



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A criação da Conciliação Pré-Processual e sua influência no quantitativo de novas ações nos
Juizados Especiais Cíveis

Gabriela Maia Cassab

Rio de Janeiro

2013

GABRIELA MAIA CASSAB

**A criação da Conciliação Pré-Processual e sua influência no quantitativo de novas ações
nos Juizados Especiais Cíveis**

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil.
Professora orientadora:
Maria de Fátima Alves São Pedro

Rio de Janeiro

2013

A CRIAÇÃO DA CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL E SUA INFLUÊNCIA NO QUANTITATIVO DE NOVAS AÇÕES NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Gabriela Maia Cassab

Graduada em Direito pela Universidade Estácio de Sá. Advogada.

Resumo: Com o aumento da demanda dos consumidores pela reparação aos danos sofridos em decorrência de problemas com os fornecedores, os Juizados Especiais Cíveis sofreram um aumento significativo nas demandas propostas, com a conseqüente morosidade no trâmite processual. Assim, foi criado o projeto de Conciliação Pré-Processual ampliando o acesso do consumidor à justiça, bem como diminuindo o número de ações nos Juizados, bem como reduzindo o custo do Tribunal de Justiça com o andamento de tais demandas.

Palavras-chave: Conciliação Pré-Processual. Juizados Especiais Cíveis.

Sumário: Introdução. 1. Os Juizados Especiais Cíveis. 1.1. O atual panorama abarrotado do Judiciário. 1.2. Os meios de soluções de conflitos extrajudiciais e suas falhas. 2. O funcionamento do projeto de conciliação pré-processual e a ampliação do acesso à justiça ao consumidor. 3. A solução para a lotação dos Juizados Especiais Cíveis encontrada na conciliação pré-processual. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O trabalho apresentado aborda uma forma de solução para o conflito encontrado entre os princípios regentes da Lei n. 9.099/95, no que tange à simplicidade, informalidade e celeridade dos processos em trâmite nos Juizados Especiais Cíveis e o atual panorama de tais órgãos, ante o elevado número de ações em curso, principalmente na esfera do Direito do Consumidor.

Atualmente, a realidade encontrada nos Juizados Especiais Cíveis difere do preceituado pela Lei n. 9099/95, na medida em que processos de maior complexidade acabam

por serem negligenciados em razão do enorme número de processos com baixa complicação, que poderiam ter sido facilmente resolvidos ainda em fase conciliatória.

A solução para o inchaço dos Juizados Especiais Cíveis encontra-se na possibilidade de obtenção da solução do conflito na esfera administrativa. No entanto, como diversas empresas fornecedoras não se mostram disponíveis a solucionar as questões, se fez necessária a imposição de meios alternativos para composição de acordos entre consumidores e fornecedores.

Visando aprofundar o estudo sobre um meio de solução alternativa e pacífica dos conflitos, com a utilização do espaço físico do Judiciário e seu amparo ao consumidor leigo, bem como o interesse das empresas na solução pacífica do conflito, é devido considerar que a tendência será o número de novas ações diminuir, extinguindo a situação crítica encontrada nos Juizados Especiais Cíveis de todo o Estado do Rio de Janeiro, conjuntamente com a solução dos conflitos vivenciados pelos consumidores a cada dia.

O presente estudo se utilizará dos métodos de pesquisa bibliográfica, analisando os aspectos dos Juizados Especiais Cíveis, bem como do Projeto de Conciliação Pré-Processual, utilizado no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

1. OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

No momento da criação da Lei n. 9.099/95, houve a reunião, em um só texto, das regras e princípios regulamentadores dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, dando aos Juizados Especiais da esfera cível a competência para processar e julgar as causas de pequeno valor econômico, com matéria de até 40 salários mínimos, e as causas de menor complexidade, havendo então um encaixe com as causas que versavam sobre Direitos do Consumidor.

