



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça e o Excessivo Empenho Paliativo dos Tribunais na Solução dos Conflitos Frente às Causas da Judicialização do Consumo de Massa

Alessandro Luis Faria Maciel

Rio de Janeiro  
2012

ALESSANDRO LUIS FARIA MACIEL

A Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça e o Excessivo Empenho Paliativo dos Tribunais na Solução dos Conflitos Frente às Causas da Judicialização do Consumo de Massa

Artigo Científico apresentado à Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro EMERJ, como exigência para conclusão do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil.

Professores Orientadores:

Maria de Fátima Alves São Pedro

Rio de Janeiro  
2012

## **A RESOLUÇÃO N. 125 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E O EXCESSIVO EMPENHO PALIATIVO DOS TRIBUNAIS NA SOLUÇÃO DOS CONFLITOS FRENTE ÀS CAUSAS DA JUDICIALIZAÇÃO DO CONSUMO DE MASSA**

Alessandro Luis Faria Maciel

Graduado pela Faculdade da Cidade. Pós-graduado em Direito Empresarial e dos Negócios pela Universidade Cândido Mendes. Advogado.

**Resumo:** O presente artigo abordar a aplicabilidade da resolução n. 125, emitida pelo Conselho Nacional de Justiça que trouxe a necessidade de Política pública permanente de incentivo aos mecanismos consensuais de solução de litígios, com o preceito de melhorar o desempenho e a funcionalidade do Judiciário. No entanto, os principais Tribunais de Justiça brasileiros, apresentam, de forma antagonicamente à realidade brasileira soluções paliativas para a redução do passivo judicial, preocupando-se tão somente com a redução dos estoques das ações, e esquecendo-se da verdadeira essência e da correta aplicação dos princípios norteadores do Direito do Consumidor e da própria Resolução. O trabalho apresenta estudos de soluções que, não são os mais adequados, pois não refletem uma melhora nos indicadores dos tribunais, fazendo ao final uma sugestão de atuação jurisprudencial como forma de reprimir o avanço escalado das ações e para combater a imagem do Poder Judiciário como grande centro de reclamações das empresas.

**Palavras-Chave:** Solução Alternativa de Conflitos. Vulnerabilidade do Consumidor. Resolução n. 125 do CNJ.

**Sumário:** Introdução. 1. Delineamento histórico do consumo em massa e os princípios do direito do consumidor. 2. A criação do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, a edição da resolução n. 125. 3. A realidade da justiça brasileira e as soluções paliativas apresentadas pelos Tribunais. 4. Necessidade de um posicionamento rígido pelos tribunais como forma de inibir o avanço da judicialização. Considerações finais. Referências.

### **INTRODUÇÃO**

O presente trabalho aborda a necessidade do cumprimento da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça pelos Tribunais de Justiça Estaduais, ante ao expressivo empenho na aplicação de mecanismos que objetivam unicamente a “baixa dos estoques dos processos”, ignorando a verdadeira essência da Resolução, que é a busca por uma

consolidação de política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses, com desígnio de garantir os direitos previstos nas normas de proteção ao consumidor.

Ponto de partida para tal análise, é o reconhecimento de que o Poder Judiciário Nacional enfrenta uma intensa anormalidade com a sobrecarga de processos instaurados, o que vem gerando crises de desempenho, e conseqüente perda de credibilidade da instituição jurídica perante a sociedade.

Busca-se despertar atenção do leitor, para o fato de que essa situação, não decorre, tão somente das transformações sociais com o incremento da economia de massa resultante do aumento do acesso da população aos bens e serviços, mas também de uma política de “contraprestação indenizatória per capita”.

Chegando-se assim, na premissa do presente do artigo, de indagar a peça fundamental da Resolução n. 125 Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos.

