

# **V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

## **PROCESSO, JURISDIÇÃO E EFETIVIDADE DA JUSTIÇA I**

**CELSO HIROSHI IOCOHAMA**

**SÍLZIA ALVES CARVALHO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

P963

Processo, jurisdição e efetividade da justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Celso Hiroshi Iochama; Sílzia Alves Carvalho – Florianópolis: CONPEDI, 2022.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-462-4

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Inovação, Direito e Sustentabilidade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Processo. 3. Efetividade da justiça. V Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2022 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

## PROCESSO, JURISDIÇÃO E EFETIVIDADE DA JUSTIÇA I

---

### **Apresentação**

O Grupo de Trabalhos apresentados tem dezesseis artigos que tratam a respeito de temáticas atuais e instigantes, cuja a abordagem perpassa desde problemas relacionados ao direito do consumidor até as questões da prestação jurisdicional no âmbito da internet. A sistemática da apresentação consistiu em realizar discussões com os autores, considerando a apresentação de cada grupo de 4 trabalhos.

Os conflitos decorrentes das relações de consumo foram tratados especificamente em três trabalhos, com enfoques peculiares. Inicialmente as características da hipervulnerabilidade do consumidor foi apresentada sob o prisma econômico e da expansão da judicialização, considerando a atuação dos Juizados Especiais Cíveis. A reparação do consumidor por desvio de bagagem em viagem internacional e sua regulação por meio de Convenção internacional é estudada a partir da não incidência do CDC, observando-se, entretanto, que o STF entendeu que no caso de seguradora que aciona a companhia aérea por dano, fundada no CC/02, deve ser aplicada a lei brasileira. Entendendo-se a eficiência da jurisdição como a diminuição da taxa de congestionamento, é proposta a criação de critério de definição para um frame work baseado na jurimetria como o meio de identificação de métricas que possibilitem a racionalização das ações consumeristas. Desse modo, é proposta uma possível solução para o problema das lides temerárias, e dos super endividados. Nesse contexto, a efetividade da justiça nas relações de consumo é tratada como a necessidade do Poder Judiciário assegurar o acesso à justiça, por meio da resolução adequada, equânime e célere dos conflitos jurídicos consumeristas.

As questões de processo foram abordadas de forma mais direta em sete artigos, desde a questão da estabilização da tutela antecipada antecedente, até o problema dos precedentes judiciais quanto ao dever de coerência e integridade à luz da teoria dworkiniana. A mudança na ratio decidendi nos julgamentos quanto a recuperação judicial do produtor rural foi tratada, tendo em vista a evolução jurisprudencial ao aplicar o princípio da preservação da empresa, não sendo a constituição da pessoa jurídica uma condição.

O problema do regime da coisa julgada na nova lei de improbidade administrativa é objeto de estudo, observando a questão da insuficiência de provas, da extinção do processo sem julgamento de mérito e da autoriza para que a ação seja proposta novamente, considerando a coisa julgada secundum eventum litis ou secundum eventum probationis. Sobre as provas,

apresenta-se a discussão a respeito do suporte teórico para a validade da prova produzida no ambiente virtual, considerados que os critérios de segurança são totalmente controlados pelo Estado na sistemática atual.

Quanto ao sistema processual, também foi apresentada a questão da tríplice proteção processual do meio ambiente, desenvolvida a partir da análise exploratória, com enfoque no art. 225, par. 3º CF88, na Lei 9.605 – Lei dos crimes ambientais e no art. 927 do CC/02. Conclui-se pelo cabimento responsabilidade subjetiva, considerando-se, portanto, a culpa. CC /02, art. 927. Conclui-se pelo cabimento da Ação Civil Pública, da Ação Popular (preventiva) e do Mandado de Segurança Coletivo. O estudo dos processos estruturais e sua evolução no controle de políticas públicas sob a perspectiva crítica da intervenção do Poder Judiciário nesse campo é interessante, observando que referido instrumento processual está em desuso em outros países, como nos EUA desde 2004..

O enfoque da jurisdição administrativa é realizado por meio de investigação empírica da análise de acórdão do TCU, concluindo-se a priori que o mesmo foi deferente ao texto do STF em relação à definição de sua competência. Os casos da Eletrobras e Petrobras, sob o ponto de vista do problema do controle das SPEs no âmbito da administração pública, é estudado a partir da necessidade de coibir as deficiências no controle. Neste sentido, entende-se como essenciais a previsão e aplicação do controle preventivo e do TCU. Ainda quanto à jurisdição, estuda-se os conflitos transnacionais decorrentes do uso da internet, Tal pesquisa é desenvolvida considerando três partes: 1 – princípio da soberania (jurisdição estatal), 2 – ordenamento jurídico brasileiro e regulação nacional da internet. 3 – as dificuldades detectadas para a efetividade da prestação judiciária.