Conforme entendimento de Felipe Borring Rocha¹, a falta de efetividade do processo torna necessária a reforma do Poder Judiciário, buscando uma solução célere aos processos em curso:

Daí ser imperiosa a implementação da reforma do Poder Judiciário, voltada para aspectos técnicos e orgânicos, de forma a prover uma organização judiciária funcional e eficiente. Somente com a reorganização do Poder Judiciário é que a implementação de novas leis materiais e processuais poderá atingir seus objetivos de efetividade e de acesso à Justiça.

Em busca de seus direitos, os consumidores encontraram nos Juizados Especiais Cíveis uma saída para todos os imbróglis vivenciados diariamente com aqueles fornecedores que insistiam em não resolver seus problemas, sejam estes de ordem material ou mesmo de ordem moral, como nos casos de inclusões indevidas em cadastros desabonadores de crédito ou algum tratamento incorreto e exasperado em determinado estabelecimento que acabou por constranger o consumidor.

Ainda no cunho social da criação dos Juizados Especiais Cíveis, a Lei n. 9099/95 trouxe a possibilidade do acesso do interessado sem a necessidade de contratação de um advogado, assim, permitiu que os consumidores que não possuem meios financeiros de arcar com os custos dos honorários de um advogado, ingressassem com suas ações de maneira desacompanhada, com o amparo, inclusive, de advogados dativos, a disposição dos litigantes desacompanhados, sem custos.

Conforme Felipe Borring Rocha², “ponderou-se que a conciliação poderia representar uma forma mais rápida de pacificação dos conflitos sociais, prescindindo de um longo caminho processual, e mais justa, pois baseada na manifestação da vontade das partes.”

Além das causas que versam sobre as relações consumeristas, os Juizados Especiais Cíveis ainda contavam com a solução de causas de menor complexidade, que não envolviam a

¹ ROCHA, Felipe Borring. *Manual dos juizados especiais cíveis estaduais: teoria e prática*. São Paulo. Atlas, 2012, p. 4.

² ROCHA, Felipe Borring. *op.cit.*, p. 4.

necessidade de perícia, em exemplos como conflitos de vizinhos e pequenos acidentes de trânsito.

Desse modo, os Juizados Especiais Cíveis não foram criados apenas para a solução dos conflitos dos consumidores, mas para todas as causas da esfera cível que não necessitam de uma maior análise para seu deslinde, não necessitando de um rito de maior rigor, como ocorre nas Varas Cíveis, bastando uma análise célere para o deslinde da questão.

No entanto, em que pese a existência dos Juizados Especiais Cíveis auxiliando na solução de conflitos de relação de consumo, os fornecedores não se intimidaram a falhar com seus produtos e serviços, desrespeitando diversas regras impostas no Código de Defesa do Consumidor. Conforme Ada Pellegrini Grinover e Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin³:

A sociedade de consumo, ao contrário do que se imagina, não trouxe apenas benefícios para os seus atores. Muito ao revés, em certos casos, a posição do consumidor, dentro desse modelo, piorou em vez de melhorar. Se antes fornecedor e consumidor encontravam-se em uma situação de relativo equilíbrio de poder de barganha (até porque se conheciam), agora é o fornecedor (fabricante, produtor, construtor, importador ou comerciante) que, inegavelmente, assume a posição de força na relação de consumo e que, por isso mesmo, 'dita as regras'. E o Direito não pode ficar alheio a tal fenômeno.

Assim, para o auxílio na solução dos conflitos, encontrou o consumidor nos Juizados Especiais Cíveis o amparo necessário para o deslinde de seus problemas, passando então a lotarem os Juizados Especiais, que passaram, por consequência, a prestar serviços mais morosos e insuficientes.

³ GRINOVER, Ada Pellegrini; et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 4.

1.1 O ATUAL PANORAMA ABARROTADO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Em razão da criação dos Juizados Especiais Cíveis, com um acesso livre de dificuldades, bem como o crescimento do nível de conhecimento dos consumidores de todas as classes sociais, os Juizados assistiram seus acervos processuais aumentarem consideravelmente, na medida em que a cada mês o número de ações dobrava ou até mesmo triplicava, dependendo da localidade.