Uma vez ultrapassada tal premissa, a sistemática apresentada no estudo começa com uma síntese do histórico do consumo em massa e os princípios do direito do consumidor, passando pela criação do Conselho Nacional de Justiça – CNJ e a edição da resolução n. 125, apresentando assim ao final a realidade da justiça brasileira, as soluções paliativas apresentadas pelos Tribunais e a necessidade de um posicionamento rígido pelos tribunais como forma de inibir o avanço da judicialização.

Objetiva-se assim, dissertar, de forma breve, acerca das práticas paliativas que os Tribunais de Justiça Nacionais vêm apresentando como forma de tratar a litigância massiva, bem como a inteligência da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, e as possíveis soluções para o tratamento adequado dos conflitos de massa consumerista, com a aplicação de critérios jurisprudenciais que podem evitar o ingresso de ações de massa.

A pesquisa realizada baseou-se na doutrina relevante de estudiosos sobre o tema, em relação a artigos e livros redigidos.

## **1. DELINEAMENTO HISTÓRICO DE CONSUMO EM MASSA E OS PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR**

A história do consumo em massa no mundo é recente. Iniciada no Reino Unido e expandido ao mundo no século XIX, a Revolução Industrial permitiu a superação da agricultura e os trabalhos manuais por linhas de montagem a vapor. Técnicas simples de produção em massa começaram a ser adotadas, barateando os preços finais que estimularam o consumo. Houve uma crescente mudança nas necessidades de consumo da população da época, visto que o aparecimento de novas mercadorias levava a uma suposta necessidade de compra. Nessa mudança, o produtor que, antes participava de toda a cadeia, passou a vender seus produtos aos distribuidores e estes ofertavam ao consumo.<sup>1</sup>

No Brasil, um pouco mais tarde, a década de 30 do século passado é reconhecida por muitos como os anos da revolução industrial leve. Nesse período, ocorreram mudanças significativas no panorama econômico. A indústria brasileira apresentou um crescimento expressivo, principalmente nos setores menos sofisticados, como têxtil e processamento de alimentos. O modelo de importação foi substituído pelo modelo de industrialização.

No período pós Segunda Guerra, o processo de industrialização foi intensificado. Pequenas indústrias alavancaram o desenvolvimento, que automaticamente empurraram o consumo em massa. Posteriormente, com o investimento do capital estatal e estrangeiro, a expansão da indústria foi notória.

---

<sup>1</sup> COLOMBO, Luciane Ozelame Ribas. *A Evolução da Sociedade de Consumo*. Akrópolis, Umuarama, v. 16, n. 3, p. 143-149, jul./set. 2008.

Já na década de 80 do século passado o consumo em massa já fazia parte do dia-a-dia dos brasileiros, atuação de empresas estrangeiras com novas tecnologias impulsionavam o consumo de massa.

Contudo, a legislação consumerista era insuficiente em face da realidade que se apresentava. Enquanto o mundo se globalizava, havia críticas pela ausência e normas específicas que cuidassem da proteção ao consumo. As lutas por uma política social firme nos movimentos pré-Constituição de 1988, garantiram um marco jurídico-político para criação das normas de proteção ao consumidor.

Assim, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 - CRFB, obedecendo aos anseios da sociedade, trouxe no arcabouço dos Direitos Fundamentais, dispondo no inciso XXXII do art. 5º, a imposição para edição de Lei que cuidasse da proteção dos direito do consumidor.

Cumprе ressaltar que, tamanha é a importância do Direito do Consumidor, que a proteção ao consumo foi abordada em três momentos da Carta Magna. A primeira vez quando trata dos direitos e deveres individuais e coletivos no art. 5º inciso XXXII; A segunda quando trata dos princípios gerais da atividade econômica no art. 170, inciso V; e, por fim, no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

Com efeito, a edição da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 que instituiu o Código de Defesa do Consumidor – CDC, como um microsistema legislativo, não decorreu de uma conveniência legislativa, mas sim, da obediência do Poder Legislativo à vontade do Poder Constituinte, concretizada nas letras da CRFB de 1988, representando um avanço nos direitos fundamentais, segundo Lorenzetti<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> LORENZETTI, Ricardo. *Fundamentos do Direito Privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999. p. 46.

