



ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ANÁLISE CRÍTICA DA APLICAÇÃO DAS NORMAS CONSUMERISTAS NO ÂMBITO
DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Vítor Blanco Mecking

Rio de Janeiro
2020

VÍTOR BLANCO MECKING

ANÁLISE CRÍTICA DA APLICAÇÃO DAS NORMAS CONSUMERISTAS NO ÂMBITO
DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Artigo científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.
Professores Orientadores:
Mônica C. F. Areal
Nelson C. Tavares Junior

Rio de Janeiro
2020

ANÁLISE CRÍTICA DA APLICAÇÃO DAS NORMAS CONSUMERISTAS NO ÂMBITO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Vítor Blanco Mecking

Graduado pela Faculdade de Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Advogado.

Resumo – o Direito do Consumidor e o instituto do Juizado Especial Cível estão intimamente ligados. Grande parte das demandas consumeristas são ajuizadas nos J.E.C., compondo a grande maioria do acervo processual dos juizados. Existindo essa relação, a consequência é que a forma como é aplicado o direito consumerista nos juizados possui relevantíssimo impacto na sociedade, composta majoritariamente por consumidores, vulneráveis nas relações de consumo. O cotidiano e a prática no âmbito dos juizados ganham então significativa relevância, assim como as maneiras em que nestes se acertam e, especialmente, erram e deixam de aplicar corretamente a norma consumerista. A essência do trabalho é abordar essas questões, ressaltando a relevância de cada uma e apontando quais são os potenciais caminhos para fortalecer ambos os institutos.

Palavras-chave – Direito do Consumidor. Juizados Especiais Cíveis.

Sumário – Introdução. 1. Do Direito do Consumidor Protetivo. 2. Das distorções do Direito do Consumidor no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. 3. Busca da Eficiência vs. a Eficácia e os desafios aos juízes e juízes leigos nos Juizados Especiais Cíveis. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa científica discute a observância da norma de inversão do ônus da prova no âmbito dos juizados especiais cíveis num contexto de massificação de demandas consumeristas e sobrecarga dos referidos juizados. Busca-se demonstrar que há uma reticência em aplicar a norma, e que esta ocasiona graves consequências para toda a sociedade, gerando um círculo vicioso. Para tanto, abordam-se posições doutrinárias e jurisprudenciais a respeito do tema, bem como pesquisas realizadas por órgãos do próprio Poder Judiciário, para que se viabilize a discussão do fenômeno da não aplicação da inversão do ônus da prova e de suas consequências. A Constituição Federal estabelece expressamente em seu art. 5º, XXXII, a garantia de que o Estado promoverá a defesa do consumidor na forma da lei, estabelecendo ainda que a defesa do consumidor é princípio da ordem econômica nacional em seu art. 170. O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) foi promulgado para cumprir e regular essa função, trazendo entre outros mecanismos e dispositivos o da inversão do ônus da prova. Contudo, mister refletir se ocorre de fato a aplicação do instituto nos foros onde obteria maior impacto, os Juizados Especiais Cíveis

O tema é de supra importância por lidar com a constitucionalmente consagrada defesa do consumidor, e do consumo, merecendo atenção pelos impactos sistêmicos que uma omissão pode provocar.

Para melhor apreensão do tema, busca-se definir o conceito da inversão do ônus da prova e estabelecer que o instituto está sofrendo severo desprestígio no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, onde mais se poderia influenciar as relações de consumo para proteger o consumidor. Pretende-se ainda ressaltar que essa realidade acaba por se transformar em uma má prestação de serviços, que gera uma judicialização em massa de demandas consumeristas, que por sua vez ao não aplicarem corretamente o instituto fazem persistir a má prestação de serviços, e assim repetindo o círculo.

Inicia-se o primeiro capítulo do trabalho apresentando a importância dada à proteção do consumidor pela Carta Constitucional, e abordando especialmente o instituto em que se foca a presente pesquisa: a inversão do ônus da prova.

Segue-se ponderando, no segundo capítulo, que tal instituto deveria ter posição privilegiada no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, uma vez que estes lidam com enorme quantidade de demandas consumeristas, trazendo a baila uma série de situações cotidianas nos juizados experienciadas pelo autor e muitos outros profissionais atuantes na área relacionadas com a defesa do consumidor.

O terceiro capítulo indaga se realmente ocorre a aplicação adequada do instituto da inversão do ônus da prova perante às referidas cortes. Por todo o exposto, procura-se explicitar que o instituto não é aplicado em consonância com as normas constitucionais sobre o tema, causando uma distorção nas relações de consumo em vista da importância dos juizados sobre o tema na medida em que possuem o viés de impactar diretamente práticas anti-consumeristas. Para tanto, foi necessário refletir em quão significativas prévias mudanças de entendimento sobre o ônus da prova e sua distribuição dinâmica pelos Juizados influíram em práticas comerciais no passado e no presente.

