

A TURMA RECURSAL COMO ELEMENTO DE POLÍTICA E DE ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA PARA GESTÃO DO CONTENCIOSO DE MASSA

FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO¹

Vivemos no Brasil o fenômeno de judicialização de conflitos que contabiliza no país 87.000.000 de processos², segundo dados recentes do CNJ, em decorrência do fenômeno da judicialização na sociedade brasileira, o que significa a ampliação do campo de atuação do sistema judicial com transferência das decisões relevantes que interessam à sociedade para o eixo Judicial. Segundo José Carlos Cavalcanti, Professor de Economia da UFPEJ, a “judicialização pode ser contextualizada como sendo tanto a expansão da área de atuação das cortes judiciais com a transferência de decisões políticas aos tribunais, como a propagação de métodos judiciais de decisão para fora das cortes...”³ Já nos acostumamos com a judicialização da política, da saúde pública e privada, da violência, inclusive doméstica, das políticas públicas, do trabalho, da moral, da economia, do meio ambiente e especialmente do consumo.

1 Juiz Titular do II Juizado Especial Cível.

2 De acordo com os números, o Brasil tem hoje 86,6 milhões de processos judiciais em tramitação. Do total, 25,5 milhões chegaram à Justiça ano passado. A Justiça Estadual é a mais demandada, com 18,7 milhões de casos novos só em 2009, o que corresponde a 74% dos novos processos que foram ajuizados no país. Na Justiça do Trabalho e na Justiça Federal aportaram 3,4 milhões de novas ações em cada um destes dois ramos do Judiciário. A taxa de congestionamento de 71% manteve-se estável em relação aos anos anteriores, mas a metodologia de coleta de dados mudou. De acordo com o presidente do CNJ, ministro Cezar Peluso, antes se consideravam as sentenças proferidas para excluir o processo dessa taxa. Pelo novo método, consideram-se excluídas da taxa de congestionamento apenas as ações cujas sentenças transitaram em julgado, ou seja, nas que há decisão definitiva. A Justiça Estadual é a mais congestionada: taxa de 73%. A mais célere é a Justiça do Trabalho, cujo congestionamento é de 49%, ou seja, mais da metade dos processos trabalhistas são resolvidos no mesmo ano em que ajuizados. <http://www.conjur.com.br/2010-set-14/brasil-866-milhoes-processos-andamento-afirma-cnj>.

3 <http://www.creativante.com.br/download/Judicializacao.pdf>

No Estado do Rio de Janeiro, o Judiciário estadual contabiliza 1.700.000 processos ativos, com 52% dessa demanda concentrada nos Juizados Especiais, que resolvem questões de consumo em 95% dos processos.

O enfrentamento deste contencioso de massa é condição de sobrevivência para o Judiciário e a gestão de grande volume de processos de fornecedores de serviços e de produtos, necessariamente caracterizada por boa dose de ativismo judicial, exige dos juízes uma postura proativa que interfere de maneira regular e significativa na gestão judiciária e no julgamento da demanda de massa, especializada em consumo, marca característica do sistema de defesa do consumidor brasileiro que é a área de especialização dos Juizados Especiais Cíveis; cenário este em que a Turma Recursal exerce papel mais que preponderante e fundamental, para definir e orientar uma política judiciária adequada, eficiente e organizada, voltada para a efetividade da jurisdição.

A Turma Recursal dos Juizados, pela posição de destaque de órgão revisor dos julgamentos dos Juizados, exerce poder quase absoluto na matéria especializada do consumidor, porque é sua a última palavra na aplicação da Lei Federal (Código do Consumidor) e só é desafiada por Recurso Extraordinário⁴ ao STF ou por raros casos de Reclamação ao STJ⁵, o que a torna responsável pela aplicação e efetivação do Direito do Consumidor no país.

4 Descabimento de recurso especial em sede de Juizados Especiais Cíveis, conforme verbete da Súmula nº 203 do STJ: “Não cabe recurso especial contra decisão proferida por órgão de segundo grau dos Juizados Especiais.” (STJ - Corte Especial, AgRg no Ag 400.076-BA, j. 23/05/2002).

5 Resolução nº 12 do STJ, de 14/12/09, que “Dispõe sobre o processamento, no Superior Tribunal de Justiça, das reclamações destinadas a dirimir divergência entre acórdão prolatado por turma recursal estadual e a jurisprudência desta Corte”.