Importante observar, que os princípios normativos do Direito do Consumidor, obedecem, primordialmente, aos princípios constitucionais. Para Nunes<sup>3</sup>, são princípios constitucionais norteadores do Direito do Consumidor a soberania, dignidade da pessoa humana, liberdade, justiça, solidariedade, isonomia, direito à vida, direito à intimidade, vida privada, honra e imagem, informação, eficiência, publicidade, e a indenização por danos.

Nesse contexto, fundamentando-se na principiologia constitucional, a Lei n. 8.078 de 1990, instituiu no estudo do Direito do Consumidor, a Política Nacional das Relações de Consumo que, reconhece, objetivamente, a necessidade de se tutelar a parte mais frágil da relação, objetivando uma homogeneização e equilíbrio das relações de consumo.

O *caput* do art. 4º da Lei Consumerista concretizou de forma capitular as diretrizes da Política Nacional das Relações de Consumo, quando sistematizou os princípios consumeristas.

Percebe-se assim que, de fato, há princípios e diretrizes específicos da Política Nacional das Relações de Consumo, que se aplicam a todo sistema, mas que não se confundem com a sistemática do Código de Defesa do Consumidor, como se estes fossem princípios específicos das relações de consumo.

Corroborando esse entendimento, o fato do art.4º do Código de Defesa do Consumidor trazer um rol de princípios específicos às relações de consumo, posteriormente à indicação dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo. Assim, percebe-se que o sistema consumerista preza pela proteção à parte vulnerável, transparência, boa-fé, o equilíbrio e a confiança.

Para Marques<sup>4</sup>, a vulnerabilidade pode ser de três tipos: técnica, jurídica e fática.

---

<sup>3</sup> NUNES, Rizzato. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo. Saraiva, 2005. p. 14-78.

<sup>4</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005. p. 85.

A vulnerabilidade técnica manifesta-se pela ausência de conhecimentos específicos em relação ao produto ou ao serviço. A vulnerabilidade jurídica é falta de conhecimentos quanto a direitos, instrumentos contratuais e remédios jurídicos para solucionar eventuais problemas. A vulnerabilidade econômica provoca um desequilíbrio na negociação, pois o consumidor possui poder de barganha inversamente proporcional a seu poder de compra.

Importante destacar que as tipologias servem tão somente para facilitar a identificação da vulnerabilidade, bastando a presença de apenas uma delas para se configurar a parte mais frágil. Na sistemática consumerista, a vulnerabilidade do consumidor ganha significância, pois é ele que pressupõe a correção do desequilíbrio real entre o consumidor e o fornecedor.

Garcia<sup>5</sup> entende que o reconhecimento da vulnerabilidade consumerista surge a justificativa para existência de uma legislação especializada na proteção e defesa do consumidor, visando o equilíbrio e harmonia entre as relações.

Assim, a edição da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, garantiu à sociedade consumerista, a busca pela universalização do acesso à justiça e os direitos específicos do consumidor, que, até então, eram restritos e inadequados perante a Lei Civil.

## **2. A CRIAÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ E A EDIÇÃO DA RESOLUÇÃO N. 125**

Instituído pela Emenda Constitucional n. 45 de 2004 que ficou conhecida como a reforma do judiciário, mais especificamente no art. 103-B da CRFB/88, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, foi criado para exercer a função de controle externo do Judiciário, com atribuições de planejamento estratégico e gestão administrativa dos tribunais e de controle disciplinar e correccional das atividades dos magistrados.

---

<sup>5</sup> GARCIA, Leonardo Mendes. *Direito do Consumidor: Código Comentado, jurisprudência, doutrina*. Niterói. Impetus, 2012. p. 44.