A pesquisa é desenvolvida pelo método hipotético-dedutivo, objetivando o pesquisador apresentar um conjunto de proposições hipotéticas, que acredita serem necessárias para analisar o objeto da pesquisa, com o intuito de comprová-las ou rejeitá-las argumentativamente.

Para tanto, a abordagem do objeto desta pesquisa jurídica é necessariamente qualitativa, uma vez que o pesquisador pretende se valer da bibliografia pertinente à temática em foco,

analisada e fichada na fase exploratória da pesquisa, para sustentar a sua tese.

1. DO DIREITO DO CONSUMIDOR PROTETIVO

O direito do consumidor possui um lugar de destaque na ordem constitucional, constando expressamente “que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”¹ e que a defesa do consumidor é um princípio da ordem econômica². A Carta Magna determinou expressamente a promulgação do Código de Defesa do Consumidor³, e o art. 48 do Ato de Disposições Constitucionais Transitórias estabeleceu prazo de 120 dias.

É de extrema importância apontar que as referências ao direito do consumidor são quase que unanimemente feitas por meio da palavra ‘defesa’, o que não foi equívoco ou mera escolha estilística por parte do Poder Constituinte Originário. Bem ciente da fragilidade do consumidor, a Carta Constitucional tratou de explicitar a importância de buscar um equilíbrio, sustentando o elo mais fraco da relação consumerista por meio da lei. Nesse sentido, Adolfo Mamoru Nishyama⁴ sustenta que “a proteção do consumidor na Constituição Brasileira é muito abrangente, não estando restrita apenas aos artigos 5º, inciso XXXXII e 170, inciso V”.

Há várias teorias e métodos no que concerne à interpretação constitucional, mas por qualquer que seja enxergada o comando constitucional sobre o direito consumerista, deve pesar a proteção do consumidor. Seja pela interpretação literal, uma vez que o Constituinte fez menção à “defesa”; pela interpretação sistêmica das normas Constitucionais e consumeristas sempre voltadas à proteção do consumidor; ou pela interpretação teleológica, que evidencia a importância da finalidade protetiva da norma consumerista.

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, veio cumprir o comando constitucional do art. 48, e dispôs sobre a proteção do consumidor e outros temas conexos. O famoso Código de Defesa do Consumidor deve ter sempre pelo menos um exemplar mantido em estabelecimentos comerciais na forma da Lei nº 12.291/10. Conforme pesquisa do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

¹BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 19 jul. 2020.

²Ibid.

³Ibid.

⁴NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. *A Proteção Constitucional do Consumidor*. 2 ed. São Paulo: Atlas. 2010, p. 120.

em 2016⁵, o CDC é amplamente conhecido pela população — cerca de 92% dos entrevistados o conheciam, e 35% já o haviam consultado — mas nem sempre agiam em defesa destes direitos.

O Código de Defesa do consumidor trouxe uma série de institutos e regras de suma importância para efetivar o preceito constitucional que motivou sua criação. Dentre elas podemos apontar a inversão do ônus da prova (artigo 6º, VIII, do CDC), a responsabilidade objetiva por danos advindos da relação de consumo (artigos 12-14, do CDC) e o direito à informação (artigo 6º, III, do CDC). Ademais, o CDC compõe um microsistema jurídico com sua malha principiológica própria, e que o STJ vem entendendo ser possível conjugar em defesa do consumidor com outros diplomas de acordo com a teoria do Diálogo das Fontes, conforme pode se extrair do voto da relatora Ministra Nancy Andrichi no RESP nº 103.7759⁶.

A Constituição Cidadã se preocupou em abordar o assunto repetidamente, e, como se mostrou posteriormente, acertadamente. Por mais que exista o amplo viés protetivo da legislação consumerista constitucional e infra-constitucional, na prática se observam violações que são transmitidas em redes nacionais, ou tão comuns que viram motivo de piadas. A venda casada, que viola o comando do art. 39, I, do CDC, é um mal que retorna periodicamente, e o troco dado na forma de ‘bala’ é tido como um exemplo disso.

Na realidade, a violação de direitos do consumidor é tão comum que 92,89% dos processos ajuizados nos Juizados Especiais Cíveis cariocas no ano de 2012⁷ era referente a relações consumeristas. Isso revela que apesar de toda a atenção legislativa dedicada ao assunto, algo claramente não está sendo exitoso na administração dos conflitos entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços.

