

## O DESAFIO DAS MEDIDAS REDUTORAS DE DEMANDAS JUDICIAIS NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMIDOR.

Carolina Severo Reis Gonçalves Veras

Graduada pela Universidade Estácio de Sá do Estado do Rio de Janeiro – Campus Dorival Caymmi. Pós-graduada no curso *Lato Sensu* de especialização sobre o Novo Código de Processo Civil pela Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ). Pós-graduanda no curso *Lato Sensu* de especialização em Direito Público e Privado. Advogada.

**Resumo** – a Constituição da República Federativa do Brasil – CRFB vigente determina expressamente, no rol dos direitos e garantias fundamentais, que o Estado deve promover a defesa do consumidor. Nesse sentido, não há dúvidas de que os consumidores precisam de proteção por meio de políticas públicas, as quais devem considerar a implantação de importantes ferramentas e procedimentos para prevenir e/ou coibir a desarmonia na vida social e o desequilíbrio nas relações privadas de consumo. O presente trabalho busca emoldurar a efetivação dos direitos dos consumidores não apenas com a realização de políticas públicas e a implementação de ferramentas e procedimentos para prevenção e repressão de violações de direitos do consumidor, mas também busca esclarecer os desafios que as medidas redutoras de demandas judiciais enfrentam para alcançar a composição voluntária, ao mesmo tempo que tentar apresentar formas para os consumidores obterem uma correta e eficiente tutela jurisdicional, evitando, com isso, as demandas judiciais desnecessárias.

**Palavras-chave** – Direito do Consumidor. Direito Constitucional. Políticas públicas. Vulnerabilidade dos consumidores. Desafios para a composição voluntária.

**Sumário** – Introdução. 1. A influência sofrida pela sociedade consumerista atual ao longo da evolução histórica do consumo. 2. O papel das políticas públicas na garantia dos direitos (fundamentais) do consumidor. 3. Os desafios dos instrumentos extrajudiciais como medidas redutoras de demandas judiciais. Conclusão. Referências.

### INTRODUÇÃO

O consumo é um fenômeno socioeconômico, que representa a definição do próprio ser humano nas diversas sociedades, principalmente na sociedade moderna. Com base nas ideias de Zygmunt Bauman, é possível dizer que o consumo passou a prover não só as necessidades básicas do ser humano, mas também ganhou uma medida de expressão e de definição do ser humano na sociedade de consumo moderna.

Além de promover uma definição do próprio ser humano, o consumo, principalmente de produtos e serviços considerados essenciais, é consagrado, pela Constituição Federal Brasileira vigente (CRFB/88), como inclusão social do indivíduo ao possibilitar o pleno

exercício da sua cidadania firmado pela previsão de receber, na prática, a proteção de todos os seus direitos fundamentais garantidos pelo ordenamento jurídico brasileiro.

Nesse sentido, é incontestável que a capacidade de consumo é um fator relevante no estabelecimento da estrutura de uma sociedade. Se, de um lado, a capacidade de consumo inclui uns indivíduos em um nível social alto; por outro lado, a sua falta coloca os demais indivíduos em nível social baixo, até em posição de miséria.

Em razão disso, para prevenir e/ou coibir essa desarmonia na vida social e o desequilíbrio nas relações privadas de consumo, o Estado precisa desenvolver instrumentos e/ou procedimentos de proteção que atendam, de forma equitativa, às necessidades de consumo de cada indivíduo.

Ressalta-se que a proteção de forma equitativa não significa colocar todos os indivíduos no mesmo nível social, mas sim oportunizar a todos os indivíduos, dos diferentes níveis sociais, o atendimento de suas necessidades, afinal, todos têm necessidades, mas as necessidades nem sempre são as mesmas (embora semelhantes em alguns casos).

Apesar da efetiva proteção dos direitos fundamentais dos consumidores, bem como da ampla aplicação do princípio da ordem econômica ainda estarem muito distantes de inúmeros brasileiros, o objetivo desse artigo é fomentar a importância de os consumidores terem conhecimento sobre seus direitos nas relações consumeristas a ponto de se valer de instrumentos e/ou procedimentos capazes de evitar demandas judiciais desnecessárias.

A conscientização do indivíduo para um consumo consciente proporciona ao Estado não a redução de demandas judiciais desnecessárias, assim como manutenção saudável do meio ambiente e permite ao consumidor sua defesa (judicial ou extrajudicial) eficiente em caso de violação dos seus direitos.

Para alcançar o objetivo, este artigo está dividido em três capítulos.

No primeiro capítulo, busca-se analisar os fatos históricos que marcaram e influenciaram o consumo na sociedade.

No segundo capítulo, faz-se um referencial teórico sobre o direito do consumidor e o porquê desse direito ser considerado um direito fundamental.