Para Barroso<sup>6</sup>, a criação do CNJ consolidou a preservação da independência do Judiciário.

Nesse contexto, caracterizado pela ascensão institucional representatividade política e necessidade de preservação da independência do Judiciário, é que foi concebida a criação de um órgão de composição mista, apto a promover sua adequada comunicação com a sociedade e com as instituições políticas. Uma via de mão dupla, capaz de transmitir as expectativas dos cidadãos e de comprometer as circunstâncias das instituições jurídicas. Dentre outras funções, ao Conselho Nacional de Justiça, caberá, sem interferir na atividade jurisdicional, planejar estrategicamente a instituição, reivindicar verbas e compromissos, apresentar relatórios estatísticos, zelar pela universalização do acesso à justiça e, quando for o caso, punir desvios de conduta. Sua criação é *a favor* e não contra o Judiciário.

Para Watanabe<sup>7</sup>, o acesso à justiça descrito no inciso XXXV, do art. 5º, da CRFB de 1988, não cuida tão somente ao acesso aos órgãos do Poder Judiciário, mas sim, um acesso que propicie à sociedade o acesso à ordem jurídica justa, no sentido de se permite a todos, sem distinção, uma atenção por parte do Poder Judiciário. A primordial função do Poder Judiciário é a solução dos conflitos, que, quanto mais simples, melhor é a satisfação da sociedade.

Assim, cabe ao Judiciário não somente organizar os serviços que são prestados por meio de processos judiciais, como também aqueles que socorram os cidadãos de modo mais abrangente, de solução por vezes de simples problemas jurídicos, como a obtenção de documentos essenciais para o exercício da cidadania, e até mesmo de simples palavras de orientação jurídica. Contudo, é, certamente, na solução dos conflitos de interesses que reside a sua função primordial, e para desempenhá-la cabe-lhe organizar não apenas os serviços processuais como também, e com grande ênfase, os serviços de solução dos conflitos pelos mecanismos alternativos à solução adjudicada por meio de sentença, em especial dos meios consensuais, isto é, da mediação e da conciliação.

A sistemática atualmente utilizada para a análise e solução de mérito dos conflitos, já é de longe a menos eficiente. A cultura da sentença condenatória que, por sua vez, gera, por consequência, a cultura de recursos, é sabidamente morosa e ineficaz. O mecanismo

---

<sup>6</sup> BARROSO, Luís Roberto. *Constitucionalidade e Legitimidade da Criação do Conselho Nacional de Justiça*. Revista de Direito Processual Geral 59. Rio de Janeiro, 2005. p. 124.

<sup>7</sup> WATANABE, Kazuo. *Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses*. Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p.4.

predominante de solução por meio de sentença proferida por juiz, após extensas oportunidades de peticionamento, recursos e provas, não tem se mostrado a mais adequada.

Aliado a essa postura, as sentenças condenatórias atualmente proferidas geram um incentivo à propositura de ações judiciais, pois garantem ganho financeiro aos autores, independente da solução do conflito.

A crise que habita o Poder Judiciário em razão do gigantesco volume de ações e recursos judiciais, não é recente, e, manifestamente conhecida. O próprio Ministro Cezar Peluzo, em seu discurso de posse como Presidente do Supremo Tribunal Federal e do Conselho Nacional de Justiça, em 23 de abril de 2010, discorreu sobre a “sobrecarga insuportável de processos” em todos os âmbitos do Poder Judiciário, demonstrando que a curva de tempo de duração de um processo, oposta ao volume de ingresso das ações, acarretará em um ciclo vicioso de congestionamento, que poderá ocasionar a paralisação do Poder Judiciário.<sup>8</sup>

Desde os bancos das faculdades, aprende-se a elaboração de peças processuais e defender teses jurídicas, sem qualquer conjuntura de pacificação social ou de conciliação e prevenção. Em sendo a sentença uma manifestação de império, não corresponde aos objetivos de uma ordem jurídica justa, pois, nessa diagramação, sempre haverá uma parte descontente. É a concretização da política do ganha/perde.