A Constituição Federal previu a criação de juizados especiais para tratar do julgamento e execução de causas cíveis de menor complexidade⁸, e hodiernamente estes são muito associados com o direito do consumidor, conforme os dados acima. A Lei nº 9.099/95 criou e regulamentou os Juizados Especiais Cíveis, e pela previsão de seu art. 3º, I, definiu como de menor complexidade

⁵ IDEC. *Brasileiros conhecem seus direitos de consumidor, mas não reclamam de forma efetiva, mostra pesquisa*. Disponível em: <<https://idec.org.br/em-acao/em-foco/brasileiros-conhecem-cdc-e-seus-direitos-de-consumidor-mas-no-reclamam-de-forma-efetiva-mostra-pesquisa>>. Acesso em: 17 set. 2020.

⁶ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. Salvador: JUSPODIVM, 2018, p. 59.

⁷ IPEA. *Síntese de dados de Diagnóstico sobre os Juizados Especiais Cíveis*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/relatorio-juizado-especial-civel.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2020.

⁸ BRASIL, op. cit., nota 1.

as causas que não excedam 40 (quarenta) salários mínimos, o que abrange boa parte das relações consumeristas cotidianas e as que se repetem.

Como algo evidentemente não está funcionando, mostra-se necessário se debruçar sobre a prática nos Juizados Especiais Cíveis, observando se, apesar de toda sua clareza e da declarada finalidade constitucional de proteção do consumidor, está ocorrendo alguma distorção na aplicação dos institutos da lei consumerista. Com modesta experiência calcada na prática, opta-se então pelo instituto da inversão do ônus da prova, ou a distribuição dinâmica do ônus da prova, que são de suma importância no processo civil em geral, e no cotidiano dos juizados em especial.

Para as mais diversas relações consumeristas, não se realiza a celebração de contrato escrito, que possibilitaria ao consumidor realizar a prova de seu direito em caso que venha a sofrer dano advindo de ato ilícito na relação. No século XXI, além dos contratos verbais, surgiu a modalidade da contratação de produtos e serviços por telefone ou pela internet. E muitas vezes nessas três modalidades de consumo, o consumidor se vê desamparado de meios legais para provar seu direito. Como exigir a manutenção de termos acordados para um plano de celular quando não se tem nada escrito, nada concreto?

Para esses, e muitos outros casos, a resposta seria a inversão do ônus da prova. A transferência do encargo de provar os fatos para o lado mais forte da balança, o lado do fornecedor de produtos e serviços, que muitas vezes possui grande estrutura – afinal, muitos dos produtos são comprados em redes de lojas ou contratados com grandes operadoras. Contudo, será que o instituto é devidamente aplicado na prática?

Como pode um consumidor se defender da cobrança abusiva de companhia elétrica, de gás ou de água? Serviços prestados por concessionárias de serviços públicos que não hesitam em realizar cobranças abusivas e, por vezes, absurdas. Um exemplo tradicional no Estado do Rio de Janeiro é a lavratura de TOIs (Termo de Ocorrência de Irregularidade) por parte da concessionária Light, e a pronta inclusão de parcelamento dessa dívida fictícia nas faturas seguintes. A prática já foi considerada completamente ilícita, mas ela continua se repetindo.

Existe corrente doutrinária apoiada por Humberto Theodoro Júnior⁹ que sustenta ainda que a inversão do ônus da prova, em regra, somente poderia ser concedida caso houvesse pedido expresso nesse sentido, sob pena de violação dos artigos 141 e 492 do CDC. Mister lembrar, no

⁹THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil*. 39 ed. V. I. Rio de Janeiro: Forense, 2003. p. 464/465.

entanto, que nos Juizados Especiais Cíveis as partes possuem o *ius postulandi* garantido, e deve ser facilitado o seu acesso à justiça e garantida sua proteção nos termos da Constituição Federal. Como pode a corrente sustentar tal posição por meio de um argumento técnico, processual, de que tal sentença seria ilícita por *extra petita* quando a norma maior orienta expressamente a proteção do consumidor?

Estes estão longe de serem os únicos pontos de controvérsia quanto à aplicação de maneira protetiva do direito consumerista nos juizados especiais cíveis.

2. DAS DISTORÇÕES DO DIREITO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DOS JEC.

No presente capítulo aprofundar-se-ão algumas das questões com as quais o autor conviveu durante mais de um ano em atividade como estagiário em uma Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis do Rio de Janeiro e mais recentemente na prática da advocacia nos últimos anos. Há anos questiona-se tais pontos, que trazem certa angústia pela não observação do que se entende ser as melhores práticas para um instituto como o JEC.

Criticou-se no capítulo anterior a não aplicação da inversão do ônus da prova ou a sua não observância prática, mas há outro ponto relacionado que merece destaque. É evidente que não basta que o consumidor faça qualquer demanda absurda na esperança que a parte ré deixe de contestá-la por inteiro ou incorra em revelia, não é esse o objetivo do instituto da inversão do ônus da prova. Sendo assim, é pacificamente aceito que é necessária a produção de um conjunto probatório que minimamente lastreie as alegações da exordial, de maneira que “a faculdade judicial não pode ser manejada em favor do consumidor, sob pena de configurar-se ato abusivo, com quebra do devido processo legal”¹⁰ quando isto não ocorrer. Assim, “pedidos baseados em fatos absolutamente impossíveis de comprovação por qualquer das partes devem ser julgados improcedentes, e não imputados ao réu em razão da referida inversão do ônus da prova”¹¹.