No Estado do Rio de Janeiro, o Tribunal de Justiça divulga a cada mês o número de ações distribuídas para as conhecidas empresas campeãs no setor de distribuição, ou seja, as empresas mais acionadas, em sua maioria com casos da mesma natureza, que poderiam ser resolvidos administrativamente e não foram.

Conforme o Juiz Coordenador do projeto de Conciliação pré-processual, Flávio Citro Vieira de Mello⁴, informa em uma entrevista cedida ao Instituto Innovare:

Toda e qualquer iniciativa, projeto ou expediente voltado para a solução das lides por acordo deve ser priorizada e prestigiada diante a massiva judicialização de conflitos na área da saúde, na política e no consumo, valendo o registro de que no Brasil tramitam aproximadamente 86.000.000 de processos, com uma taxa de congestionamento de 71%, segundo os dados do CNJ.

Assim, a solução célere proposta na Lei n. 9.099/95 acabou por ficar, de certo modo, em segundo plano, causando um considerável inchaço em seus cartórios, juntamente com uma morosidade demasiadamente excessiva, acarretando na demora na solução dos processos, ou seja, um processo que deveria durar poucos meses, permanece ativo por vezes até anos, em um caminho antagônico ao proposto pela legislação.

⁴ PORTAL. Disponível em: www.premioinnovare.com.br/praticas/o-centro-permanente-de-conciliacao-pre-processual-virtual/print/. Acesso em: 15 fev 2013.

Dessa forma, na atualidade, um dos grandes problemas vividos pelo Judiciário fluminense está em reduzir o acervo dos Juizados Especiais Cíveis, bem como o número de novas ações, sendo então criadas estratégias para a solução dos imbrólios vivenciados.

Para tanto, é encontrado no Poder Judiciário do Rio de Janeiro uma considerável busca em meios alternativos para a solução do conflito, dentre elas, a Conciliação Pré-Processual, que possui seu funcionamento voltado para o consumidor que teve seu direito lesado por algum fornecedor e não consegue resolvê-lo administrativamente.

1.2 OS MEIOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS EXTRAJUDICIAIS E SUAS FALHAS

No Rio de Janeiro, além dos Juizados Especiais Cíveis, que tratam dos processos já em tramite, há a atuação de alguns órgãos no auxílio a redução de demanda judicial consumerista, como o Núcleo de Defesa do Consumidor – NUDECON, da Defensoria Pública estadual, realizando conciliações extrajudiciais entre os assistidos da Defensoria Pública do Estado e as empresas reclamadas, e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, funcionando na tentativa de conciliação prévia dos consumidores com os fornecedores, não sendo usual a compensação por danos morais em tal modalidade, o que, por muitas vezes inviabiliza o acordo.

No entanto, os consumidores que não tiveram sucesso na conciliação do PROCON são encaminhados aos Juizados Especiais Cíveis, o que não corrobora com a intenção de redução dos processos em trâmite, pois para cada conciliação fracassada um processo era gerado.

Os métodos existentes são válidos e possuem bastante expressão no cenário da relação de consumo atual, no entanto, a busca pela diminuição das ações em curso, bem como a redução da distribuição das novas ações, sendo uma das intenções de tais projetos, não é alcançada com tamanha eficácia, pois enquanto em um projeto os consumidores atendidos são

somente aqueles que buscam a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, o outro, tem a característica de encaminhamento dos consumidores que não conseguiram compor o litígio aos Juizados. Ainda, os processos não deixarão de existir para aqueles outros consumidores que não procuraram a Defensoria Pública ou o PROCON, desejando valer-se de seu direito de ingressar sem advogado nos Juizados Especiais Cíveis.

Neste momento, se fez necessária a existência de um método com funcionamento exitoso para os consumidores que ingressarem com ações, que desejem, previamente, um contato com o fornecedor, como se fosse uma “última tentativa” pacífica de solução de conflito. Um contato que fosse realizado por intermédio do Judiciário e não apenas um telefonema ou e-mail para o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, de uma empresa.

Diante deste paradigma, foi elaborado o projeto de Conciliação Pré-Processual, atualmente em funcionamento no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que existe como um método de “filtro” conciliatório, permitindo que a conciliação seja realizada antes de existir o processo.