Decisão do STF reconhecendo o cabimento de reclamação ao STJ “para fazer prevalecer, até a criação da turma de uniformização dos juizados especiais estaduais, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça na interpretação da legislação infraconstitucional” (STF - Tribunal Pleno – RE 571572 ED/BA, rel. Min. Ellen Gracie, j. 26/08/09)

Ementa do acórdão da RCL 6.721/MT RECLAMAÇÃO. RESOLUÇÃO/STJ Nº 12/2009. JUIZADOS ESPECIAIS. REQUISITOS. JURISPRUDÊNCIA CONSOLIDADA. DEFINIÇÃO. 1. Para que seja admissível o manejo da Reclamação disciplinada pela Res/STJ nº 12/2009 é necessário que se demonstre a contrariedade a jurisprudência consolidada desta Corte quanto a matéria, entendendo-se por jurisprudência consolidada: (i) precedentes exarados no julgamento de Recursos Especiais em Controvérsias Repetitivas (art. 543-C do CPC); ou (ii) enunciados de Súmula da jurisprudência desta Corte. 2. Não se admite, com isso, a propositura de reclamações com base apenas em precedentes exarados no julgamento de recursos especiais. 3. Para que seja admissível a reclamação é necessário também que a divergência se dê quanto a regras de *direito material*, não se admitindo a reclamação que discuta regras de processo civil, à medida que o processo, nos juizados especiais, orienta-se pelos peculiares critérios da Lei 9.099/95. 4. As hipóteses de teratologia deverão ser apreciadas em cada situação concreta. 5. Reclamação não conhecida.

Portanto, o Tribunal, como é o caso do TJRJ, que consegue estruturar uma Turma Recursal especializada, com juízes vocacionados, recrutados prioritariamente entre titulares de Juizados, com vivência e experiência nesse segmento especializado, assume naturalmente uma liderança na área especializada em Direito do Consumidor e atrai a confiança das partes, dos consumidores, dos advogados, que optam por resolver seus conflitos de consumo no segmento especializado dos Juizados Especiais, o que justifica o percentual significativo de 52% da demanda concentrada nos Juizados Especiais do Rio de Janeiro que contabilizam aproximadamente 850.000 processos em trâmite, equação singular que notabiliza o Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e traça um perfil característico que o diferencia de todos os demais Estados da Federação, já que até o Estado Rio Grande do Sul, que possui volume total de demandas semelhante ao nosso, apresenta percentual bem inferior de 20% dessa demanda concentrada nos Juizados Especiais.

Portanto, a eficiência e a valorização da Turma Recursal pelo Tribunal do Rio de Janeiro, como peça mestra do sistema dos Juizados Especiais e de defesa do consumidor no Estado, garantem a manutenção, redução ou expansão do percentual de 52% de concentração de demandas de consumo de massa nesse segmento especializado. Essa equação interessa à organização da Justiça e desafia sua economia e eficiência na medida em que um processo em Juizado Especial possui custo aproximado de R\$ 1.000,00, só recuperado com o pagamento de custas pela parte vencida em caso de recurso sem êxito, considerando os custos com a estrutura judiciária, servidores, juízes, fóruns em locais nobres, materiais, informática, pessoal terceirizado, ao passo que a eventual migração da demanda para o juízo cível comum, por opção do jurisdicionado ou advogado, eleva o patamar de custo para o próprio Judiciário do valor aproximado de R\$ 2.500,00, a fundo perdido, já que possivelmente essa migração se dá em 65% dos casos com gratuidade de Justiça.

A administração judiciária atenta e eficiente deve monitorar se as demandas de consumo características aos juizados têm perfil migratório para

o juízo cível com maior custo e estrangulamento do sistema, na medida em que o Tribunal também sofre com a pressão de demanda quando há transferência de processos do microsistema dos Juizados, assoberbando as Câmaras Cíveis que passam a julgar questões do dia a dia, como por exemplo, o consumidor que não teve instalada sua banda larga; a cobrança indevida de tarifa bancária, o produto comprado pela internet que não foi entregue, o apagão no serviço público essencial de energia elétrica, a falha na rede de telefonia, o overbooking no transporte aéreo, o extravio de bagagem – questões que deveriam ser resolvidas exclusivamente nos Juizados e que não podem sobrecarregar o Tribunal, sob pena de desequilibrar a harmonia na organização da Justiça, desafiando a estrutura das Câmaras Cíveis do Tribunal que em razão da especialização por competências, passam a receber quase 300 recursos por mês, enquanto as Câmaras Criminais recebem em torno de 60 recursos/mês.