Dessarte, onde se entende haver equívoco é justamente na definição de “minimamente”. É evidente que tal requisito deve se adequar à realidade do caso concreto apresentado, por exemplo: não é possível exigir grande conjunto probatório quando parte alega jamais ter contratado o serviço. Contudo, o que por vezes pode se observar é que sem critério e e sem análise minuciosa se demanda

¹⁰Ibid.

¹¹THEODORO, Fernanda. *Inversão do Ônus da Prova e o CDC*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/188019/inversao-do-onus-da-prova-e-o-cdc>>. Acesso em: 22 set. 2020.

mais do que a parte autora pode produzir probatoriamente, obliquamente barrando a inversão do ônus probatório como demanda o CDC. Os casos não são sempre extremos como o apresentado, mas equívocos se repetem aparentemente com alguma frequência.

Uma das consequências do supramencionado instituto é a possibilidade do consumidor deduzir em juízo pedido para que a parte ré exiba documentos relativos à lide. No entanto, tal pedido acaba sendo infrutífero por uma série de motivos questionáveis. Argumento que se opõe constantemente a esse é que precisa ser “especificado”, não podendo ser genérico o pedido de exibição. Mister apontar que por vezes é impossível a parte especificar exatamente qual é o documento retido pela parte ré, cuja falta de transparência muitas vezes contribui para a instalação da lide. Outro caso ocorre quando é considerado o “pedido como pedido de exibição de documentos, não cabível com base no rito dos Juizados Especiais”¹² — interpretação que nem com muito esforço é capaz de se aceitar como protetiva do consumidor. Assim, devia haver maior tolerância em razão da posição de fragilidade do consumidor na relação.

Em casos como os supracitados, nota-se a falta de vigor e pressão por parte dos magistrados para que se efetue a apresentação dos documentos, permitindo que a parte ré se esquive de sua obrigação sem maiores consequências e muitas vezes em detrimento do consumidor/autor.

Talvez um dos maiores exemplos disso sejam as gravações telefônicas. Em anos de atuação nos Juizados, tendo inclusive apresentado alguns dos pedidos de exibição com base em protocolos, este autor não se recorda de jamais terem sido juntadas ao processo as gravações requeridas. Ocorre que pode ser uma prova extremamente contundente, em que prepostos das empresas apresentam informações falsas ou revelam fatos extremamente relevantes à demanda. Grande parte do que as partes relatam aos seus patronos é relacionado com informações passadas nos atendimentos telefônicos, mas que a cujas gravações dificilmente se obtém acesso.

É evidente que cada parte produz provas da melhor maneira que lhe é possível, mas se ressalta um aparente desequilíbrio na exigência de provas. O que mais se vê na prática dos Juizados é empresas rés em demandas consumeristas tentando se eximir com telas de seus sistemas internos. Que sistemas são esses? Quem pode alterar as informações nele dispostos? Há registros das alterações e as datas destas? Aceitaria o juiz a prova da mesma forma, como uma planilha de Excel,

¹²SARDINHA, Camila. *As gravações telefônicas realizadas nas centrais de atendimento ao consumidor e a eficácia probatória dos protocolos de atendimento*. Disponível em: <https://camilasardinha.jusbrasil.com.br/artigos/213300061/as-gravacoes-telefonicas-realizadas-nas-centrais-de-atendimento-ao-consumidor-e-a-eficacia-probatoria-dos-protocolos-de-atendimento>>. Acesso em: 22 set. 2020.

se fosse esta produzida pela parte autora? Há claro desrespeito ao princípio da paridade das armas. O problema ocorre por todo o Brasil¹³, com consequências nefastas muitas vezes aos mais humildes.

Enquanto é muito difícil para a parte autora ter a presciência de registrar ou gravar contatos por ligação telefônica ou conversas em pessoa, ao vivo, a mesma dificuldade não pode ser atribuída às empresas para se antecipar na produção de provas. Companhias com relevância nacional e recordistas em processos deveriam ser cobradas em um padrão superior. Por meio de políticas internas é perfeitamente possível que façam registros detalhados aptos a serem empregados como provas no processo. Todavia, não é o que se observa — na prática o que mais se encontra é a proliferação de contestações genéricas, remotamente mencionando o caso particular.

Outro ponto que merece ser criticado é a aparente certeza de que qualquer processo que remotamente exija a produção de prova pericial nos Juizados deva ser extinto sem resolução de mérito, como se processos em que se mostra necessária tal prova fossem exclusivos das Varas Cíveis.