Deve-se então, mudar a cultura da judicialização para a conciliação. Não obstante, para tal mudança, se fazem necessárias aplicações concretas e não paliativas.

---

<sup>8</sup> PELUSO, Antonio Cezar. *Discurso de Posse*. Tribuna da Magistratura. Ano XIX. N. 189. 2010. p.3-9.

Nas lições de Luchiar<sup>9</sup>, o aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais, apresenta ordens reflexas de diminuição do número de processos.

Nada obstante constituírem finalidades precípua da utilização dos métodos consensuais de solução de conflitos, o acesso à Justiça e a conseqüente pacificação social apresentam como conseqüências reflexas a diminuição do número de processos e a redução de sua morosidade, motivo pelo qual a saída para a crise da justiça envolve a adoção e o estudo de mecanismos autocompositivos de solução de conflitos.

Cuida-se então, que o aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios possui o preceito de melhorar o desempenho e a funcionalidade do Judiciário, passando a serem tratadas como verdadeiros equivalentes jurisdicionais, e a fazer parte do quadro da política judiciária.

Para Luchiar<sup>10</sup>, a objetividade de uma política pública que contemple alternativas extra-imperativos do Poder Judiciário e métodos consensuais de solução de conflitos, deve promover a adequada e tempestiva pacificação social e à conseqüente obtenção do acesso à Justiça (“acesso à ordem jurídica justa”), secundária, mas não menos importante, a contribuição para a solução da crise que enfrenta a Justiça.

Por óbvio, o objetivo da modernização das soluções de conflitos, é a de otimizar a atuação dos Magistrados, para que possam se debruçar em temas mais complexos, posto que grande parte dos processos levados ao Judiciário se referem a temas corriqueiros, repetitivos e de pequena complexidade, que poderiam ter sido solucionados em âmbito administrativo/consensual.

Nesse sentido, é essa a busca por uma justiça eficiente que a Resolução número 125 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ se propõe. Não é por demais destacar os motivos e

---

<sup>9</sup> LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. *Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses*. Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.p. 233.

<sup>10</sup> *Ibidem*, p. 233.

fundamentos que abarcam a Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses.<sup>11</sup>

(...) cabe ao Judiciário estabelecer a política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade (...) necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios (...) apropriada disciplina em programas já implementados nos país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças (...) relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos (...)

Para Azevedo<sup>12</sup>, espera-se que os dispositivos da resolução convirjam para um Poder Judiciário capaz de harmonizar e pacificar os conflitos não por intermédio de atos de império, mas sim por ações conciliatórias e consensuais.

Dessa forma, a Resolução número 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ deve ser considerada como fonte primordial para aplicação de uma política pública que contemple a verdadeira pacificação social e à consequente obtenção do acesso à Justiça como ordem jurídica justa.

### **3. A REALIDADE DA JUSTIÇA BRASILEIRA E AS SOLUÇÕES PALIATIVAS APRESENTADAS PELOS TRIBUNAIS**

O Conselho Nacional de Justiça – CNJ por intermédio do Departamento de Pesquisas Judiciárias, apresentou no final do ano de 2012 o relatório anual Justiça em Números, que destacou o crescente volume de processos em trâmite no Poder Judiciário. De acordo com a pesquisa, o estoque de processos relativo ao total do Poder Judiciário teve um crescimento de 3,6% entre 2010 e 2011, alcançando 26 milhões de novos processos somente em 2011. “Em muito, esta situação tem como origem o aumento da demanda, visto que somente no último

---

<sup>11</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>>. Acesso em: 13 mai 2012.