A avaliação da PGE/PR quanto a arguição preliminar de ausência de interesse processual em cobranças judiciais de honorários de dativos, levou a proposta de uma análise jurídica acerca dessa possibilidade, sendo entendido que o interesse processual no caso, e, o direito ao acesso à justiça não são soberanos, podendo ser restringidos em casos de abuso. A questão da tutela jurisdicional diferenciada é objeto de estudo sob o prisma do problema do acesso a justiça, a partir dos seguintes aspectos: 1 – insuficiência do modelo processual (conflitos individuais); 2 – principiologia do mecanismo diferenciado; 3 – premissas consensuais diferenciadas; situações jurídicas; 4 – litigância repetitiva, litigância de massa.

Considerando-se a efetividade da justiça, é tratada a viabilidade jurídica de delegação de atos processuais a notários e registradores. São destacadas as características do serviço extrajudicial e sua aptidão como substituto jurisdicional. neste sentido a Lei 11.441/2007 indica a tendência ao aumento da extrajudicialização, concluindo-se que não há função

jurisdicional específica para os cartorários, neste sentido há o controle do poder judiciário sobre seus atos.

Estes trabalhos apresentam uma amostragem da consistência das pesquisas a respeito da prestação jurisdicional, do acesso e da efetividade da justiça no Brasil atualmente. Seus referenciais metodológicos e teóricos demonstram o grau de complexidade e cientificidade com que os problemas objeto de estudo foram estudados. Desse modo, são estudos que contribuem significativamente para o desenvolvimento do sistema de justiça no Brasil.

Por derradeiro, prestam-se os agradecimentos a todos que contribuíram para esta importante realização do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI), da UFMS – Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul e da Universidade Presbiteriana Mackenzie e, em especial, a todos os autores que participaram da presente coletânea, compartilhando suas pesquisas e reflexões.

24 de junho de 2022.

Professora Dra. Sílzia Alves Carvalho

Docente do PPGD da Universidade Federal de Goiás

[silzia.ac@gmail.com](mailto:silzia.ac@gmail.com)

Professor Dr. Celso Hiroshi Iocohama

Docente da Graduação e do Mestrado em Direito Processual e Cidadania da Universidade Paranaense - UNIPAR

[celso@prof.unipar.br](mailto:celso@prof.unipar.br)

**A ATUAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: CAUSAS DE CONSUMO E PROTEÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE DOS CONSUMIDORES**  
**THE PERFORMANCE OF SPECIAL CIVIL COURTS: CONSUMPTION CAUSES AND PROTECTION OF CONSUMERS' PERSONALITY RIGHTS**

**Oscar Ivan Prux**  
**Ana Paula Paixão Geraldino**

**Resumo**

O presente artigo versa sobre a atuação dos Juizados Especiais Cíveis como instrumento para a adequada efetivação da proteção dos direitos de consumidores. Por meio do método hipotético-dedutivo, o trabalho aborda essa modalidade de acesso à justiça para solução de conflitos em relações de consumo de menor valor. Em especial, discorre a respeito desse tipo de atuação judicial como forma de aferir sua efetividade e eficácia, o que infere decisivamente quanto à questão do cumprimento da função social dos Juizados enquanto instrumento de acesso a uma ordem jurídica justa.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Direitos da personalidade, Direitos fundamentais, Direito do consumidor, Juizados especiais cíveis

**Abstract/Resumen/Résumé**

This article deals with the role of the Special Civil Courts as an instrument for the adequate effectiveness of the protection of consumer rights. Through the hypothetical deductive method, the work deals with this modality of access to Justice for the solution of conflicts that arise in consumer relationships of lesser value. In particular, it discusses this type of judicial action, as a way of assessing its effectiveness and effectiveness, which decisively infers the issue of fulfilling the social function of the Courts as an instrument of access to a fair legal order.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Personality rights, Fundamental rights, Consumer law, Special civil courts

## 1 INTRODUÇÃO

O consumo, apontam as estatísticas, representa 65% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro (BRASIL, 2021)<sup>1</sup> e esse volume repercute na quantidade de conflitos, como demonstra o relatório Justiça em Números de 2021, ano-base 2020, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (BRASIL, 2021). Apesar da quantidade de negócios ter diminuído, devido à pandemia da COVID-19, que assolou o país, conforme o referido documento, foi constatada no Poder Judiciário a existência de 1.655.989 processos versando sobre lides de consumo, sendo enorme o número das ações cujo valor é inferior a 40 salários mínimos, patamar máximo estabelecido para as causas nos Juizados Especiais Cíveis (JECs), cenário que faz desta a escolha preferida dos consumidores na busca pela tutela de seus direitos.