O propósito do Juizado é de atender a causas de menor complexidade, e bem sabido que este é regido pelos princípios da simplicidade, informalidade, oralidade, celeridade e economia dos atos processuais, com o intuito de reduzir o tempo de tramitação dos processos judiciais. Entretanto, não há necessariamente conflito entre a prova pericial e estes princípios e sequer há vedação expressa à possibilidade da produção desta. O que se gostaria que figurasse como melhor prática no âmbito dos Juizados — e o que já sustenta o FONAJE em seu enunciado de nº 54¹⁴ — é de que é necessário realizar análise sobre a complexidade ou não da prova pericial ao invés de quase que mecanicamente extinguir o processo, inadvertidamente retardando ainda mais a aplicação da jurisdição sobre a demanda.

Outra prática extremamente questionável é a defesa de certos bancos – entre os mais acionados judicialmente – que em suas contestações juntam documentos bancários impossíveis de serem compreendidos por leigos na área — às vezes centenas de páginas destes documentos. Sobre o tema fala-se com propriedade, tendo o autor presenciado dentro de estágio da nobre Escola de Magistratura caso similar em que nem aquele, nem o juiz ou seus assessores eram capazes de

¹³MENDES, Vinicius. *Advogados afirmam que prática de Juizado Especial tem prejudicado vítimas de fraude.*

Disponível em: <<https://www.olharjuridico.com.br/noticias/exibir.asp?id=39649¬icia=advogados-afirmam-que-pratica-de-juizado-especial-tem-prejudicado-vitimas-de-fraude>>. Acesso em: 22 set. 2020.

¹⁴FONAJE. Disponível em <<http://fonaje.amb.com.br/enunciados/>>. Acesso em: 20 nov. 2020.

decifrar as centenas de documentos apresentados, mas ainda assim pretendiam sentenciar a causa. Inconformado, o autor desistiu de fazer a sentença, abandonando o referido estágio.

Diz o art. 378, do CPC¹⁵, que “Ninguém se exime do dever de colaborar com o Poder Judiciário para o descobrimento da verdade”. Acredita-se necessário se exigir explicação pormenorizada de tais provas antes de se tomar qualquer decisão, sob risco de violar também o contraditório — como pode uma parte consumidora, que se presume hipossuficiente, ou seu patrono se defender ou apontar incorreções em documento incompreensível até para o magistrado? Reforça-se que o narrado jamais poderia acontecer, mas acontece recorrentemente.

Para finalizar o presente capítulo, gostaria de se abordar a questão da estimação do *quantum* indenizatório em casos consumeristas. O autor, em seu tempo como estagiário no egrégio TJRJ, presenciava que se realizavam avaliações extremamente pessoais e subjetivas em relação ao valor indenizatório a ser arbitrado. Era plenamente possível que o valor arbitrado fosse significativamente discrepante dentro do gabinete de um desembargador, prejudicando qualquer noção de uniformidade e não contradição das decisões. Isso para não entrar no mérito da enfim revogada¹⁶ súmula nº 75 do TJRJ, a tão criticada súmula do “mero aborrecimento” que era escudo e baluarte inconstitucional¹⁷ das companhias contumazes violadoras dos direitos dos consumidores ao tentarem eivar o consumidor de justa reparação nos juizados especiais.

É bem verdade que desde então, mais recentemente, o STJ adotou o método bifásico para fixação das indenizações, e creio que tenha sido uma decisão deveras acertada. Assim o explanou o douto ministro Paulo de Tarso Sanseverino no REsp nº 1.152.541¹⁸, do qual foi o relator:

Na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes. Na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo à determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz.

¹⁵BRASIL. *Lei nº 10.406*, de 11 de janeiro de 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em: 11 set. 2020.

¹⁶REDAÇÃO MIGALHA. *TJ/RJ: Órgão Especial cancela súmula do "mero aborrecimento"*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/quentes/293074/tj-rj--orgao-especial-cancela-sumula-do--mero-aborrecimento>>. Acesso em: 22 set. 2020.

¹⁷PORTELLA, Ernesto. *A inconstitucionalidade do mero aborrecimento*. Disponível em :<<https://jus.com.br/artigos/69564/a-inconstitucionalidade-do-mero-aborrecimento>> Acesso em: 22 set. 2020.

¹⁸BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1152531*. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão;. Disponível em: <<https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=200901570432&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>>. Acesso em: 17 out. 2020.

O que se gostaria de observar é uma maior e mais ampla aplicação deste método. Isto, e o fim de fixação de indenizações irrisórias — reflete mal para o Judiciário na sociedade quando os valores de indenização são ultrajantemente baixos para diversos cidadãos, mas sobem significativamente quando a parte envolvida é magistrado ou seu familiar. Aspira-se por critérios firmes e amplamente aplicados.