No terceiro capítulo, discute-se a importância de os consumidores terem conhecimento sobre seus direitos nas relações de consumo como forma de canalizar seus esforços para medidas mais adequadas de resolução de conflitos.

A pesquisa é desenvolvida pelo método exploratório-explicativo, uma vez que a pesquisadora planeja investigar determinado problema de maneira a compreendê-lo,



apresentando hipóteses e se empenhando nas pesquisas bibliográficas, jurisprudenciais, em artigos e em legislações para sustentá-las.

Como a intenção é atingir os consumidores leigos, adotar-se-á, neste artigo, explicações de maneira simples, proporcionando-lhes uma leitura de fácil compreensão com o intuito de contribuir para a solução concreta no mundo dos fatos.

## 1. A INFLUÊNCIA SOFRIDA PELA SOCIEDADE CONSUMERISTA ATUAL AO LONGO DA EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CONSUMO

Para contribuir com uma solução concreta no mundo dos fatos, deve-se entender, mesmo que de forma resumida, como ocorreu o desenvolvimento do consumo na sociedade, afinal a sociedade de consumo contemporânea se encontra pautada na vertiginosa ampliação das atividades comerciais.

Importante destacar que, se não controladas e fiscalizadas, as atividades comerciais podem causar instabilidades e até crises econômicas e sociais, trazendo, como principais consequências, o desemprego e o aumento da pobreza na sociedade.

Ao avaliar o consumo na sociedade, Lucas Simão<sup>1</sup> menciona que, segundo Grant MacCracken, há:

[...] três momentos marcantes na história da sociedade de consumo: (i) “*o boom de consumo na Inglaterra do século XVII*”; (ii) no século XVIII com o início do desenvolvimento de ferramentas de marketing e (iii) no século XIX com a revolução industrial e “*um novo experimento dos poderes expressivos dos bens*”.

De acordo com essa avaliação de Lucas Simão, é possível dizer que, antes da Revolução Industrial, as mercadorias eram produzidas de maneira artesanal, em poucas quantidades, e vendidas pelas localidades próximas. Foi a Inglaterra que iniciou, pioneiramente, a ampliação (o chamado “*boom*”) do consumo na sociedade com a Revolução Industrial, trazendo grandes transformações na economia mundial, mormente pelo desenvolvimento tecnológico.

Com este desenvolvimento tecnológico, foi realizar a produção de mercadorias em maiores quantidades, em pouco espaço de tempo, e escoá-las em cidades distantes por meio de viagens mais curtas, inaugurando um novo padrão de consumo (com mercadorias globalizadas).

---

<sup>1</sup> MACCRACKEN apud SIMÃO, Lucas Pinto. *Fundamentos constitucionais do direito do consumidor*, 1 de junho de 2016. Disponível em: <[https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-149/fundamentos-constitucionais-do-direito-do-consumido-r/#\\_ftn1](https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-149/fundamentos-constitucionais-do-direito-do-consumido-r/#_ftn1)>. Acesso em: 14 set. 2021.



Nesse cenário de mercadorias globalizadas, o comércio aumentou ainda mais com o surgimento, posterior, do marketing, cujo papel fundamental foi disseminar o consumo. Essa estratégia empresarial penetrou a compulsão de compra no consumidor por meio das divulgações das constantes novidades introduzidas no mercado.

Assim, em função da velocidade produtiva, da facilidade de acesso aos produtos e dos estímulos do marketing, houve não só uma diminuição no ciclo de vida dos produtos, ou seja, os produtos foram perdendo, ao longo do tempo e, em menor tempo, o seu valor em razão da introdução de novos produtos, mais aperfeiçoados, com mais funcionalidades e com design mais atual.

Acrescenta o autor Sérgio Cavaliéri<sup>2</sup> que essa promoção da globalização levou “à despersonalização da pessoa humana”, que “passou a ser considerada um ente abstrato, um dado econômico, um número ou coisa de valor patrimonial”.

Veja que, o consumo que, antes da Revolução Industrial, era para suprir necessidades básicas passou para um consumo ostentatório, pelo qual os indivíduos passaram a adquirir bens e serviços, destinados tão somente a demonstração do seu grau de riqueza.

Todavia, essa uniformização de atitudes e valores acabou perdendo um pouco o seu espaço a partir dos anos 80, dando lugar ao consumo emocional, o qual veio caracterizar a sociedade contemporânea. Isto é, os indivíduos da sociedade contemporânea, quando adquirem bens e serviços, buscam alcançar a felicidade e não ostentar a sua capacidade financeira na sociedade.

A felicidade é um sentimento difícil de conceituar por representar um estado de espírito, que varia de um indivíduo a outro, profundamente ligado à satisfação de desejos e não à situação de riqueza. Dessa forma, a felicidade não pode ser incluída como um direito de todos, dando-lhes o poder questionar o Estado sobre a infelicidade que, por ventura, venham a sentir.