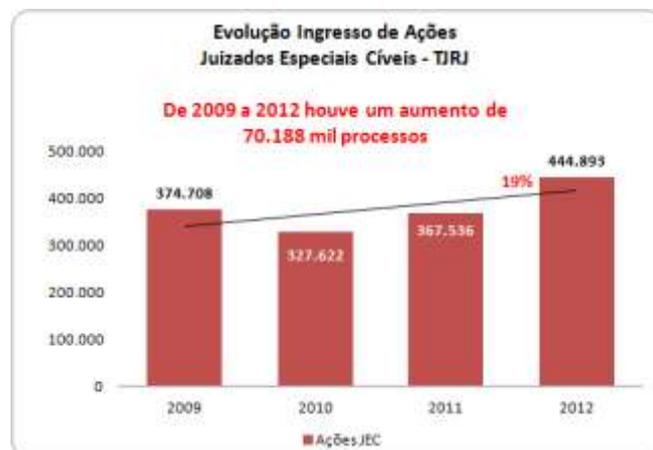
<sup>12</sup> AZEVEDO, André Gomma. *Desafios de Acesso à Justiça ante o Fortalecimento da Autocomposição como Política Pública Nacional*. Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.p. 237.

ano o número de casos novos aumentou 8,8%, não sendo equilibrado, portanto, pelo crescimento do total de processos baixados.”<sup>13</sup>

O Departamento de Pesquisas Judiciárias destacou ainda que, 60% (sessenta por cento) do ingresso anual de processos, concentram-se nos quatro maiores Tribunais de Justiça – São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Rio Grande do Sul.<sup>14</sup>

Nesse incremento, destaca-se a litigiosidade em massa dos Juizados Especiais Cíveis – instituídos pela Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995 –, justamente idealizados com o designo de solucionar demandas reprimidas na sociedade, garantindo um acesso à Justiça de forma rápida e efetiva, mas que, no entanto, se transformaram em um grande órgão da efetividade do ganha/perde, com a resolução de temas corriqueiros e de baixa complexidade.

Somente no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, entre 2009 e 2012 houve um crescimento de aproximadamente de 20% o que equivale a 70 mil novos processos.



Fonte: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TOP 30.

Nesse contexto, os principais Tribunais de Justiça brasileiros, apresentam, de forma antagonicamente à realidade brasileira e ao disposto na Resolução n.125 do Conselho Nacional de Justiça, soluções paliativas para a redução do passivo judicial, preocupando-se

<sup>13</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Departamento de Pesquisas Judiciárias. Justiça em Números. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/eficiencia-modernizacao-e-transparencia/pj-justica-em-numeros/relatorios.p.448>>. Acesso em: 26 nov. 2012.

<sup>14</sup> *Ibidem*, p. 233.

tão somente com a redução dos estoques das ações, e esquecendo-se da verdadeira essência e da correta aplicação dos princípios norteadores do Direito do Consumidor e da própria Resolução, que é a busca das causas, razões e soluções adequadas frente à judicialização de Massa.

Das informações constantes dos estudos do Departamento de Pesquisas Judiciárias do CNJ, conclui-se que iniciativas como mutirões de conciliação, expressinhos e semanas da conciliação, demonstram-se ser ineficazes e excessivamente paliativas, pois, apesar de cumprirem com a função institucional, não abrandam o ingresso das ações judiciais e nem cumprem a função apropriada para reduzir judicialização dos conflitos de interesses, apenas minimizam os estoques de processos dos Tribunais de Justiça brasileiros.

Essa realidade de uma sociedade que cada vez mais passa a ter acesso aos mais diversos produtos e serviços, que aprende a demandar por quão mínimos sejam os casos, versus a progressividade crescente da judicialização massiva, pode, em curto espaço de tempo, ocasionar um congestionamento tamanho, ao ponto de paralisar a atuação jurisdicional.