2. O FUNCIONAMENTO DO PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL E A AMPLIAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA AO CONSUMIDOR

No momento em que os Juizados Especiais Cíveis foram criados, seu foco não era o de funcionamento exclusivo para o consumidor, mas sim, para soluções de causa de baixa complexidade, que por muitas vezes, acabavam por envolver relações de consumo.

Conforme estabelece o artigo 3º, da Lei n. 9099/95:

O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim considerados:
I – as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;
II – as enumeradas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil;
III – a ação de despejo para uso próprio;
IV – as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado no inciso I deste artigo.

Diante do estabelecido no artigo 3º da Lei dos Juizados Especiais Cíveis, n. 9.099/95, Felipe Borring Rocha⁵ se posiciona:

Na verdade, a escolha deveria ter recaído sobre procedimentos cognitivos, condensados e com limitado campo probatório, com preferência às discussões centradas em questões jurídicas, considerando as causas não apenas no plano teórico, mas também do ponto de vista prático.

Com o passar do tempo, e a modernização dos meios de comunicação e a amplitude que os contratos de consumo foram ganhando, as falhas nas prestações de serviços, bem como os defeitos dos bens expostos ao público, também acabaram por ganhar aumento em ocorrências, por consequência, fazendo crescer o número de consumidores insatisfeitos.

Conforme artigo 6º, VII, do Código de Defesa do Consumidor prevê que “aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados”.

Assim, o Código de Defesa do Consumidor previa a liberdade do consumidor e o direito que lhe assiste a buscar a solução de seu conflito judicialmente, o que fez uma junção a Lei dos Juizados Especiais Cíveis, encontrando-se ali o ambiente propício à busca de tais indenizações e soluções entre consumidores e fornecedores.

Com tal aumento no número de processos, a busca pela solução dos imbróglis vivenciados diariamente pelos consumidores acabou por possuir também uma esfera de cunho indenizatório, na busca pela reparação dos danos morais, o que os órgãos administrativos, que antes desempenhavam seus papéis com desenvoltura, acabavam por não conseguir dar o

⁵ ROCHA, Felipe Borring. *Manual dos juizados especiais cíveis estaduais: teoria e prática*. São Paulo. Atlas, 2012, p. 40.

amparo desejado, pois não possuem autoridade competente para estipulação de verba indenizatória.

Como uma via normal, os Juizados Especiais Cíveis, que se encontravam em total desenvolvimento, em meados dos anos 2000, acabaram por receber um considerável número de novas ações em busca da indenização pelo dano moral sofrido com a desídia dos fornecedores, o que acarretou num abarrotamento dos Juizados Especiais Cíveis, em uma considerável rapidez, o que fez com que seu propósito de celeridade processual acabasse por se perder em seus próprios acervos de processos.

Assim, houve uma necessária tentativa de impedir o crescimento do número de processos em trâmite, com projeto de conciliação nas comunidades carentes, conciliações de PROCON, entre outros.

No entanto, em que pese a evolução do entendimento da necessária conciliação na fase pré-processual, ou seja, antes de se ingressar com a nova ação, tais projetos não foram suficientes para que o resultado desejado fosse obtido, e os Juizados continuaram abarrotados de processos e com escassez de funcionários.

Assim, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TJ/RJ, que possui um Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis – CPCJEC, criou o projeto de Conciliação Pré-Processual, utilizando o próprio Centro de Conciliação como responsável pelo funcionamento do projeto.

Através de tal prática, aquele consumidor que deseja ingressar em juízo contra alguma empresa fornecedora, se vê possibilitado de, antes de efetivamente ingressar com o processo, buscar junto à empresa, com o auxílio do Poder Judiciário, a solução do conflito vivenciado.

Para tanto, um e-mail é enviado pelo consumidor aos endereços eletrônicos fornecidos no site do Tribunal de Justiça do Estado, no caso, o TJ/RJ, e esta reclamação é

redirecionada pelos funcionários do Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis ao setor responsável da empresa, que tentará solucionar o conflito do consumidor, firmando acordo com o mesmo.