Muito embora o conceito de cidadão “consumidor informado” seja uma quimera, basta que os Juizados Especiais enfrentem problemas para que o processo migratório de demandas para os juízos cíveis se inicie. Se as pautas de audiências dos Juizados são marcadas para datas remotas, se as condenações deixam de ser pedagógicas, se a organização cartorária deixa a desejar, tudo é motivo para que o consumidor opte pelo sistema de justiça comum, mas será sempre preponderante a expectativa do jurisdicionado e do advogado de merecer e alcançar uma reparação adequada, suficiente e proporcional ao dano experimentado.

O quadro descrito desmente inclusive o mito da alegada “industrialização do dano moral”, na medida em que, na verdade, há industrialização da lesão em massa, em razão de milhares de ações judiciais idênticas em face da mesma empresa; equação que permite a conclusão de que “as empresas lesam no atacado e indenizam no varejo”. Tanto é verdade que as pesquisas apontam que o que leva os consumidores a reclamarem no Procon ou no Caderno de Defesa do Consumidor de **O Globo** é a eficiência da solução para obterem a entrega imediata da geladeira comprada pela internet tão logo seja publicada a reclamação e o que os leva a reclamarem na ANS

contra o aumento abusivo do plano de saúde é a busca da imediata redução da mensalidade, já que a experiência adquirida pelo consumidor orienta e dirige sua conduta para a perseguição do objetivo prático desejado.

A explosão de demandas no segmento de consumo precisa e deve ser concentrada e mantida nos Juizados Especiais por opção do consumidor⁶, não por determinação legal, mas sim pela credibilidade no microsistema e deve ser ampliada de 52% para 70% ou 80%, já que nesse segmento há flexibilidade de gestão com núcleos de 1º atendimento servidos por estudantes através de convênios com as universidades, com a multiplicação de sentenças dos juízes togados por juízes leigos, com a capacitação de estagiários de Direito para atendimento cartorário, com Centros de Conciliação⁷ para priorização e encerramento de processos por acordo judicial ou pré-processual⁸, com ferramentas de gestão modernas e eficientes, apropriadas para tratamento de demanda de massa e que enfrentam sem inibi-

6 AVISO Nº. 23/2008 O Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro A V I S A aos Senhores Magistrados, Membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, Advogados, Serventuários e demais interessados, que foi elaborada a presente CONSOLIDAÇÃO DOS ENUNCIADOS JURÍDICOS CÍVEIS E ADMINISTRATIVO. 2 – COMPETÊNCIA 2.1 - COMPETÊNCIA - OPÇÃO DO AUTOR. A competência em sede de Juizados Especiais Cíveis é opção do autor.

7 RESOLUÇÃO TJ/OE Nº 20, de 18/07/2011 (ESTADUAL) Art. 1º - Fica criado o Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis - CPC JEC, localizado no Forum Central da Comarca da Capital, que terá entre outras atribuições previstas em Ato Normativo a ser editado pela Presidência a de possibilitar o primeiro atendimento das partes residentes no território correspondente à competência dos Juizados Especiais Cíveis da Comarca da Capital localizados no Foro Central, realizar as sessões de conciliações antes e após a distribuição dos feitos e implantar mutirões de Conciliação.

RESOLUÇÃO Nº 125 DO CNJ DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010 - Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. Art. 8º ... os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania ("Centros"), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. § 1º Todas as sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, as sessões de conciliação e mediação processuais ser realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados junto ao Tribunal (inciso VI do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º). Art. 9º Os Centros contarão com um juiz coordenador ... Art. 11. Nos Centros poderão atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e/ou advogados.

8 http://www.tjrj.jus.br/web/guest/juiz_especiais/conciliacao-pre-processual.

ção o contencioso gerado pela explosão de demanda de consumo, vencida e superada nos diversos e heroicos enfrentamentos do Judiciário do Rio que, adotando uma política judiciária de valorização do acesso à Justiça, tratou e trata de milhões de casos idênticos em face da mesma empresa: nos planos de expansão de telefonia fixa, no caso do “megabonus”, na assinatura básica, nos apagões de energia elétrica, nas falhas das redes de telefonia celular, nos contratos de banda larga com velocidade infinitamente inferior à contratada, nas cobranças de tarifas bancárias indevidas, nas compras pela internet que não são entregues, na cobrança abusiva de esgoto sem coleta e tratamento, nos planos de férias enganosos, nas compras coletivas lesivas etc.