Cabe lembrar que, de um lado, empresas geradoras de grande passivo judicial, atuam de forma estratégica e cirúrgica para a redução dos seus gastos judiciais, e tão somente nos custos judiciais, ou seja, apenas após o ajuizamento das reclamações, ponderando, custos X tempo X honorários X custas. Por óbvio, empresas nascem para dar resultados aos seus sócios ou acionistas, mas alguns estudos independentes indicam que é menos custoso a resolução do que a judicialização. Sem qualquer ingerência na esfera empresarial, a resolução de reclamações justificadas tão somente na esfera judicial que, nem sempre refletem uma solução da reclamação, com a devida vênia, parece-nos na contramão da fidelização empresarial e opostamente às políticas públicas instituídas em nosso ordenamento pátrio.

Portanto, frente à realidade que se apresenta, se faz necessário que o Poder Judiciário passe a atuar jurisdicionalmente de forma a adequar as decisões judiciais aos casos em que realmente necessitam de uma intervenção estatal, objetivando conter o avanço das demandas.

#### **4. NECESSIDADE DE UM POSICIONAMENTO RÍGIDO PELOS TRIBUNAIS COMO FORMA DE INIBIR O AVANÇO DA JUDICIALIZAÇÃO**

Na contramão da cultura de conciliação, empresas que não se preocupam com a fidelização de seus clientes e com a eficiência nos seus atendimentos, multiplicam a cada dia o número de clientes insatisfeitos que batem à porta do Poder Judiciário civilista/consumerista. No entanto, por óbvio, não cabe ao judiciário interferir nessa gestão.

Atualmente, diversos são os projetos em curso no Brasil para minimizar o ingresso de ações, alguns, inclusive, que objetivam o atendimento obrigatório administrativo precedente à esfera judicial. No entanto, tais projetos se apresentam muito úteis para controle administrativo das atividades comerciais, não garantem minimizar o volume de entrada de processos no Judiciário.

Como exemplo mal sucedido, foi a Comissões de Conciliação Prévia - CCP na seara trabalhista no ano de 2000, em empresas e sindicatos, com o designo de condicionar à propositura das demandas na Justiça do Trabalho ao tratamento prévio dos conflitos individuais do trabalho às comissões. Não obstante, o Supremo Tribunal Federal decidiu que demandas trabalhistas podem ser submetidas à Justiça do Trabalho antes que tenham sido analisadas por uma CCP, pois, caso assim não fossem, restaria afronta ao direito universal dos cidadãos de acesso à Justiça – direito de ação – assim como ao princípio pétreo previsto no inciso XXXV do art. 5º da CRFB/88, onde determina que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

Com efeito, o Judiciário civilista/consumerista, em especial os cuidadores das demandas em sede de Juizado Especial Cível que, certamente, é a base da pirâmide do volume de ingresso processual, necessitam atuar de forma rígida para combater a imagem de grande centro de reclamações das empresas fornecedoras de produtos e serviços.

Dessa forma, cabe então ao Judiciário atuar onde possui expertise, ou seja, em seus julgados. Entendemos que o Judiciário civilista/consumerista pode atuar de maneira mais rigorosa em seus julgamentos, e que esse posicionamento pode reduzir o ingresso de ações, muito delas repetitivas e de pequena complexidade. A massificação de demandas é, por boa parte, culpa do próprio Judiciário, que se deixou levar pelo avanço das demandas, aplicando condenações pecuniárias ao mínimo movimento de empresas, motivando assim a cultura da judicialização como fonte alternativa de renda.

Para tanto, o primeiro passo no sentido contrário, é a identificação dos grandes volumes de matérias e demandados, com o mapeamento dos temas que são recorrentes.

A partir desse ponto, os próprios Tribunais podem firmar entendimento sumulado, no sentido que somente são devidos os danos morais quando houver tentativa prévia de solução administrativa amigável. As condenações tão somente materiais – provadas – seriam então cabíveis quando ausente a tentativa de solução da reclamação do consumidor junto às empresas. As condenações materiais e morais deveriam então ser somente aplicáveis aos casos de desdém das empresas quando procuradas por seus clientes para resolverem suas reclamações previamente ao ajuizamento das ações.