Entretanto, consoante Kiyoshi Harada<sup>3</sup>:

[...] no Brasil, o direito à busca de felicidade é um princípio implícito que decorre dos direitos fundamentais, onde se insere o princípio da dignidade da pessoa humana. (...) invocado por vários Ministros do STF [...] [para romper alguns preconceitos,] “tornando viável a busca da felicidade por todos, heterossexuais e homossexuais, ricos e pobres, brancos ou negros etc. [...]

<sup>2</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Direito do Consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 96.

<sup>3</sup> HARADA, Kiyoshi. *O princípio da felicidade*, 18 de maio de 2015. Disponível em: <<https://haradaadvogados.com.br/o-principio-da-felicidade/>>. Acesso em: 02 out. 2021.



João Ronaldo Ribeiro<sup>4</sup> acrescenta que:

[...] na teia dessas considerações, parece relevante analisar o direito à busca da felicidade em relação à teoria dos *status*. Embora o *status* não se identifique como direito, mas confere uma posição ao indivíduo perante o Estado, cada direito gera posições distintas dependendo do seu conteúdo. Nesse sentido, analisando os diferentes julgados da Suprema Corte brasileira, parece que o direito à busca da felicidade gerou posições distintas nas decisões. [...].

Isso significa que a felicidade é alcançada quando os indivíduos podem realizar os seus desejos (atender a uma vontade ou saciar um prazer). Na sociedade contemporânea, o consumo é uma das formas mais utilizadas para satisfazer desejos. À vista disso, o consumo se transformou no “espírito” do indivíduo contemporâneo, em que o vazio das relações humanas é preenchido pela satisfação dos desejos, aguçado pelo alcance de um reconhecimento social.

É visível que, na sociedade contemporânea, a definição de sucesso pessoal, além de servir como uma forma de suprimento emocional, inquestionavelmente é uma forma de demonstrar riqueza. Como visto anteriormente, o consumo em massa, além de ser estimulado pelo marketing por meio do apelo à emoção, também é estimulado pelo próprio governo com o fim de promover o crescimento econômico, a geração de empregos e a arrecadação de tributos.

Nesse ambiente consumerista estimulado atrelado às relações humanas vazias, os indivíduos se tornam muito vulneráveis, pois gastam, crescentemente, o que não tem, para adquirir coisas de que não precisam a fim de impressionar outros indivíduos que, na maioria das vezes, nem conhecem.

Contrabalanceando esse consumo frenético, o Estado precisou responder com políticas públicas para evitar uma crise na ordem econômica e social, afinal, como quaisquer outros direitos, a decisão privada não se trata de um direito absoluto, podendo sofrer ponderações, fazendo-se prevalecer ou ser prevalecida por outro direito para “a realização existencial do sujeito ou o alcance de um grau máximo de realização possível”, conforme adiciona João Ronaldo Ribeiro<sup>5</sup>.

Importante ressaltar que, em razão da quarentena decorrente da pandemia do Covid-19, vislumbrou-se uma tendência de retornar aos valores, noutro tempo, perdidos, sem, contudo, diminuir a busca pelo novo. Se de um lado, o consumo é indispensável para a manutenção do

---

<sup>4</sup> RIBEIRO, João Ronaldo. *Reflexões sobre o direito à busca da felicidade no ordenamento jurídico pátrio*, 1º de novembro de 2016. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/reflexoes-sobre-o-direito-a-busca-da-felicidade-no-ordenamento-juridico-patrio/>>. Acesso em: 03 out. 2021.

<sup>5</sup> Ibid.



regime capitalista; por outro lado, o consumidor tem sido mais cauteloso, deixando-se influenciar por sentimentos diferentes além da emoção.

Embora seja muito cedo para afirmar que se está uma nova fase da sociedade de consumo, tudo indica que o mundo pós-pandemia será mais consciente, solidário e interdependente, alcançando todos os diferentes indivíduos, com as suas diversas necessidades, em prol de um hábito de consumo mais sustentável (ecologicamente consciente).

Espera-se um consumo mais inteligente, onde as pessoas pesquisam os preços antes de realizarem o negócio jurídico, e que a tecnologia continue sendo uma grande ferramenta dos comerciantes para que o mercado possa se recuperar, principalmente, pós pandemia do Covid-19) e tenha fôlego para se manter.

