos assentar o Direito do Consumidor, como uma codificação que cuida da relação entre particulares (fornecedor e consumidor), cujas normas, porém, são de ordem pública e interesse social.

Sobre isso Claudia Lima Marques, ensina:

O Código de Defesa do Consumidor é uma lei de função social, traz normas de direito privado, mas de ordem pública (direito privado indisponível), e normas de direito público. É uma lei de ordem pública econômica (ordem pública de coordenação, de direção e de proibição) e lei de interesse social (a permitir a proteção coletiva dos interesses dos consumidores presentes no caso), como claramente especifica seu art. 1º, tendo em vista a origem constitucional desta lei (MARQUES, 2016).

Desta feita, a relação de consumo poderia ser reconhecida pela autoridade pública, na defesa de interesses que socialmente devem prevalecer sobre os interesses pessoais. Esta constatação decorreria do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, conforme preleciona o art. 4º, I do CDC, que ainda preconiza a interpretação sempre com base na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Logo adiante no art. 5º, IV, ao tratar das iniciativas para a execução e instrumentalização da *Política Nacional das Relações de Consumo*, o código previu a criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo. Nesta mesma linha, editou-se o Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, que instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (PLANDEC), com a finalidade de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações.

É exatamente o que observamos na estrutura do TJ-BA, por meio da sua Coordenação dos Juizados Especiais (COJE) que, aos nossos olhos, aparece em posição de destaque no cenário nacional pelo vanguardismo e por executar a diretrizes do PLANDEC, quanto a promover a educação para o consumo, a garantia do acesso à justiça e a eficaz prestação do serviço público para comunidade baiana.

4.2. ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA FORTALECENDO AS AÇÕES ARTICULADAS DOS ÓRGÃOS

Socorrendo-nos, ainda, do PLANDEC, temos o seguinte dispositivo:

Art. 13. Para a execução do Plano Nacional de Consumo e Cidadania poderão ser firmados convênios, acordos de cooperação, ajustes ou instrumentos congêneres, com órgãos e entidades da administração pública federal, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, com consórcios públicos, bem como com entidades privadas, na forma da legislação pertinente.

Aqui, mais que apenas a base legal para formulação de termos de cooperação técnica, acordos e convênio, temos o posicionamento do legislador em valorizar e fomentar a articulação entre os órgãos de defesa do consumidor, constituindo-se, no caso do Estado da Bahia, um verdadeiro sistema estadual de defesa do consumidor.

Antes mesmo da edição do PLANDEC, esta diretiva já guiava o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, através da Coordenação dos Juizados, e a então Secretaria da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos¹, através do PROCON/BA, que em 25 de janeiro de 2013, assinaram Termo de Cooperação Técnica para trabalho em conjunto.

O termo fora firmado com o fim último de obter maior efetividade à atuação dos órgãos envolvidos e agilizar os serviços jurisdicionais, bem como facilitar o acesso à justiça do Consumidor, resguardada a independência das instâncias, facilitando a defesa de seus direitos.

Para tanto, o Termo previa a homologação, pelo Poder Judiciário, dos acordos firmados entre consumidores e fornecedores em mesa de audiência realizada no PROCON/BA, visando constituí-los em títulos executivos

1. Atualmente denominada de Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social, do Estado da Bahia, conforme Lei Estadual nº 13.204 de 11 de dezembro de 2014.

judiciais, nos termos do Art. 57 da Lei nº 9.099/95, concorrente com Art. 475-N, inciso V, do antigo Código de Processo Civil².

Previa-se, ainda, a avaliação dos avanços alcançados e das realizações construídas, para, ao aproximar do seu prazo de vencimento, o Termo ser renovado. Lamenta-se, contudo, que na sucessão dos fatos as opções de gestão, reconsideraram suas análises e não fizeram perpetuar o pacto de trabalho firmado.

Eis, aqui, ponto fundamental a ser revisto pelas atuais gestões das pastas, com vistas a retomar esta importante ferramenta de realização da justiça, no estado da Bahia.

Este apelo fica reforçado, quando observam-se os comportamentos de Procons e tribunais de justiça de outros estados que, entre si, inspiraram-se para a formulação de termos de cooperação com igual premissa de realizar justiça, e compromisso de resolver demandas em auxílio um do outro. É o que se tem registro para os estados do Maranhão, do Pernambuco e de Minas Gerais, por exemplo.

4.3. FORTALECIMENTO DOS PROCONS COMO FORMA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DE LITÍGIOS DE MENOR COMPLEXIDADE

Mais uma vez valendo-se do quanto disposto no Decreto nº 7.963/2013, o art. 4º cuida dos eixos de atuação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania, dentre eles temos o fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), e dos seus corolários no âmbito estadual. E, para que haja este o fortalecimento, o art. 7º, III complementa que a forma de fazê-lo seria por meio do *“fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores”*.