A diferença do projeto mencionado para os demais órgãos em funcionamento de práticas extrajudiciais está na solução de conflitos que envolvem apenas indenizações na esfera moral, além das outras demandas consumeristas, ou seja, casos em que não há consenso de valores e o juízo sentenciará a pecúnia a ser arbitrada, sem a existência de obrigação de fazer também podem ser objeto de acordo pré-processual.

Assim, o projeto do acordo pré-processual funcionará como uma forma de solução alternativa de conflito, que buscará a conciliação, sem a necessária propositura de ação, resolvendo-se o imbróglio vivido pelo consumidor de maneira administrativa, com a ajuda do Judiciário, que fará a homologação do acordo firmado entre os figurantes do caso.

Com a ampliação dos canais de contatos eletrônicos, como sites, e-mails, dentre outros, os consumidores encontraram canais para se comunicarem com seus fornecedores, no entanto, em muitas vezes, sem obter respostas.

Em diversos casos, os consumidores são pessoas leigas em relação ao Judiciário, bem como a seus direitos, o que as afasta da solução dos conflitos, pois acreditam que para a solução judicial do ocorrido, deveria arcar com custas e honorários, o que, em muitos casos, não ocorreria sem prejudicar o orçamento familiar.

O projeto de Conciliação Pré-Processual ampliou o acesso a estes consumidores, na medida em que podem solucionar seus conflitos sem a necessidade de um advogado, bem como de todo o desgaste emocional de um processo judicial, ainda que de baixa complexidade, pois o consumidor encontra um novo canal de solução do conflito, amparado pelo Poder Judiciário, que, de forma pacífica, compõe com as partes.

Diante do novo cenário da solução alternativa do conflito, o consumidor possui um meio novo e eficaz de encontrar no Judiciário a saída para seu problema, o que permitirá, em médio tempo, ao consumidor, a busca autônoma pela solução do imbróglio, deixando para casos de maior gravidade o auxílio do advogado, com a propositura de ação.

No momento em que o consumidor buscou a solução pacífica do conflito, utilizando-se da Conciliação Pré-Processual virtual, este demonstra que sua intenção está adstrita à solução do conflito, com o deslinde do problema vivenciado pelo mesmo, desvinculando-se da imagem de busca por indenização, que atualmente é demasiada no ordenamento jurídico fluminense.

Após o recebimento do contato do consumidor, o Centro Permanente de Conciliação, localizado no Fórum Central do Rio de Janeiro, encaminha a reclamação à empresa parceira, que irá verificar a viabilidade de um acordo com o consumidor.

Em caso de existência de solução pacífica, é realizado o contato com o consumidor enviando-lhe a proposta da empresa e ao final das tratativas, havendo o acordo, o mesmo é assinado no próprio Centro de Conciliação do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, homologado pelo Juiz de Direito responsável, possuindo este acordo então, natureza de título executivo extrajudicial.

Tal acordo pode envolver questões como simples indenização pecuniária, que acabariam por ter seu mérito analisado judicialmente, ou envolver obrigações de fazer, devendo apenas possuir o caráter de solução do conflito existente e, assim como o acordo judicial, este título executivo fará coisa julgada sobre a matéria, que não poderá ser discutida através de ação judicial, salvo uma ação de execução.

A ausência de solução pacífica do conflito também possui uma importante característica no funcionamento do projeto, pois tal situação também se traduz em uma força probatória para o consumidor no sentido de que o mesmo, antes do ingresso com a ação de

conhecimento, trazendo aos cartórios dos Juizados mais um processo, o consumidor realizou a tentativa de solução do caso, o que não foi consentido pela empresa fornecedora.

Outro ponto que merece destaque na aplicação do projeto é a amplitude do acesso à justiça, na medida em que surge então uma nova forma de solução de conflito, com o uso do Judiciário na busca do direito pelo consumidor.

Além dos órgãos já existentes, o projeto utilizado para a Conciliação Pré-Processual permite àquele consumidor com maior carência financeira para custear um advogado, ou mesmo, sem conhecimento suficiente para ingressar em nome próprio no Juizado Especial, o acesso ao Poder Judiciário para a ajuda na solução de seu conflito.