Verifica-se que, durante a pandemia, as tecnologias foram bastante utilizadas como ferramenta para o consumo, abrindo novos canais para a realização de compras, acrescentando novas formas de pagamento como, por exemplo, o PIX, que é uma transação financeira mais rápida e sem muita burocracia, e executando uma otimização no tempo do indivíduo,

Mesmo no meio de um cenário de crise (apresentado na pandemia do Covid-19), as tecnológicas viabilizaram o consumo, não os limitando a produtos, mas alcançando também serviços com prestações, a exemplo dos cursos profissionalizantes, aulas de ginásticas, consultoria médica, financeira e até pessoal, assinaturas de serviços de streaming, etc, apresentados na forma on line, fatos que puderam fortalecer os pequenos e médios empresários locais.

A Redação Whow!<sup>6</sup> publicou que, igual qualquer outra mudança de fase da sociedade de consumo, a tendência de mercado é adaptar “às mudanças de consumo e ofertando produtos e serviços que estejam em linha com as novas necessidades dos consumidores e do mercado”, todavia, sob o controle do Estado, principalmente por meio de políticas públicas.

## 2. O PAPEL DAS POLÍTICAS PÚBLICAS NA GARANTIA DOS DIREITOS (FUNDAMENTAIS) DO CONSUMIDOR

As Políticas Públicas exercem o papel de concretizar os direitos fundamentais por meio de elaboração de regulamentos e de gestões da sua execução na vida em sociedade.

---

<sup>6</sup> WHOW!, Redação. *Quais serão as tendências de consumo pós pandemia?*, 11 de junho de 2021. Disponível em: <<https://www.whow.com.br/vendas/quais-serao-as-tendencias-de-consumo-pos-pandemia/>>. Acesso em: 04 out. 2021.

Entretanto, o grande obstáculo à essa concretização está presente na grande demanda de problemas sociais que precisam ser solucionados e a finitude dos recursos estatais, que impossibilitam atender, de forma satisfatória, essas demandas sociais.

Levando em consideração esse grande obstáculo, o papel das Políticas Públicas se traduz em alcançar o básico dos direitos da maioria dos cidadãos com a melhor maximização dos recursos do Estado. Por força de previsão constitucional, tem-se, entre os direitos dos cidadãos, o direito do consumidor, estabelecido como um direito fundamental e primordial para a ordem pública e econômica.

Destaca-se que, embora o direito do consumidor seja visto atualmente como um direito fundamental e primordial para a ordem pública e econômica e, como bem definiu Sérgio Cavalieri<sup>7</sup>, tenha resgatado “a dimensão humana do consumidor na medida em que passou a considera-lo sujeito de direito, titular de direitos constitucionalmente protegidos”, nem sempre esteve (e ainda não está) em um nível de tamanha importância.

Tal fato só foi percebido com as revoluções industriais, que proporcionaram a produção e contratação em massa, em especial, por meio de contratos de adesão, no qual uma das partes, normalmente, sobrepõe-se a outra, seja pela falta de conhecimento técnico acerca do produto ou do serviço; ou seja pelo fato do fornecedor atuar em monopólio, deixando o consumidor em condição de inferioridade (sem opção).

O movimento de proteção dos consumidores daquela época foi incorporado ao ordenamento brasileiro, cuja tutela deveria ser alçada por política pública e procedimentos especiais adotados pelo Estado, observando o disposto no o art. 5º, inciso XXXII, da Constituição da República Federativa do Brasil - CRFB<sup>8</sup>, que determinar ao Estado promover, “na forma da lei, a defesa do consumidor [essa tutela].”

Em complemento à determinação constitucional, o art. 1º, da Lei nº 8078/1990<sup>9</sup>, que é conhecida como Código de Defesa do Consumidor - CDC, veio estabelecendo as “[...] normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social [...]”.

O sistema consumerista, que inclui as políticas públicas e o microsistema normativo-protetivo, com o intuito de promover o equilíbrio, reconheceu a vulnerabilidade do consumidor dentro das relações de consumo, de tal maneira que prioriza a defesa dos seus direitos por meio

---

<sup>7</sup> CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 97.

<sup>8</sup> BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 14 set. 2021.

<sup>9</sup> BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)>. Acesso em: 14 set. 2021.



de tutela e diretrizes específicas, com cláusulas abertas para dar margem ao julgador de interpretá-las e aplicá-las em casos concretos levados ao Poder Judiciário.

Em regra, para que o sistema consumerista seja efetivamente aplicado, faz-se necessário estar diante de uma relação jurídica de consumo, do contrário, a sua aplicação em situações que não são de consumo trará o desequilíbrio à uma relação jurídica que, em tese, já era equilibrada.

Veja que, embora o Código de Defesa do Consumidor adote a Teoria Finalista para ajustar que a vulnerabilidade abrange tão somente os consumidores, pessoa física ou jurídica, destinatários finais do produto ou do serviço (encerrando-se o ciclo econômico), a doutrina e a jurisprudência trazem hipóteses de mitigação daquela teoria.