Neste sentido, existem diversos projetos de lei, tanto na Câmara dos Deputados quanto no Senado, que se dispõem exatamente a dar maior autonomia e poder de atuação aos Procons, como é o caso do Projeto de Lei nº 5196/2013, que já apresenta um razoável estágio de avanço, vez que

2. Dado o tempo da assinatura a indicação do texto do Termo referia-se ao art. 475-N, V da Lei nº 5.869 de 11 de janeiro de 1973 (antigo CPC). Atualmente o dispositivo corresponde ao art. 515, III da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (novo CPC).

já fora aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor e na Comissão de Constituição e Justiça, da casa aberta do Congresso Nacional.

O PL 5196/2013, dentre as modificações previstas para a Lei nº 8.078/90 (CDC) pretende dar condições de que, em caso de infração às normas de defesa do consumidor, os Procons, coercitivamente, pudessem aplicar medidas corretivas com fito de determinar substituição ou reparação do produto, ou a devolução da contraprestação paga pelo consumidor mediante cobrança indevida, ou, ainda, o efetivo cumprimento da oferta pelo fornecedor, sempre que esta conste por escrito e de forma expressa.

Caso o projeto virasse lei, os Procons teriam ainda a autorização legal para – no caso de descumprimento do prazo fixado para a medida corretiva imposta – imputar multa diária, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor. Não obstante, as decisões administrativas que aplicassem medidas corretivas em favor do consumidor constituiriam título executivo extrajudicial, exequível pelo próprio consumidor individualizado e específico para titularidade de um direito.

A SENACON, após levantamento, apontou que em 2019, foram realizados 2.598.042 (dois milhões quinhentos e noventa e oito mil e quarenta e dois) atendimentos pelos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC – aumento de 14,2% em relação ao ano anterior, com média mensal de 216 mil consumidores atendidos.

Pelos números que apresentam pelos levantamentos feitos pelo SINDEC, o fortalecimento dos Procons, mediante das parcerias, como aquela que já existiu entre o TJ-BA e o PROCON/BA, seriam uma alternativa viável de conduzir a uma boa solução de conflitos, com qualidade na entrega de atos de justiça à população.

4.4. A PLATAFORMA WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR COMO CANAL DE CONCILIAÇÃO

O *Consumidor.gov.br*, criada com fundamento legal no art. 4º inciso, V do CDC concorrendo com o art. 7º, incisos I, II e III do PLANDEC, partiria das seguintes premissas: 1) transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores; 2) as informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e

execução de políticas públicas de defesa do consumidor, e; 3) o acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

Para fins de registro, neste mesmo período, segundo levantamento da SENACON, os números de atendimento da plataforma www.consumidor.gov.br, de 780.179 (setecentas e oitenta mil, cento e setenta e nove) reclamações finalizadas, conforme dados oficiais.

Segundo a sua criadora, a plataforma *Consumidor.gov.br* define-se como um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet, de forma rápida e desburocratizada. Atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

Para tanto, e por buscar a efetividade da realização do atendimento célere ao cidadão, ao tempo que este necessitaria de cadastro e *login* na plataforma digital, às empresas pressupunha a assinatura de termo de compromisso, de modo a assegurar o tratamento diferenciado e propenso à solução do conflito, através da interatividade direta entre as partes, em ambiente virtual, porém monitorado pela SENACON, com auxílio dos Procons.

A plataforma já se destaca na difusão de uso entre órgãos de defesa do consumidor, de modo que despertou a atenção do CNJ que junto com o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da SENACON, assinaram um Termo de Cooperação Técnica para prever a utilização desta plataforma como uma das ferramentas oficiais de solução extrajudicial de litígios, incentivando-se o seu uso antes mesmo da formalização de uma reclamação nos balcões de acesso a justiça, dos órgãos jurisdicionais.

Este Termo, embora vigente, não chegou a ser uma unanimidade de modo que recebeu algumas críticas, dentre as quais, destacamos o fato de que – ao prever a tentativa conciliatória incentivada pela plataforma virtual – em termos práticos alguns consideram que o Termo teria criado uma verdadeira nova condição da ação judicial cuja matéria fosse o direito do consumidor. Isto porque, muitos causídicos ao patrocinarem causas consumeristas dos seus assistidos, tiveram as petições iniciais indeferidas liminarmente, alegado não ter havido a realização de tentativa conciliatória por meio da plataforma.

Aqui, entendemos pertinente as anotações que podem ser comprovadas pelo empirismo de quem milita na área, ao tempo que defendemos haver uma diferença entre incentivar o uso de métodos alternativos de solução de conflitos, e impedir o acesso ao órgão jurisdicional originário, por meio de condicionamento compulsório de uso prévio de uma plataforma de atendimento remoto.

5. CONCLUSÃO

Clausula pétrea na constituição assegura o acesso à justiça, inclusive gratuita em casos específicos, ao tempo em que processualistas e doutrinadores repetem incansavelmente a necessidade de desjudicialização das demandas. Isto porque o astronômico volume de processos, dificulta a entrega de uma justiça de qualidade.