Independentemente das carências da denominada Justiça Comum, sabidamente lenta, cara e desgastante, os Juizados Especiais foram formatados para serem mais informais (simplificados), menos custosos e céleres (no limite do possível). Essas características fizeram com que as causas que versam sobre relações de consumo de montante não elevado fossem comprovadamente as mais demandadas nos Juizados Especiais Cíveis (JECs) (BRASIL, 2021).

Nesse contexto, considerando a questão da vulnerabilidade (ou hipervulnerabilidade) do consumidor e, principalmente, o grave problema das pessoas menos favorecidas em termos de poder aquisitivo, o presente artigo aborda o papel dos Juizados Especiais Cíveis<sup>2</sup> (instituídos pela Lei nº 9099/95) como instrumento para o acesso a uma ordem jurídica justa, com vistas à solução desses conflitos de consumo. Naturalmente, é necessário observar aspectos da realidade fática e características dessa prestação jurisdicional, com seus pontos positivos e os problemáticos em termos de eficiência, sobretudo para a proteção dos direitos da personalidade dos consumidores.

Com a utilização do método hipotético-dedutivo, o presente trabalho conta com pesquisas bibliográficas na legislação, em doutrina abalizada, bem como em jurisprudência destacada. Inicialmente, o trabalho analisará o papel dos Juizados Especiais nesse tipo de causa. Após, abordará as características da relação de consumo e a vulnerabilidade (ou hipervulnerabilidade) do consumidor. Na sequência, examinará a eficiência e a eficácia no tratamento dado a essas questões envolvendo os direitos do consumidor, mais precisamente, sobre o Juizado Especial Cível e o acesso à ordem jurídica justa, com rapidez/celeridade e

---

<sup>1</sup> Cálculo realizado conforme estimativa do SCNT-Sistema de Conta Nacionais Trimestrais, disponível no site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (BRASIL, 2021).

<sup>2</sup> Serão abordados aqui, somente os Juizados Especiais Cíveis e não serão discutidos Juizados Especiais Cíveis Criminais e nem Juizados Especiais da Fazenda Pública (Lei nº 12.153/09).

eficácia no cumprimento de sua função social, bem como a proteção desses direitos fundamentais e da personalidade dos consumidores quando da atuação dos Juizados Especiais Cíveis. Neste sentido, revela-se importante iniciar a pesquisa analisando os aspectos relacionados com o funcionamento dos Juizados Especiais Cíveis.

## 2 O PAPEL DOS JUIZADOS ESPECIAIS NA SOLUÇÃO JUDICIAL DOS CONFLITOS DE CONSUMO

A Constituição Federal de 1988 instituiu o valor **justiça**, conforme seu art. 3º, inc. I, bem como a implementação de alternativas jurisdicionais adequadas para a consecução desse objetivo (art. 5º, incs. XXXV e LXXVIII) (BRASIL, 1988). Por sua vez, o Código de Processo Civil é mais específico quando nos seus arts. 4º, 6º, e 8º se refere à aplicação de princípios como a celeridade processual e a eficiência e de instrumentos relacionados ao que compõe o acesso a uma ordem jurídica justa (BRASIL, 2015).

Esses atributos, que precisam ser encontrados na Justiça, ganham dimensão mais exponencial quando se leva em consideração a vulnerabilidade do consumidor, característica marcante que justifica a facilitação da defesa dos direitos deste (CDC, art. 6º, inc. VIII) mediante qualquer tipo de ação (CDC, art. 83) (BRASIL, 1990). Ou seja, à jurisdição cabe o papel muito importante – em processos que envolvem relações de consumo – de solucionar conflitos que precisam receber tratamento adequado em prol da justiça do caso concreto. E é nesse contexto que se destaca a Lei nº 9.099/95, que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais (vide art. 1º) (BRASIL, 1995).