Em outras palavras, a doutrina, como Cláudia Lima Marques<sup>10</sup>, e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, como a Ministra Nancy Andrighi no REsp nº 1.985.499/RS<sup>11</sup>, buscam ampliar as proteções conferidas pelo Código de Defesa do Consumidor – CDC (e pelas demais regras contidas dentro desse microsistema normativo) à outras relações de consumo que enfraquecem os direitos dos sujeitos, e que venham a produzir, como consequência, o desequilíbrio negocial.

Por exemplo, a costureira que compra uma máquina de costurar para suprir sua própria subsistência não estaria, pela Teoria Finalista, enquadrada no conceito de consumidora, em razão de costurar para “fora”, sendo a máquina utilizada como insumo para implementar sua atividade de costureira, será considerada, excepcionalmente, pela doutrina e jurisprudência, consumidora, pois é destinatária final fática e, ainda que não venha a ser destinatária final econômica, se, demonstrada a sua vulnerabilidade, preencherá a condição da desproporcionalidade entre aquele que quer ser visto como consumidor e o fornecedor.

Esse entendimento foi, recentemente, ratificado pelo Superior Tribunal de Justiça<sup>12</sup> no AgInt no AREsp nº 1.474.264/RJ, julgado no dia 19/10/2021, conforme a seguir:

PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL RESCISÃO CONTRATUAL POR INICIATIVA DOS COMPRADORES. PEDIDO DE AFASTAMENTO DA INCIDÊNCIA DO CDC. [...] EM CONSONÂNCIA COM

<sup>10</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo R. *Manual De Direito Do Consumidor*. 5 ed. São Paulo: RT, 2013, p. 97.

<sup>11</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1985499/RS*. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Disponível em

<[https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=TEORIA+FINALISTA+CONSUMIDOR&b=ACOR&p=false&l=10&i=1&operador=E&tipo\\_visualizacao=RESUMO](https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=TEORIA+FINALISTA+CONSUMIDOR&b=ACOR&p=false&l=10&i=1&operador=E&tipo_visualizacao=RESUMO)>. Acesso em: 31 mai. 2022.

<sup>12</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *AgInt no AREsp nº 1474264/RJ*. Relator: Ministro Antônio Carlos Ferreira. Disponível em <<https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp>>. Acesso em: 19 dez. 2021.



JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. SÚMULA N. 83 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. [...] 4. Segundo a jurisprudência do STJ, “o adquirente de unidade imobiliária, mesmo não sendo o destinatário final do bem e apenas possuindo o intuito de investir ou auferir lucro, poderá encontrar abrigo da legislação consumerista com base na teoria finalista mitigada se tiver agido de boa-fé e não detiver conhecimentos de mercado imobiliário nem expertise em incorporação, construção e venda de imóveis, sendo evidente a sua vulnerabilidade. Em outras palavras, o CDC poderá ser utilizado para amparar concretamente o investidor ocasional (figura do consumidor investidor)” (REsp n. 1.785.802/SP, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/2/2019, Dje 6/3/2019), o que foi observado pela Corte local. 5. Inadmissível o recurso especial quando o entendimento adotado pelo Tribunal de origem coincide com a jurisprudência do STJ (Súmula n. 83/STJ). [...] 7. Agravo interno a que se nega provimento.

Apesar da existência de políticas públicas e de um microssistema normativo-protetivo, reforça-se a ideia de que ainda falta um caminho longo a ser percorrido até ser possível garantir, de forma plena, os direitos (fundamentais) do consumidor.

Observe que não se trata apenas de aplicar sanções aqueles que violam, de alguma maneira, as normas protetivas do consumidor, mas também a necessidade de o Estado, ao mesmo tempo em que institui um comportamento transparente e ético dos fornecedores no mercado, informar aos consumidores os seus direitos.

A prevenção contra condutas lesivas, seja pela imposição de condutas transparentes e éticas aos fornecedores, ou pela informação dada aos consumidores sobre seus direitos, é capaz de promover um equilíbrio nas relações consumeristas além de possibilitar partes (consumidores, fornecedores e/ou terceiros envolvidos) uma atuação exigente e eficaz no cumprimento dos deveres pelo Estado.

Resguarda Thamires Cascello e Matheus Silveira<sup>13</sup> que “[...] a vida, a saúde e a segurança do consumidor contra riscos decorrentes do fornecimento de bens e de serviços perigosos ou nocivos [...]” é tão importante quanto preservar “[...] os interesses econômicos, assegurando uma compra justa e adequada [...]”.

Ou seja, os referidos autores<sup>14</sup> sustentam que “[...] dessa maneira, o Estado deve apoiar e incentivar a livre iniciativa na busca de lucros e também deve proteger o cidadão.”