O mapeamento das causas de migração de processos de consumidores que optam pelo Juízo Cível e evitam os Juizados tem demonstrado que preferem o juízo comum no procedimento sumário, os jurisdicionados que buscam valor superior de indenização, por exemplo, no acidente de consumo, do art. 12 do CDC, no transporte rodoviário urbano que, após queda lesiva no coletivo, esperam receber indenização superior àquela garantida nos Juizados, considerando que o limite de competência passa a ser de 60 salários do Sumário e não limitado a 40 salários, como nos Juizados. A jurisprudência do TJRJ tem fixado indenizações de R\$ 8.000,00⁹ ou por um registro de sabonador indevido por fraude em que o tribunal fixa R\$ 10.000,00¹⁰, que poderiam ser fixadas pelos JECs, não se justificando a migração. Os jurisdicionados que migram dos Juizados para o Cível no procedimento ordinário também almejam valores indenizatórios superiores como, por exemplo, no atraso de voo internacional com extravio de bagagem, hipótese em que o Tribunal pode indenizar em R\$ 12.000,00¹¹ e novamente não se justifica

9 Proc. 0027001-7020058190004, Proc. 0012529-6420058190001,

10 Proc. 0268566-6320108190001, Proc. 0027377-5920108190205.

11 DES. NAGIB SLAIBI - Julgamento: 29/08/2012 - SEXTA CÂMARA CÍVEL Direito Aeronáutico. Transporte Aéreo Internacional. Perda de conexão por atraso de voo. Passageiros que tiveram de aguardar 28 horas até conseguirem viajar de Miami para o Rio de Janeiro. Transtornos para conseguir pernoite em hotel. Extravio de bagagem. Pedido de reparação por danos morais. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço. Sentença de procedência. Recurso. Cabimento parcial. Majoração do valor da condenação por danos morais para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para cada uma das autoras. Primeiros Embargos de declaração. Empresa aérea. Alegadas omissões. Alegação de que o acórdão deixou de se manifestar sobre a aplicação ao caso de di-

a migração, porque este valor poderia ser fixado no Juizado, que ainda resolve a lide de forma especializada em Direito do Consumidor e em tempo inferior e com custo reduzido.

E como o Judiciário pode valorizar e credenciar o microsistema dos Juizados como o segmento eleito e especializado nas demandas de consumo?

versos dispositivos legais. Prequestionamento da matéria. Rejeitados. Segundos Embargos de declaração. Autores. Alegação de que houve obscuridade quanto ao pedido de incidência de juros de mora desde a citação. Rejeitados. Aplicação do princípio “in iliquidis non fit mora”. A indenização por danos morais contam-se da data do julgado, momento em que foram reconhecidos, pois não é líquida a obrigação quando paira incerteza do “quantum”. O enfoque jurídico dado pelo v. acórdão foi suficientemente claro, não se vislumbrando omissão ou contradição a serem sanadas, tendo o acórdão impugnado abordado todos os pontos relevantes para a solução do conflito. Verifica-se imprestável a via declarativa para o atendimento da pretensão do ora embargante; outrossim, não é demais lembrar que os declaratórios não se prestam para questionamentos, mas para dirimir omissões, obscuridades ou contradições, tampouco servem para alterar a decisão, ressalvada a hipótese do excepcional efeito infringente, que in casu não se ostenta razoável. Precedentes citados: Apel. Cív. nº 0047493-19.2010.8.19.0001, Sexta Câmara Cível, rel. Des. Nagib Slaibi, julgamento: 30/11/2011; Apel. Cív. nº 0083196-11.2010.8.19.0001, Décima Primeira Câmara Cível, rel. Des. Adolpho Andrade Mello, julgamento: 04/06/2012. Rejeição dos embargos