3. BUSCA DA EFICIÊNCIA VS. A EFICÁCIA E OS DESAFIOS AOS JUÍZES E JUÍZES LEIGOS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Dormientibus non succurit jus ou, sem a pretensão do latim jurídico, “O direito não socorre a quem dorme” é um brocardo extremamente difundido no mundo jurídico. Este tem, como muitos outros, reflexos no ordenamento jurídico — prescrição, decadência, preclusão, presunção relativa de veracidade dos fatos... Apesar de eventualmente causar efeitos deletérios a pessoas dignos de causar pena, o princípio é compreensível.

O revoltante é quando o direito não socorre mesmo a quem se encontra desperto, acionando a Justiça e seus juizados atrás de seus direitos. É verdade que existem ações desprovidas de fundamentos minimamente razoáveis, mas estas estão longe de ser a regra. A facilitação de acesso à justiça é positiva, mas, como quase tudo na vida, possui seus lados negativos. Não obstante a baixa qualidade de certas petições iniciais e contestações, atribuíveis a partes sem formação, estagiários com escassa supervisão e advogados de escritórios de massa com baixa motivação, trata-se na presente obra de se debruçar sobre a qualidade das decisões judiciais nos J.E.C., que também merecem críticas.

Foram levantadas e narradas, especialmente no 2º Capítulo do presente artigo, uma série de decisões e sentenças contraditórias, teratológicas ou em desacordo com expressas previsões legais. Ocorre que muitas das sentenças são proferidas com base em projetos de sentença de juízes leigos, previstos no art. 98, I, da CF, e regulamentados pela Lei nº 9.099/95. É importante para a discussão entender quem são estes profissionais, e tal definição é trazida pelo art. 7º da referida lei dos Juizados¹⁹, “art. 7º Os conciliadores e Juízes leigos são auxiliares da Justiça, recrutados, os

¹⁹BRASIL. *Lei nº 9.099*, de 26 de setembro de 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm>. Acesso em: 18 jul. 2020.

primeiros, preferentemente, entre os bacharéis em Direito, e os segundos, entre advogados com mais de cinco anos de experiência. ”

Não adentrando na discussão sobre o adjetivo ‘leigo’ que pode ser entendido em sentido pejorativo²⁰, ou no fato de resolução nº 174 do CNJ ter abrandado o requisito para apenas dois anos de experiência²¹, deve-se ainda assim observar a importância destes profissionais, também chamados de juízes instrutores, no contexto dos juizados especiais.

Desde já, deixa-se claro que a atuação destes na prática por vezes adentra ilegalmente naquelas privativas a juízes²². Contudo, mesmo quando estes agem dentro de suas atribuições, atuando em audiências e elaborando projetos de sentenças submetidos ao crivo dos juízes titulares, já há fatores questionáveis. É inegável por qualquer profissional que tenha atuado na área – e quiçá daqueles dentro dos próprios gabinetes – que um número significativo dos juízes se furta de fazer a devida conferência dos projetos, perdoando o inglês, ‘*rubber stamping*’ ou ‘carimbando’ as decisões que impactam a vida dos querelantes sem sequer lê-las.

É compreensível que os juízes são submetidos a um número absurdo de processos quando atuam nos juizados, mas as carimbadas ainda assim não são razoáveis ou aceitáveis. O autor menciona o tópico tendo, em um processo recente, sido surpreendido pela extinção sem julgamento de mérito de um processo por não constar a data no comprovante de residência juntado. O problema é que foi violado o princípio da vedação de decisão surpresa²³, previsto no art. 10º, do CPC, uma vez que não fora nunca requerida a juntada de novo comprovante para retificar a exigência no mínimo extra-legal do juízo. Ainda assim, o juiz de direito homologou o projeto de sentença. Embargada a decisão, o douto juiz percebeu o equívoco e anulou a sentença que ‘carimbara’.

Sem a intenção de desmerecer de maneira alguma o nobre trabalho dos juízes leigos, é bem verdade que há diferença significativa na formação e capacidade jurídica (ao menos demonstrada nos certames públicos) entre estes e os juízes de direito, submetidos a provas muito mais árduas e exigentes. Assim, considera-se bem acertada a decisão constitucional de colocar os

²⁰LIMA, Thiago Borges Mesquita de. *O juiz leigo dos juizados especiais é "leigo"?* Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/66037/o-juiz-leigo-dos-juizados-especiais-e-leigo>>. Acesso em: 11 set. 2020.

²¹BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 174/2013*. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1723>>. Acesso em: 11 set. 2020.

²²BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *CNJ delimita atuação do juiz leigo*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/cnj-delimita-atuacao-de-juiz-leigo/>>. Acesso em: 14 jul. 2020.