A referida norma, ao estabelecer a competência para causas de até 40 salários mínimos<sup>3</sup>, sendo que em 1º grau de jurisdição, mesmo para os vencidos, não estabelece o pagamento de custas, taxas e despesas (vide art. 54) (BRASIL, 1995), demonstrou o desiderato de ampliar a possibilidade de acesso ao Poder Judiciário para aqueles que até então tinham dificuldade (pessoas de menor poder aquisitivo) em buscar soluções jurisdicionais para seus problemas na seara do consumo. Consigna-se que antes da referida Lei os consumidores envolvidos em causas de consumo de pequeno valor não viam na Justiça Comum vantagem em termos de custo-benefício. Não se pode esquecer que, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a renda média do brasileiro é a de dois salários mínimos mensais, apesar do país ser uma das maiores economias mundiais (BRASIL, 2022).

---

<sup>3</sup> Salvo as de natureza alimentar, falimentar, fiscal e de interesse da Fazenda Pública, e também as relativas a acidentes de trabalho, a resíduos e ao estado e capacidade das pessoas, ainda que de cunho patrimonial (art. 3º, §2º) (BRASIL, 1995).

Os JECs surgiram para representar principalmente para os mais pobres uma forma de viabilização na busca de direitos, bem como para haver uma racionalidade econômica para a solução de causas de pequeno valor, de forma que os gastos e as dificuldades não representem ônus incompatível com os benefícios que possam ser auferidos.

Na busca pela efetividade da prestação jurisdicional, a questão não reside unicamente em tratar-se de lide de valor reduzido e menor nível de complexidade, mas também das vantagens decorrentes dos JECs terem como linha primordial os princípios da oralidade, da informalidade, da simplicidade, da economia processual, da celeridade e do incentivo para acordo. Inclusive, com a previsão de audiência una (composta de três fases: conciliação, instrução e julgamento), que concentrou os atos processuais, conferindo-lhes simplificação e maior rapidez (vide art. 3º da Lei nº 9099/95) (BRASIL, 1995).

Na prática, verifica-se a introdução no mundo jurídico de “um novo sistema ou ainda melhor, um microssistema de natureza instrumental e obrigatório, destinado à rápida e efetiva atuação do direito” (FIGUEIRA JUNIOR, 1995, p. 13), com o objetivo de pacificar os conflitos jurídicos e sociológicos dos jurisdicionados, principalmente em benefício das camadas menos afortunadas da sociedade; o que é valioso em especial para os consumidores (FIGUEIRA JUNIOR, 1995).

Nota-se que essas vantagens são extremamente consideráveis, porém não ficaram indenizados de percalços. A par de abranger enorme demanda reprimida de conflitos sociais, antes com mais obstáculos no desiderato de ser alcançada a resolução por meio do sistema de justiça, em paralelo, ocorreu, quase que ao natural, um aumento significativo dos processos (BRASIL, 2020). Na visão da análise econômica do direito, essa justiça basicamente gratuita incentivou a judicialização e, lamentavelmente, muitas vezes, até injustificada (ações aventureiras), somatória que provocou o congestionamento em alguns JECs, que passaram a ter dificuldade para atender à demanda. O incentivo, portanto, cumpriu seu propósito inicial, mas foi além, no desejável e no indesejável.

Conforme a edição do Relatório Justiça em Números do CNJ de 2020 (BRASIL, 2020), mais de 7 milhões de novos casos chegaram aos Juizados Especiais em 2019. Em termos de congestionamento, um comparativo mostra que no ano de 2019 a taxa foi reduzida de 57% para 49% na Justiça Estadual e de 52% para 46% na Justiça Federal, mas o número de processos nos JECs seguiu em nível preocupante em termos de congestionamento *versus* estrutura. Nelson Jobim, autor do projeto que deu origem à Lei nº 9.099, citou o ônus que cabe às partes, a relação custo/benefício e a relação econômica dos problemas levados aos Juizados, entre os incentivos que levam ao congestionamento (BRASIL, 2020).

Mancuso afirma que houve uma “performance exitosa”, mas, igualmente, um “fracasso do sucesso” (BRASIL, 2020, p. 161), em razão de que a prestação judiciária pelo Estado deve ser ofertada, mas não incentivada, sob o risco da desejada “facilitação do acesso se degradar num descabido e perigoso convite à litigância” (BRASIL, 2020, p. 161). Para o referido autor, a oferta de justiça estatal deveria se voltar para a solução de crises jurídicas relevantes, e não, como o que vem acontecendo, ser considerada um serviço estatal corriqueiro.