Assim, entendemos que tal entendimento jurisprudencial, permitiria ao Poder Judiciário identificar em quais demandas restaria a boa fé do consumidor quanto ao interesse em resolver as causas, perseguido a aplicação de uma ordem jurídica justa tão aclamada pela Resolução n. 125 do CNJ e pelas norma consumerista, e não pela busca de uma fonte alternativas de ganhos financeiros.

## CONCLUSÃO

Pretende-se por fim, abarcar que a edição da resolução n. 125 pelo Conselho Nacional de Justiça trouxe a necessidade de Política pública permanente de incentivo aos mecanismos consensuais de solução de litígios, com o preceito de melhorar o desempenho e a funcionalidade do Judiciário.

Tal necessidade se dá em razão do grande incremento no número de processos, indicando um avanço cada vez maior da sociedade em buscar o judiciário para fazer valer os direitos consumerista. No entanto, de forma antagonicamente à realidade brasileira, as tentativas de solução não se apresentam focadas em atuar na motivação do ingresso de ações, mas sim em soluções para a redução dos estoques dos processos, que não tem se mostrado ser a mais eficaz.

Para tanto, entende-se que se faz necessário que o Poder Judiciário passe a atuar jurisdicionalmente com desestímulo de ganho financeiro que se tornou, devendo operar de forma a satisfazer a obtenção do acesso à Justiça como ordem jurídica justa, proporcionalmente às condições dos requerimentos pelos demandantes, que devem provar a tentativa de solução amigável, demonstrando boa fé e necessidade de intervenção do Poder Judiciário.

## REFERENCIAS

AZEVEDO, André Gomma. *Manual de Mediação Judicial*. Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. Brasília/DF, 2009.

AZEVEDO, André Gomma. *Desafios de Acesso à Justiça ante o Fortalecimento da Autocomposição como Política Pública Nacional. Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional*. Coordenadores Morgana de Almeida Richa e Antonio Cezar Peluso. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

BARROSO, Luís Roberto. *Constitucionalidade e Legitimidade da Criação do Conselho Nacional de Justiça*. Revista de Direito Processual Geral 59. Rio de Janeiro, 2005.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Projeto Movimento Pela Conciliação – Manual de Implementação*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/aceso-a-justica/conciliacao/historico>.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Departamento de Pesquisas Judiciárias. *Justiça em Números*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/eficiencia-modernizacao-e-transparencia/pj-justica-em-numeros/relatorios>.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 que instituiu o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078-compiladohtm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078-compiladohtm).

BRASIL. Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995 que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm).

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo. Atlas, 2008.

COLOMBO, Luciane Ozelame Ribas. *A Evolução da Sociedade de Consumo*. Akropolis, Umarama, v. 16, n. 3, p. 143-149, jul./set. 2008.

FIORELLI, José Osmir. *Mediação e solução de conflitos: teoria e prática – São Paulo*. 2. ed. Atlas, 2008.

GARCIA, Leonardo Mendes. *Direito do Consumidor: Código Comentado, jurisprudência, doutrina*. Niterói. Impetus, 2012.

LORENZETTI, Ricardo. *Fundamentos do Direito Privado*. São Paulo. Revista dos Tribunais, 1999.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. *Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional*. Coordenadores Morgana de Almeida Richa e Antonio Cezar Peluso. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

MARQUES, Claudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

NUNES, Rizzato. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo. Saraiva, 2005.

PELUSO, Cezar. Especial. *Discurso de Posse*. Tribuna da Magistratura. Ano XIX. N. 189. 2010.

WATANABE, Kazuo. *Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional*. Coordenadores Morgana de Almeida Richa e Antonio Cezar Peluso. Rio de Janeiro: Forense, 2011.