3. A SOLUÇÃO PARA A LOTAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS ENCONTRADA NA CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL.

O projeto de Conciliação Pré-Processual, no Rio de Janeiro, foi idealizado para funcionamento no Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis e não há custo adicional para o Tribunal de Justiça, colaborando, inclusive, para a diminuição dos custos do tribunal, na medida em que o custeio do processo gera um gasto para o Tribunal de Justiça, que deve arcar com funcionário, bem como material de autuação, dentre outros. E, não havendo processo, tais funcionários e materiais serão gastos com aqueles processos que terão seu acompanhamento realizado de forma detalhada e minuciosa.

O Juiz Coordenador do Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, Flávio Citro Vieira de Mello, em uma entrevista cedida ao Instituto Innovare⁶, explicou a prática do projeto detalhadamente:

⁶ PORTAL. Disponível em: www.premioinnovare.com.br/praticas/o-centro-permanente-de-conciliacao-pre-processual-virtual/print/. Acesso em: 15 fev 2013.

O Projeto de Solução Alternativa de Conflitos – Conciliação Pré-Processual, oferece opção aos consumidores que desejem buscar a autocomposição como solução autônoma, não judicial, do conflito de consumo com os fornecedores, com formalização de acordo gerador de título executivo extrajudicial.

(...)

O acordo pré-processual é uma forma de solução alternativa de conflitos que prioriza a conciliação sem necessidade de processo judicial, nem mesmo para homologação do acordo, que se aperfeiçoa com a interveniência dos advogados das partes ou da Defensoria Pública como título executivo extrajudicial. O objetivo do projeto é reduzir a massificação da judicialização de conflitos, especialmente os de consumo, e conta com apoio do Conselho Nacional de Justiça e da Defensoria Pública.

Com a prática de acordos fora da esfera processual, ainda que utilizando o Poder Judiciário na mediação de tais composições, irá, em um tempo médio, reduzir o número de demandas processuais consideravelmente, dando ao Tribunal de Justiça uma redução considerável de seus custos, que poderá aplicar tais verbas em melhorias estruturais, bem como novas contratações.

O custo de uma ação processual em trâmite no Tribunal de Justiça, especificamente nos Juizados Especiais Cíveis, não causa o prejuízo somente ao órgão jurisdicional, mas também causa um prejuízo à empresa, que deverá contratar um escritório, arcar com o custo de seus advogados, além dos custos processuais e prejuízo também ao consumidor, que em muitos casos pode não ser financeiro, mas também o desgaste de se dirigir a uma audiência, por muitas vezes se indispor com o advogado da outra parte ou seu preposto.

Conforme ressaltado na entrevista concedida ao Instituto Innovare, Flavio Citro Vieira de Mello⁷ destaca:

Apenas na Justiça Estadual do Rio de Janeiro tramitam mais de 3.000.000 de processos, sendo que mais de 1.500.000 no segmento dos Juizados Especiais, com a peculiaridade de que este sistema só recolhe custas na hipótese de recurso sem êxito e que cada processo possui um custo médio de R\$ 1.000,00, se considerado o iter médio de 7 (sete) a 12 (doze) meses, considerados todos os custos de infraestrutura e pessoal.

Com o número de novas ações nos Juizados Especiais Cíveis reduzindo, os processos em trâmite em tais órgãos jurisdicionais, bem como as demais demandas consumeristas

⁷ PORTAL. Disponível em: www.premioinnovare.com.br/praticas/o-centro-permanente-de-conciliacao-pre-processual-virtual/print/. Acesso em: 15 fev 2013.

poderão ter suas soluções de maneira mais célere, bem como com maior detalhamento da análise do processo por parte do Juízo, uma vez que este terá um menor número de processos em trâmite, o que irá viabilizar seu trabalho.

Com a prática da conciliação, principalmente a pré-processual, há o respeito à dignidade do consumidor enquanto parte vulnerável da relação de consumo, respeitando sua condição e oferecendo-lhe a solução célere e desejando por termo ao problema vivenciado pelo consumidor.