DES. JOSE CARLOS PAES - Julgamento: 20/09/2012 - DÉCIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL APELAÇÕES CÍVEIS. TRANSPORTE AÉREO. VIAGEM INTERNACIONAL. EXTRAVIO DE BAGAGEM. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. QUANTUM DEBEATUR. DANOS MATERIAIS PARCIALMENTE COMPROVADOS. 1. A relação entabulada entre as partes tem natureza consumerista, uma vez que a autora é destinatária final dos serviços prestados pela ré, enquadrando-se, portanto, na definição de consumidor prevista no artigo 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. A demandada é a fornecedora, conforme o disposto no artigo 3º do mesmo diploma legal. Precedentes do STJ. 2. Responsabilidade objetiva da prestadora de serviço, a quem cabe demonstrar a existência de causa excludente de sua responsabilidade, ônus do qual não se desincumbiu. 3. Ademais, pela Teoria do Risco, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre do simples fato de alguém se dispor a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços. 4. Incontroverso nos autos que a bagagem da consumidora foi extraviada, quando em viagem para participar de um projeto de pesquisa promovido por dois laboratórios com sede em Paris. 5. O contrato de transporte aéreo impõe a obrigação do transporte seguro dos passageiros, bem como de seus pertences. Nesse contexto, é evidente a falha na prestação de serviço prestado pela ré, que agiu com negligência no atendimento a sua cliente, causando-lhe dano moral, que ocorre in re ipsa. 6. Indenização extrapatrimonial que foi adequadamente fixada em R\$ 12.440,00 (doze mil, quatrocentos e quarenta reais), em primeiro grau de jurisdição. Correto cotejamento da razoabilidade e proporcionalidade que devem permear as decisões dessa natureza. Precedentes do TJRJ. 7. Danos materiais parcialmente comprovados através das notas fiscais referentes à aquisição de vestuário e artigos de higiene pessoal para possibilitar a permanência da autora no local de destino. Precedente. 8. A correção monetária referente ao dano moral deverá incidir a contar da data da sentença, nos termos da súmula 97 do TJ/RJ. Precedentes. 9. Por seu turno, os juros de mora também referente ao dano moral - incidirão a contar da citação, diante da relação contratual existente entre as partes, na forma do artigo 405 do Código Civil. Precedentes do TJRJ. 10. Apelo da ré que não segue e apelação da autora parcialmente provida. Alteração de ofício do termo inicial da correção monetária e dos juros de mora referentes aos danos morais.

O planejamento estratégico do Tribunal deve ser pautado por critérios objetivos baseados em quantificação estatística (lista TOP 30)¹² e deve ser orientado para uma política de estruturação dos Juizados com planos de investimento de médio e longo prazo: para informatização e valorização do servidor e dos juízes togados e especialmente dos juízes leigos que atuam nesse segmento especializado e são responsáveis atualmente por 70% da produção de sentenças no segmento dos Juizados e ainda são forçados a produzir 160 sentenças/mês, sem que possam se empenhar e se dedicar à instrução dos processos para redução do tempo da audiência, para fazerem jus a uma bolsa remuneratória razoável, acompanhando as promoções e remoções de escrivães e juízes com comprometimento e perfil de Juizado, com empoderamento das partes com presença obrigatória em audiência e uma política judiciária de valorização das provas extrajudiciais por laudos particulares, na forma do art. 35 da Lei 9.099/95, com combate ao apego ao formalismo exacerbado¹³, com desestímulo à supervalorização do pro-

12 <http://srv85.tjrj.jus.br/MaisAccionadas/>

13 Quase metade dos brasileiros apóia tortura para obter provas - 6 de junho de 2012 - Pavarini . Publicado originalmente na *Folha.com*. Caiu nos últimos dez anos o número de pessoas que são totalmente contrárias a aceitação de provas obtidas com tortura nos tribunais, segundo pesquisa do NEV (Núcleo de Estudos da Violência) da USP divulgada hoje. Ao todo, foram ouvidos moradores de 11 capitais brasileiras. Segundo os dados de 2010, 52,5% dos ouvidos discordam totalmente com o uso de tortura para obter provas e 47,5% concordam totalmente, em parte ou discordam apenas em parte com a prática. Em 1999, a mesma pesquisa apontava 71,2% dos brasileiros totalmente contrários à tortura e 28,8% concordavam totalmente, em parte ou discordavam em partes. Na análise por cidades, Goiânia é o que tem maior percentual de moradores que discordam totalmente com a tortura, seguido por Belo Horizonte e São Paulo. Já entre os que concordam totalmente, em parte ou discordavam em partes com a prática, o destaque é de Porto Velho, com 75,3% das pessoas com essa opinião. Sobre a ação policial, caiu o percentual de pessoas que desaprovam o uso da força. Apesar disso, a maioria ainda é contrária. O número de pessoas que discordam totalmente com a invasão de residência caiu de 78,4% para 63,8%, com o ato de atirar em suspeito caiu de 87,9% para 68,6%, e quanto a agressão de suspeito caiu de 88,7% para 67,9%. <http://www.pavablog.com/2012/06/06/quase-metade-dos-brasileiros-apoia-tortura-para-obter-provas/>.