²³SOUZA, Andre Pagani de. *“Decisão-surpresa” e a sua vedação no Processo Civil brasileiro*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/cpc-na-pratica/257894/decisao-surpresa-e-a-sua-vedacao-no-processo-civil-brasileiro>>. Acesso em: 14 jul. 2020.

juízes leigos atuando sob supervisão dos de direito. Mais que acertada – é essencial a supervisão, que não pode deixar de acontecer sob risco de se multiplicarem decisões equivocadas como a narrada.

Como dito, não se trata apenas da questão de duvidar da formação e preparo dos juízes leigos. Assim, faz-se necessário observar as condições de trabalho a que estes são submetidos. Juízes de direito tem metas de produtividade estabelecidas pelo CJN cujo descumprimento pode ocasionar as ditas jurisprudências defensivas processuais²⁴, que podem afetar relações consumeristas negativamente. E os juízes leigos?

Juízes leigos têm ‘fixada retribuição mediante bolsa por ato homologado, projeto de sentença ou acordo celebrado entre as partes’²⁵, e ganhavam em média R\$ 3.520,00 em 2014 no TJ-RJ²⁶. Assim, os ditos juízes instrutores são ainda mais diretamente impactados pelo número de projetos de sentenças e audiências realizados do que os juízes de direito. Não se busca questionar aqui a importância do estabelecimento de metas para estimular o funcionamento da Justiça, mas os valores praticados no TJ-RJ são muito aquém do esperado para um trabalho delicado e de grande importância – apenas R\$ 26,00 por cada ato, projeto de sentença ou acordo.

Um dos princípios fundamentais da Administração Pública é o princípio da Eficiência, do qual se extrai tanto a Economicidade quanto a Eficácia. O que parece ocorrer no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis é uma prevalência do primeiro sobre o segundo. Resolver um processo custa em média R\$ 458 aos tribunais estaduais²⁷, mas os encerrar de qualquer maneira pode custar muito mais, tanto individual quanto socialmente. Acredita-se estar num momento em que se deve refletir sobre a Eficácia das decisões dos Juizados Especiais Cíveis e os muitos fatores que nesta influem, como os citados ao longo do presente artigo. Como já disse o então presidente americano, John F. Kennedy: “Consumidores, por definição, somos todos nós”. O consumidor e as relações consumeristas são coisas seríssimas, e não podem continuar sendo conduzidos com o descaso e intolerância que por vezes se observa em juizados.

²⁴OLIVEIRA, Miguel Barros Barreto de. *Jurisprudência defensiva e metas de produtividade: uma jabuticaba consumerista*. Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/revistapoliticiajudiciaria/article/view/562/560>>. Acesso em: 11 set. 2020.

²⁵BRASIL. Tribunal De Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *Resolução TJ/ OE/ RJ nº 35/2013*. Disponível em: <http://webfarm.tjrj.jus.br/biblioteca/index.asp?codigo_sophia=172837&integra=1>. Acesso em: 11 set. 2020.

²⁶FOLHA DIRIGIDA. *Juiz leigo tem média salarial de R\$3.520*. Disponível em: <<https://folhadirigida.com.br/concursos/noticias/tj-rj/juiz-leigo-tem-media-salarial-de-r-3-520>>. Acesso em: 17 set. 2020.

²⁷HERMES, Felipe. *A insustentável lerdeza do nosso Judiciário*. Disponível em: <<https://super.abril.com.br/sociedade/a-insustentavel-lerdeza-do-nosso-judiciario/>>. Acesso em: 17 set. 2020.

CONCLUSÃO

Direcionando-se ao fim do presente artigo, é bem claro que este não traça um cenário muito positivo para os Juizados Especiais e as milhões de causas consumeristas a eles levadas. Se antes a morosidade da justiça talvez fosse seu maior desafio, agora põe-se em xeque a precisão e a confiabilidade das decisões. Conduzir processos muito lentamente traz prejuízos – mas conduzi-los demasiadamente rápido traz suas próprias consequências deletérias.

Há uma série de linhas de falhas na própria estrutura dos Juizados Especiais Cíveis em vigor, submetendo aqueles que neles ingressam à possibilidade de sofrerem abalos sísmicos incondizentes com suas pretensões. Justamente por serem vários os problemas — existem outros que não foram abordados nesse breve artigo — não existe uma solução única, simples e que abranja todos os pontos.

Dentre as medidas que podem ser tomadas para conter os problemas são a valorização dos juízes leigos e maior investimento em sua capacitação, a adoção de metas com critérios qualitativos conjugados com os quantitativos já amplamente aplicados e talvez um maior número de aulas de Direito Consumerista nos cursos preparatórios pelos quais os Juízes de Direito passam antes de serem lotados nos Juizados Especiais Cíveis. Também é sempre importante buscar a opinião e sugestões daqueles que trabalham diretamente com a área.