Neste contexto, e para diminuir a demanda específica das varas da Justiça Comum, estruturou-se a criação dos Juizados Especiais, com a premissa de transparência, eficiência e celeridade. Estas, por sua vez, ficaram comprometidas pelo excesso de volume de processos que hoje, ocupam as mesas dos juízes togados, juízes leigos e conciliadores.

A desjudicialização, então, pode ser vista como um fim que não valerá por si, caso venha a afastar uma situação do judiciário, sem que lhe ofereça no todo, uma solução justa. Esta solução, por sua vez, perpassa pelo compromisso do ente julgador em agir imparcialmente, de forma impessoal, com celeridade e efetividade na prestação da assistência ao cidadão.

O recorte se mostra mais significativo no recorte feito no Direito do Consumidor, vez que, segundo CNJ, responde pelo maior número de processos em tramite, nos juizados especiais, quadro replicado na justiça estadual de grande parte das unidades da federação.

A leitura dos fundamentos e argumentos elencados no presente estudo sugerem que o foco deveria ser aprioristicamente na valorização e respeito ao consumidor, pois isso evitaria o surgimento de um problema que por também não ser resolvido quando apresentado, levaria o indivíduo insatisfeito a demandar dos órgãos de defesa do consumidor ou do judiciário. Respeitar o cidadão consumidor, portanto, seria a forma mais célere e mais barata de se evitar a judicialização.

Neste desiderato, tem-se nos PROCONS, a figura de um órgão da administração direta, com capacidade já instalada – gozando de prestígio social, dado o poder de solução e eficiência que representam – do qual

o Poder Judiciário poderá se valer, para promover a entrega da justiça ao cidadão, sem necessariamente contar com a abertura de novos processos judiciais.

A aproximação entre tribunais e juizados em face dos Procons, já se mostrou frutífero na Bahia, hoje seguem outros estados, havendo posicionamento oficial do CNJ, o sentido de que se promova a melhoria da prestação jurisdicional a partir do fortalecimento das ações articuladas com órgãos de defesa do consumidor em vista da desjudicialização das demandas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Constituição da República Federativa*. 1988.

_____. *Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre proteção do consumidor e dá outras providências.

_____. *Lei Federal nº 9.099, de 26 de setembro de 1995*. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências.

_____. *Lei Federal nº 9.307, de 23 de setembro de 1996*. Dispõe sobre Arbitragem.

_____. *Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997*. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Federal nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

_____. *Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Código Civil.

_____. *Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015*. Código de Processo Civil.

BAHIA. *Lei Estadual nº 13.204, de 11 de dezembro de 2014*. Modifica a estrutura organizacional da Administração Pública do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.

Conselho Nacional de Justiça – CNJ. *Justiça em Números 2020: ano-base 2019*. Brasília: 2020. Disponível em <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Último acesso em 08 de novembro de 2020.

_____. *Justiça em Números 2020: ano-base 2019 – Sumário Executivo*. Brasília: 2020. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB_V2_SUMARIO_EXECUTIVO_CNJ_JN2020.pdf>. Último acesso em 08 de novembro de 2020.

_____. *Justiça em Números 2020: ano-base 2019 – Painéis*. Brasília: 2020. Disponível em <https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opensoc.htm?document=qvw_l%2FPainelC-NJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT> Último Acesso em 08/11/2020.

- _____. *Termo de Cooperação Técnica nº 016/2019/CNJ* – MJSP. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/09/TCOT-016_2019.pdf>. Último acesso em 10/11/2020.
- DONIZETTI, Elpídio. *Curso Didático de Direito Processual Civil*. 22ª ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 2019.
- GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13ª ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM. 2016.
- GRINOVER, Ada Pellegrini; FILOMENO, José Geraldo Brito, ET AL. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 10ª Vol. I, rev. atual. e reformulada. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2011.
- MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos. *Manual de Direito do Consumidor* – 7ª ed. Rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2016.
- Secretaria Nacional do Consumidor, Ministério da Justiça e Segurança Pública. *SINDEC. Boletim – 2019*. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Boletim_Sindec_2019.pdf>. Último acesso em 10/11/2020.
- Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. *Parceria entre o Tribunal de Justiça da Bahia e Procon vai fortalecer defesa dos Direitos do Consumidor*. Disponível em <<http://www5.tjba.jus.br/portal/1234/>>. Último Acesso em 08/11/2020.
- WADA, Ricardo Morishita (Coord). *Os conflitos, a regulação e o direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getulio Vargas, 2015. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/13975/Os%20conflitos%2c%20a%20regula%c3%a7%c3%a3%20e%20o%20direito%20do%20consumidor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Último acesso em 12/11/2020.
- WATANABE, Kazuo. *"Reforma do CPC perdeu oportunidade de melhorar sistema das ações coletivas"*. Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2019-jun-09/entrevista-kazuo-watanabe-advogado>>. Último acesso em 10/11/2020.