Salienta-se que, nessa proteção ao cidadão, o estímulo a desjudicialização de problemas relacionados às relações consumeristas por meio de instrumentos e formas alternativas para a solução de conflitos deveriam ser condicionantes a elaboração de políticas públicas.

---

<sup>13</sup> CASCELLO, Thamires; SILVEIRA, Matheus. *Defesa do consumidor: um direito fundamental do cidadão*, 17 de dezembro de 2019. Disponível em: <<https://www.politize.com.br/artigo-5/defesa-do-consumidor/>>. Acesso em: 19 dez. 2021.

<sup>14</sup> Ibid.



### 3. O DESAFIO DAS MEDIDAS REDUTORAS DE DEMANDAS JUDICIAIS NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Como visto, as políticas públicas tem importante papel de programar e desenvolver medidas com o propósito de promover a garantia e a efetivação dos direitos fundamentais do consumidor, em especial, a sua proteção.

Por isso, a função desempenhada pelo Estado passou por muitas transformações até abarcar o bem-estar da sociedade, mormente quando ofereceu instrumentos para ampliar as possibilidades de desjudicialização de modo a reduzir as excessivas demandas judiciais.

É sabido que a tomada de decisão do consumidor resulta de várias etapas e diferentes fatores, entre os quais estão incluídas as possíveis medidas de soluções, que estão disponíveis no mercado em caso de eventuais problemas advindos da relação consumerista.

Não há dúvidas de que o conflito faz parte da sociedade, eis que fruto da interação humana. Todavia, ao longo do tempo, aos “métodos autocompositivos” parecerem como uma das opções de soluções disponíveis no mercado consumerista, que, ao incentivar as partes envolvidas a chegarem à uma solução do conflito por meio de diálogos e de consensos, evita, em sua maioria, “[...] o processo judicial ou para nele pôr um ponto final, se porventura ele já [existir].”<sup>15</sup>

Para essa autocomposição, “[...] o mediador sugere, interfere, aconselha, [...] [resolvendo] o conflito exposto pelas partes sem analisá-lo em profundidade.”<sup>16</sup> Note que a autocomposição não traz em seu bojo o conceito de justo, mas as partes saem com a sensação de que suas necessidades reais foram atendidas, proporcionando-lhes satisfação, felicidade e priorizando desgastes mínimo dos envolvidos.

Contudo, a autocomposição - como medida redutora de demandas judiciais - só é possível quando o consumidor alcança um certo patamar, ainda que mínimo, de conscientização sobre os seus direitos e, por outro lado, ocorra uma mudança comportamental do fornecedor. Para isso, surgiu o Código de Defesa do Consumidor – CDC, que veio com o intuito de conscientizar sobre as obrigações e direitos que as partes devem ou deveriam, na prática, conservar na relação consumerista.

---

<sup>15</sup> SPENGLER apud EIDT, Elisa Berton. *Solução de conflitos no âmbito da administração pública e o marco regulatório da mediação*: da jurisdição a novas formas de composição, 30 de junho de 2017. Disponível em: <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/4211/Elisa%20Berton%20Eidt.pdf?squence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 06 mar. 2022.

<sup>16</sup> Ibid.

Nesse sentido, o artigo 4º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor - CDC<sup>17</sup> dispõe que:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor – CDC, observando o texto constitucional, trouxe normas e princípios, pelos quais visa não só garantir, mas também efetivar os direitos dos consumidores.

Adotando o espírito conciliatório, o Código de Processo Civil – CPC<sup>18</sup> dispõe, em seu artigo 3º, parágrafo 3º, que:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. [...] § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Assim, embora a cultura do diálogo seja um caminho utilizado ou, ao menos, buscado pela sociedade atual a fim de reduzir demandas judiciais, há um constante desrespeito (sobretudo por fornecedores inconformados com essa proteção) à sistemática jurídica consumerista, que, muitas vezes, é considerado normal ou fruto do cotidiano, inviabilizando quaisquer dos métodos autocompositivos.

Em razão dessas violações, cujos conflitos desencadeados não sejam possíveis a utilização dos métodos autocompositivos, o pedido de tutela jurisdicional se torna como uma última via de esperança ao consumidor.

Percebe-se que, nesses casos, o consumidor, mesmo conhecendo seus direitos e possuindo normas a seu favor, não é capaz de, sozinho, evitar uma demanda judicial em razão de sofrer uma desumanização massiva, que atravanca a transferência da resolução do conflito da via judicial para a via extrajudicial.

Por causa disso, a desjudicialização deve ser usada em favor do consumidor e não uma imposição para legitimar sua demanda judicial, pois os métodos autocompositivos só podem

---

<sup>17</sup> BRASIL. op. cit., nota 09.