Conforme Ada Pelledrini Grinover e Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin destacam⁸:

Por ter a vulnerabilidade do consumidor diversas causas, não pode o Direito proteger a parte mais fraca da relação de consumo somente em relação a alguma ou mesmo a algumas das facetas do mercado. Não se busca uma tutela manca do consumidor. Almeja-se uma proteção integral, sistemática e dinâmica.

Todas as práticas em prol da composição amigável dos conflitos na esfera do Direito do Consumidor são válidas para a defesa dos interesses daqueles que são a parte mais vulnerável da relação de consumo.

Assim, resta evidente que todas as formas de soluções pacíficas irão proteger o consumidor da exposição deste à audiência, bem como o desgaste de acompanhar um processo judicial, respeitando seus direitos e necessidades como usuário de serviços e adquirente de produtos colocados em mercado.

⁸ GRINOVER, Ada Pellegrini *et. al.* op. cit., p. 4

CONCLUSÃO

O enorme crescimento da ocorrência de falhas nas prestações de serviços colocadas em mercado, bem como dos produtos defeituosos disponibilizados aos consumidores, acrescido ao fato do maior poder aquisitivo da população, por consequência, fez por aumentar o número de processos em tramites nos Juizados Especiais Cíveis, que, em muitos casos, acarretada em uma morosidade excessiva no encerramento dos processos.

No entanto, em que pese a enorme busca de solução de conflitos no Judiciário, as empresas fornecedoras não procuram melhorar seus serviços e produtos, a fim de reduzir o número de demandas as quais respondem, colaborando para a demora na solução do problema vivenciado pelo consumidor e os gastos que o Tribunal de Justiça enfrenta com os processos dos Juizados Especiais Cíveis.

Nesse sentido, diversos sistemas de proteção ao consumidor funcionam com o interesse essencial de reduzir o número de reclamações que chegam aos Juizados Especiais Cíveis, resolvendo cada caso na esfera administrativa extrajudicial.

Ainda que os órgãos de proteção ao consumidor funcionem no sentido de melhor o acesso dos consumidores aos fornecedores para a solução de seus casos, o número de novas ações não reduziu, ao contrário, acabou por aumentar, fazendo os Juizados Especiais Cíveis enfrentarem um excessivo número de processos para poucos funcionários, demonstrando um abarrotamento em seus acervos.

Assim, com o interesse na redução do número de novas ações, foi criado um projeto denominado Conciliação Pré-Processual, com o fim de mediar a relação do consumidor com a empresa, na tentativa da busca pela solução pacífica do conflito, fechando-se acordos prévios, na esfera extrajudicial, sem o envolvimento do Tribunal de Justiça na solução, apenas sendo o acordo homologado pelo Juiz responsável, possuindo natureza de título executivo

extrajudicial, dispensando assim o processo de conhecimento, acarretando na redução dos novos processos dos Juizados Especiais Cíveis e na redução dos custos do Tribunal de Justiça do Estado.

De tal modo, o projeto viabiliza a possibilidade de união do interesse do consumidor, fornecedor, bem como do próprio Tribunal de Justiça, que além da redução de seus custos, assiste a redução da distribuição de novas ações, gerando, em todo este cenário o caminho para a definitiva solução pacífica dos conflitos encontrados nas relações de consumo, acarretando em uma maior consciência acerca do respeito ao direito do consumidor, bem como proteção às partes de maior vulnerabilidade da relação em questão.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. *Direito do consumidor esquematizado*. São Paulo: Saraiva, 2013.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2005.

ROCHA, Felipe Borring. *Manual dos juizados especiais cíveis estaduais: teoria e prática*. São Paulo. Atlas, 2012.

FRIGINI, Ronaldo. *Comentários a lei dos juizados especiais cíveis*. São Paulo: JH Mizuno, 2007.

PORTAL. Disponível em: www.premioinnovare.com.br/praticas/o-centro-permanente-de-conciliacao-pre-processual-virtual/print/. Acesso em: 15 fev 2013.