O antropólogo e ex-secretário nacional de Segurança Pública Luiz Eduardo Soares, em sua casa no Rio. Após o 11 de Setembro, em vários países, as questões da segurança pública e da defesa nacional atropelaram os direitos humanos. E o fizeram, lamentavelmente, com apoio popular. Os EUA são um exemplo paradigmático disso. O presidente [George W.] Bush chegou a enviar ao Congresso e obter aprovação de algumas práticas de tortura como justificáveis em determinadas circunstâncias. [O presídio de] Guantánamo continua existindo, assim como outras prisões que se multiplicaram fora dos EUA e que estão alheias aos princípios que valem no interior do país. É a criação de uma espécie de purgatório global, para além de qualquer controle judicial e democrático. O mundo passou a girar em torno do eixo do medo, do terror e da segurança. Então o primeiro passo interpretativo é o de

cesso em detrimento do direito material do consumidor, pela valorização do papel do advogado no sistema dos juizados, com a obrigatoriedade de realização de AIJ no 1º grau, sob pena de nulidade e sem aplicação do art. 557 do CPC na Turma Recursal, não adotando o julgamento monocrático e garantindo o julgamento do Colegiado de juízes na Turma Recursal e sempre permitindo que os advogados possam pedir preferência e sustentar nas Turmas Recursais, sem exigência de inscrição na véspera ou com antecedência e sem limitação de horário no dia da sessão e permitindo que as próprias partes possam pedir preferência para assistir ao julgamento.

Todas essas características de empoderamento do consumidor e de valorização e de indispensabilidade de participação do advogado têm mantido o percentual de 52% de concentração da demanda nos Juizados e podem garantir que se avance nesse percentual até 70% ou 80%, o que permitirá uma gestão flexível da demanda de consumo de massa com auxílio da mão de obra dos juízes leigos, dos contratados/terceirizados, estagiários, ferramentas de gestão como os Centros de Conciliação e a conciliação pré-processual, que permitem que o sistema possa produzir mais com a mesma estrutura (produzir mais com o mesmo), a fim de atender à explosão de demanda com eficiência.

O planejamento estratégico do Judiciário Estadual no segmento dos Juizados Especiais deve compreender e acompanhar essa relação de interligação com o sistema de Justiça Comum, que é acionado pelos jurisdicionados como alternativa pela migração da demanda dos Juizados para as Varas Cíveis, toda vez que a confiabilidade do microsistema estiver comprometida – equação que deve ser objeto de plena atenção da alta administração do Tribunal.

evitar uma avaliação isolacionista do Brasil. Temos de pensar o quadro mundial. Nós estamos falando de um novo tempo, de um outro espírito do tempo. Esse avanço das posições contrárias a valores de respeito humano é mundial ou pelo menos supranacional. Mas eu gostaria de comparar esses dados com os de outros países. Eu ousaria imaginar que talvez tenha ocorrido nos EUA uma degradação valorativa quanto aos direitos humanos maior do que essa verificada no Brasil. Talvez isso traria um raio de esperança no fim do túnel. É importante salientar que a maioria continua sendo contrária a essas práticas todas que você mencionou. A maioria decresceu muitíssimo, o que é lastimável e muito significativo. Mas a maioria continua firme no propósito de valorização da dignidade humana.

A gestão eficiente do sistema judicial de defesa do consumidor, nessa equação de contencioso de massa, tem inclusive superado seu papel de mero julgador de conflitos individuais, na medida em que tem conseguido através da gestão judiciária eficiente alterar o comportamento dos fornecedores. E também tem buscado mecanismos para responder à explosão de demandas de consumo de massa, realizando mutirões de conciliação com percentuais invejáveis de 90% a 100%, criando ilhas de conciliação para propositura de acordos extrajudiciais ao consumidor que já ajuizou sua demanda, expressinhos de conciliação, centrais de atendimento e *hot lines* para soluções de problemas com o Judiciário, Defensoria, Procons, Codecons e outras autoridades do Sistema de Defesa do Consumidor, totens de atendimento presencial por videoconferência. Desenvolve, portanto formas criativas e eficazes de solução dos conflitos de consumo em sedes judicial e extrajudicial, que amortecem ou encerram o conflito por acordo, em benefício do mercado de consumo e de valorização do consumidor, com reflexo inclusive na economia, já que o consumidor satisfeito, que conta com uma política eficiente de pós-venda, terá sua decisão de consumo presidida pela confiança no fornecedor e no mercado e não terá receio em consumir, o que gera um efeito positivo de um círculo virtuoso na sociedade. ♦