<sup>18</sup> BRASIL. *Código de Processo Civil*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>. Acesso em: 22 mar. 2022.

ser valorizados e, conseqüentemente, utilizados quando existir, de um lado, o reconhecimento por parte dos fornecedores de um prejuízo causado aos consumidores e, por outro lado, a disposição dos consumidores em aceitar a solução oferta para resolução do seu conflito.

Não havendo possibilidade de resolver o conflito pelos métodos autocompositivos, o acesso ao Poder Judiciário é uma garantia constitucional prevista no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição da República Federativa do Brasil – CRFB<sup>19</sup>, conforme transcrito abaixo.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

Nesse sentido, tem-se o informativo nº 704, de 16 de agosto de 2021<sup>20</sup>, baseado na decisão do REsp nº 1.789.863/MS, pelo qual, por maioria, a Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça – STJ fixou o seguinte entendimento:

Entende-se, todavia, que casos como o presente reclamam solução distinta, mais condizente com as expectativas da sociedade hodierna, voltadas à mínima intervenção estatal no mercado e nas relações particulares, com foco na desjudicialização, simplificação de formas e ritos e, portanto, na primazia da autonomia privada. Note-se que a mudança de entendimento que se pretende não encerra posicionamento *contra legem*. [...] pelo contrário, admite expressamente o desfazimento [do negócio jurídico] de modo extrajudicial, [...]

O mesmo julgado foi utilizado na Edição Especial nº 3, de 31 de janeiro de 2022<sup>21</sup>, para acrescentar ao tema do Direito Privado, que:

[...] Frise-se que impor à parte prejudicada o ajuizamento de demanda judicial para obter a resolução do contrato quando esse estabelece em seu favor a garantia de cláusula resolutória expressa, é impingir-lhe ônus demasiado e obrigação contrária ao texto expreso da lei, desprestigiando o princípio da autonomia da vontade, da não intervenção do Estado nas relações negociais, criando obrigação que refoge à verdadeira intenção legislativa.

De acordo com o professor Sérgio Cavalieri Filho<sup>22</sup>, a criação do Direito:

<sup>19</sup> BRASIL, op. cit., nota 08.

<sup>20</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1.789.863/MS*. Relator: Ministro Marco Buzzi. Disponível em: <<https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&livre=DESJUDICIALIZA%C7%3O&livre=@docn&operador=e&b=INFJ&tp=T>>. Acesso em: 06 mar. 2022.

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. Direito, Justiça e Sociedade, *Revista da EMERJ nº 18*, v.5, 2002. Disponível em: <[https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista18/revista18\\_58.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista18/revista18_58.pdf)>. Acesso em: 06 mar. 2022.



[...] A criação do Direito não é obra exclusiva do legislador [...] mas também [...] de todos os operadores do direito. [...] Mário Moacyr Porto já dizia que a lei não esgota o direito assim como a partitura não esgota a música. A boa ou má execução da música dependerá da virtuosidade do intérprete. O mesmo ocorre no mundo jurídico; não basta conhecer bem a lei para fazer justa aplicação do direito porque a justiça nem sempre estará na lei [...] ao passo que o bom operador é capaz de dar boa aplicação até a uma lei ruim [...]

Então, é possível dizer que o maior desafio da aplicação de medidas para reduzir demandas judiciais seja justamente incorporar um certo patamar de conscientização para, em consequência, desembutir a cultura da judicialização de quaisquer naturezas de conflitos, bem como as partes manifestarem intenções válidas na participação em uma composição voluntária.

Esse certo patamar de conscientização deve ser facilitado por políticas públicas, pela oferta e pela divulgação devida e adequada das medidas alternativas, sem ignorar a proteção e a eventual reparação de danos suportados, principalmente, pelos consumidores, que é reconhecidamente mais vulnerável na relação de consumo.

Enquanto a estrutura da cultura da pacificação não for implementada adequadamente, pouco adiantarão as políticas públicas e as medidas alternativas para a composição de conflitos de modo a produzir uma redução nas demandas judiciais “desenfreadas” e desnecessárias.

## CONCLUSÃO

Por tudo que se expôs, o trabalho apresentado objetivou demonstrar o desafio enfrentado pelas medidas (extrajudiciais) na tentativa de reduzir demandas judiciais.

Buscou-se, a partir das observações da doutrina e da jurisprudência, notabilizar que ainda há relevantes pontos de discussões entre a sociedade e o Estado. Verificou-se que o Estado tem importante papel de programar e desenvolver medidas, por meio de políticas públicas, com o propósito de promover a garantia e a efetivação dos direitos fundamentais do consumidor.

Nota-se que as políticas públicas ampliaram as possibilidades de desjudicialização como forma de reduzir as excessivas demandas judiciais. Todavia, o mercado consumerista, onde está o consumidor, o fornecedor e os intermediários, não está familiarizado e receptivo aos incentivos para uma solução do conflito, utilizando diálogos e consensos.