Considerando que, em grande parte, as causas nas relações de consumo são de valor não tão expressivo, a justificar o ingresso na denominada Justiça Comum, os Juizados Especiais passaram a ser a escolha dos lesados. Assim, diante do acesso a uma ordem jurídica justa, cabe a estes um papel muito relevante, principalmente tendo em vista a necessidade de reconhecimento da vulnerabilidade (ou hipervulnerabilidade) do consumidor, princípio previsto no art. 4º do CDC.

### **3 CARACTERÍSTICAS DA RELAÇÃO DE CONSUMO E A VULNERABILIDADE/ HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR**

O Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei nº 8.078/90) surgiu com a finalidade de proteger e amparar juridicamente os consumidores, que antes estavam integrados em negócios jurídicos regulados pelo Código Civil, os quais eram observados em uma concepção ultrapassada da relação de consumo, que preceituava que as partes possuíam igual força no mercado. Em verdade, nestas três décadas de vigência do CDC, restou consolidada a ideia de que as partes nas relações de consumo possuem diferentes forças. A sociedade de consumo de massa, com grande exposição do consumidor aos meios de oferta de produtos e serviços, inclusive predominantemente por contratos de adesão, coloca este adquirente final em posição de vulnerabilidade ou, até mesmo, hipervulnerabilidade.

Como afirma Claudia Lima Marques:

[...] o favor debilis é, pois, a superação da ideia — comum no direito civil do século XIX — de que basta a igualdade formal para que todos sejam iguais na sociedade, é o reconhecimento (presunção de vulnerabilidade — veja art. 4º, I, do CDC) de que alguns são mais fortes ou detêm posição jurídica mais forte (em alemão, *Machtposition*), detêm mais informações, são experts ou profissionais, transferem mais facilmente seus riscos e custos profissionais para os outros, reconhecimento de que os ‘outros’ geralmente são leigos, não detêm informações sobre os produtos e serviços oferecidos no mercado, não conhecem as técnicas da contratação de massa ou os materiais que compõem os produtos ou a maneira de usar os serviços, são pois mais vulneráveis e vítimas fáceis de abusos (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2021, p. 40).

No sentido de reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, não destoam a jurisprudência, como menciona Antonio Herman Benjamin:

[...] a jurisprudência pátria aceita, hoje, a presunção de vulnerabilidade da pessoa física (art. 2º combinado com o art. 4º, I do CDC), como destinatária final do produto e do serviço: Tratando-se de contrato firmado entre a instituição financeira e pessoa física, e de se concluir que o agravado agiu com vistas ao atendimento de uma necessidade própria, isto é, atuou como destinatário final. Aplicável, pois, o CDC (Ag no AgIn 296516-SP, j. 07.12.2000, rel. Min. Nancy Andrighi). Assim como considera a hipervulnerabilidade da criança e do idoso consumidor, assim como daquele doente ou com necessidades especiais: O ponto de partida do CDC e a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo [...]. Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas, sobretudo, os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a “pasteurização” das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna. Ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador [...] (REsp 586.316-MGJ. 17.04.2007, rel. Min. Herman Benjamin) (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2021, p. 115).

O reconhecimento da vulnerabilidade dos consumidores é o primeiro dos princípios arrolados como norteadores da Política Nacional de Relações de Consumo (inafastável, ainda que o consumidor, por vontade própria ou por indução, decida não recorrer a ele. Destaca-se que o CDC é norma de ordem pública e interesse social).

O Direito do Consumidor, portanto, visa exatamente restabelecer esse equilíbrio nas relações de consumo, mitigando as desigualdades entre fornecedores e consumidores em prol da tutela dos interesses econômicos e da integridade físico-psíquica destes. Assim, os Juizados Especiais se revelaram como importante via de solução para conflitos de consumo e, com a pandemia da COVID-19 e a recente alteração da Lei nº 9.099/1995, houve uma espécie de atualização de instrumentos já que, expressamente, permitida a “conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real” (vide art. 22, §2º, com a redação conferida pela Lei nº 13.994/2020) (BRASIL, 2020), circunstância que inaugurou uma nova fase ao eliminar distâncias, já que estas muitas vezes representavam um empecilho.

Os Juizados Especiais Cíveis são instrumentos para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo (CDC, arts. 4º e 5º) (BRASIL, 1990) e facilitam o acesso à justiça de uma grande parcela da população que antes estava excluída, quer pela dificuldade técnica que tinha que enfrentar, quer pelos altos custos processuais, que inviabilizavam a busca do direito em causas de pequeno valor.