Por fim, sugere-se focar em mecanismos que onerem as companhias litigantes contumazes, que deixam de gastar em seus produtos e serviços, apropriando-se dos valores enquanto transferem os ônus e custos aos consumidores e à máquina pública quando invariavelmente será acionada, ainda que por apenas uma fração dos milhões de lesados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 18 jul. 2020.

_____. *Lei nº 10.406*, de 11 de janeiro de 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em: 11 set. 2020.

_____. *Lei nº 9.099*, de 26 de setembro de 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm>. Acesso em: 18 jul. 2020.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *Resolução TJ/ OE/ RJ nº 35/2013*. Disponível em: <http://webfarm.tjrj.jus.br/biblioteca/index.asp?codigo_sophia=172837&integra=1>. Acesso em: 11 set. 2020.

_____. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 174/2013*. Disponível em <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1723>>. Acesso em: 11 set. 2020.

_____. Conselho Nacional de Justiça. *CNJ delimita atuação do juiz leigo*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/cnj-delimita-atuacao-de-juiz-leigo/>>. Acesso em: 14 jul. 2020.

_____. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1152531*. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Disponível em: <<https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=200901570432&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>>. Acesso em: 17 out. 2020.

FOLHA DIRIGIDA. *Juiz leigo tem média salarial de R\$3.520*. Disponível em: <<https://folhadirigida.com.br/concursos/noticias/tj-rj/juiz-leigo-tem-media-salarial-de-r-3-520>>. Acesso em: 17 set. 2020.

FONAJE. Disponível em <<http://fonaje.amb.com.br/enunciados/>>. Acesso em: 20 nov. 2020.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor comentado*: artigo por artigo. 13. ed. Salvador: JUSPODIVM, 2018.

HERMES, Felipe. *A insustentável lerdeza do nosso Judiciário*. Disponível em: <<https://super.abril.com.br/sociedade/a-insustentavel-lerdeza-do-nosso-judiciario/>>. Acesso em: 17 set. 2020.

IDEC. *Brasileiros conhecem seus direitos de consumidor, mas não reclamam de forma efetiva, mostra pesquisa*. Disponível em: <<https://idec.org.br/em-acao/em-foco/brasileiros-conhecem-cdc-e-seus-direitos-de-consumidor-mas-no-reclamam-de-forma-efetiva-mostra-pesquisa>>. Acesso em: 17 set. 2020.

IPEA. *Síntese de dados de Diagnóstico sobre os Juizados Especiais Cíveis*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/relatorio-juizado-especial-civel.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2020.

LIMA, Thiago Borges Mesquita de. *O juiz leigo dos juizados especiais é "leigo"?*. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/66037/o-juiz-leigo-dos-juizados-especiais-e-leigo>>. Acesso em: 11 set. 2020.

MENDES, Vinicius. *Advogados afirmam que prática de Juizado Especial tem prejudicado vítimas de fraude*. Disponível em: <<https://www.olharjuridico.com.br/noticias/exibir.asp?id=39649¬icia=advogados-afirmam-que-pratica-de-juizado-especial-tem-prejudicado-vitimas-de-fraude>>. Acesso em: 22 set. 2020.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. *A Proteção Constitucional do Consumidor*. 2 ed. São Paulo: Atlas. 2010.

OLIVEIRA, Miguel Barros Barreto de. *Jurisprudência defensiva e metas de produtividade: uma jabuticaba consumerista*. Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/revistapoliticiajudiciaria/article/view/562/560>>. Acesso em: 11 set. 2020.

PORTELLA, Ernesto. *A inconstitucionalidade do mero aborrecimento*. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/69564/a-inconstitucionalidade-do-mero-aborrecimento>> Acesso em: 22 set. 2020.

SARDINHA, Camila. *As gravações telefônicas realizadas nas centrais de atendimento ao consumidor e a eficácia probatória dos protocolos de atendimento*. Disponível em: <<https://camilasardinha.jusbrasil.com.br/artigos/213300061/as-gravacoes-telefonicas-realizadas-nas-centrais-de-atendimento-ao-consumidor-e-a-eficacia-probatoria-dos-protocolos-de-atendimento>>. Acesso em: 22 set. 2020.

SOUZA, Andre Paganí de. *"Decisão-surpresa" e a sua vedação no Processo Civil brasileiro*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/cpc-na-pratica/257894/decisao-surpresa-e-a-sua-vedacao-no-processo-civil-brasileiro>>. Acesso em: 14 jul. 2020.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil*. 39. ed. V. I. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

THEODORO, Fernanda. *Inversão do Ônus da Prova e o CDC*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/188019/inversao-do-onus-da-prova-e-o-cdc>>. Acesso em: 22 de set. 2020.

REDAÇÃO MIGALHA. *TJ/RJ: Órgão Especial cancela súmula do "mero aborrecimento"*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/quentes/293074/tj-rj--orgao-especial-cancela-sumula-do--mero-aborrecimento>>. Acesso em: 22 set. 2020.