Assim, se de um lado, faz-se necessários maiores esclarecimentos sobre as medidas redutoras de demandas judiciais; de outro lado, algumas soluções sobre violações aos direitos

dos consumidores não são possíveis de serem alcançadas por métodos autocompositivos, motivo pelo qual o pedido de tutela jurisdicional se torna inevitável.

Da conjugação das fontes de conhecimento apresentadas, restou pacificado o entendimento de que os instrumentos e procedimentos autocompositivos não impede e nem são condições para o ajuizamento de demandas judiciais, mas tão somente outros caminhos que podem ser percorridos pelas partes envolvidas.

O tratamento dispensado ao tema explorou três cenários, o primeiro que contextualiza a problemática ao longo do tempo, o segundo que demonstra a relação do Estado com o mercado consumerista e o terceiro que traz a problemática e aponta algumas maneiras de solucioná-la.

Conclui-se, portanto, que, embora o estudo e a compreensão do tema sejam muito mais complexos, a pesquisa propõe contribuir com o efetivo equilíbrio no mercado consumerista, não só transmitindo a importância de haver decisões estatais e sociais a fim de direcionar os comportamentos para uma mesma solução quando houver situações semelhantes, perpassando pela devida divulgação dos direitos até a produção de resultados socialmente aceitáveis e democrático, mas também, conferindo, às partes envolvidas, segurança jurídica com base em uma ordem jurídica acessível e justa.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)>. Acesso em: 14 set. 2021.

\_\_\_\_\_. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 14 set. 2021.

\_\_\_\_\_. *Código de Processo Civil*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 22 mar. 2022.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *AgInt no AREsp nº 1474264/RJ*. Relator: Ministro Antônio Carlos Ferreira. Disponível em: <<https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp>>. Acesso em: 19 dez. 2021.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1.789.863/MS*. Relator: Ministro Marco Buzzi. Disponível em: <[https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&livre=DESJU DICALIZA%C7%C3O&livre=@docn&operador=e&b=INFJ&tp=T](https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&livre=DESJU%20DICALIZA%C7%C3O&livre=@docn&operador=e&b=INFJ&tp=T)>. Acesso em: 06 mar. 2022.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *REsp n° 1985499/RS*. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Disponível em [https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=TEORIA+FINALISTA+CONSUMIDOR&b=ACOR&p=false&l=10&i=1&operador=E&tipo\\_visualizacao=RESUMO](https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=TEORIA+FINALISTA+CONSUMIDOR&b=ACOR&p=false&l=10&i=1&operador=E&tipo_visualizacao=RESUMO). Acesso em: 31 mai. 2022.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo R. *Manual De Direito Do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: RT, 2013.

CASCELLO, Thamires; SILVEIRA, Matheus. *Defesa do consumidor: um direito fundamental do cidadão*, 17 de dezembro de 2019. Disponível em: <https://www.politize.com.br/artigo-5/defesa-do-consumidor/>. Acesso em: 19 dez. 2021.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Direito, Justiça e Sociedade, *Revista da EMERJ n° 18*, v.5, 2002. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista18/revista18\\_58.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista18/revista18_58.pdf). Acesso em: 06 mar. 2022.

\_\_\_\_\_. *Programa de Direito do Consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

EIDT, Elisa Berton. *Solução de conflitos no âmbito da administração pública e o marco regulatório da mediação: da jurisdição a novas formas de composição*, 30 de junho de 2017. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/4211/Elisa%20Berton%20Eidt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 06 mar. 2022.

HARADA, Kiyoshi. *O princípio da felicidade*, 18 de maio de 2015. Disponível em: <https://haradaadvogados.com.br/o-principio-da-felicidade/>. Acesso em: 02 out. 2021.

RIBEIRO, João Ronaldo. *Reflexões sobre o direito à busca da felicidade no ordenamento jurídico pátrio*, 1º de novembro de 2016. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/reflexoes-sobre-o-direito-a-busca-da-felicidade-no-ordenamento-juridico-patrio/>. Acesso em: 03 out. 2021.

SIMÃO, Lucas Pinto. *Fundamentos constitucionais do direito do consumidor*, 1º de junho de 2016. Disponível em: [https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-149/fundamentos-constitucionais-do-direito-do-consumido r/#\\_ftn1](https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-149/fundamentos-constitucionais-do-direito-do-consumido r/#_ftn1). Acesso em: 14 set. 2021.

WHOW!, Redação. *Quais serão as tendências de consumo pós pandemia?*, 11 de junho de 2021. Disponível em: <https://www.whow.com.br/vendas/quais-serao-as-tendencias-de-consumo-pos-pandemia/>. Acesso em: 04 out. 2021.