Observa-se o quanto isso representa concretamente em termos de respeito aos direitos fundamentais e da personalidade, como a vida, a saúde, a segurança; tudo com respeito a princípios e aos direitos à informação, à educação e à consulta e participação. Nota-se, inclusive, que a proteção dos interesses econômicos dos consumidores contribui para uma sociedade mais justa e solidária. O consumo é parte indissociável do cotidiano do ser humano, independentemente da classe social e da faixa de renda (todos são consumidores), de modo que o sistema de proteção é indispensável. Por isso, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor previsto na legislação justifica a intervenção estatal no mercado de consumo (CDC, art. 4º, inc. II), inclusive com a criação de JECs específicos para essa matéria; tendo como funções primordiais desde o equilíbrio e a harmonia nas relações consumeristas, até o deslinde que diminua a vulnerabilidade do consumidor e iniba práticas nocivas de mercado (THEODORO JÚNIOR, 2017).

A via formal, custosa e pouco célere que caracteriza a Justiça Comum e provoca crise de confiança por parte da população, recebeu com a atuação dos Juizados Especiais a previsão de uma nova dinâmica, mais rápida, simplificada e menos custosa. Naturalmente, não se desconhece os problemas de eficácia dos Juizados Especiais que estejam congestionados pelo número de causas (o que também ocorre na Justiça Comum), isto é, não conseguem ser tão céleres como o desejável. Todavia, no tocante à eficiência, ao menos existe para todos os JECs o arcabouço jurídico disposto a permitir a aplicação de uma sistemática muito mais adequada para a tramitação e o julgamento dessas causas. Mesmo os Juizados com maior demanda, normalmente conseguem concluir os processos em tempo mais curto do que a Justiça Comum.

Não se pode menosprezar o fato de que quando se trata de causas envolvendo direito(s) de consumidor(es), neste momento da realidade brasileira, os Juizados Especiais Cíveis se revelam indispensáveis para atender à demanda pelo acesso ao Judiciário na busca de direitos desrespeitados em relações de consumo.

#### **4 JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: EFICÁCIA/EFICIÊNCIA NAS QUESTÕES ENVOLVENDO DIREITOS DO CONSUMIDOR**

Quando se pretende analisar a qualidade do desempenho dos Juizados Especiais, mais especificamente o atendimento do fator justiça e a repercussão no meio social, importante dedicar atenção ao Relatório “Justiça em Números”, que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) divulga anualmente, em especial, observando os números sobre a produtividade e a alocação de recursos (BRASIL, 2021). Pelo referido Relatório, constata-se que há no país 1.217 Juizados,

que constituem 12,7% da Justiça Estadual e 8% do total nacional. Em paralelo, há 194 Juizados Especiais Federais (JEFs), que representam 19,7% da referida Justiça especializada (Federal), com 1,3% do total nacional. Diante de um Poder Judiciário assoberbado de processos (que totalizavam 75,4 milhões em dezembro de 2020), segundo informa a pesquisa datada de 2019<sup>4</sup>, elaborada pelo CNJ sobre o funcionamento dos Juizados Especiais Cíveis (BRASIL, 2020), observa-se que esses números referentes à participação dos JECs não são desprezíveis e demonstram que, mesmo que o sistema necessite de aperfeiçoamento, atualmente, estes se tornaram praticamente indispensáveis no cenário da Justiça brasileira.

Destaca-se que segundo o mesmo relatório, em matéria de relação de consumo, quanto à responsabilidade por dano material e moral, estavam registradas 851.404 causas em tramitação nos JECs, o que representava, em 2020, cerca de 11,89% de sua demanda, uma notória relevância, de modo que esse tema figura como o mais demandado neste segmento da Justiça. Se os JECs não existissem, a Justiça Comum teria imensas – senão insuperáveis – dificuldades em atender tempestivamente ao volume de causas desse tipo, o que faria com que esse serviço público fosse inacessível para muitos consumidores, causando uma repercussão social negativa, já que os lesados ficariam insatisfeitos com a atuação estatal.

Como repercussão coletiva (social), os fornecedores lesantes, beneficiados com a impunidade para falta de cumprimento de seus deveres específicos, naturalmente seriam incentivados a visar unicamente a lucratividade e a prosseguir com atuações desconformes com o previsto no sistema de proteção do consumidor. Acrescente-se um aspecto deveras significativo: de forma muito auspiciosa, inclusive, já houve importantes edições de itinerantes feitas pelos Juizados Especiais em localidades remotas, como áreas indígenas e quilombolas, na maioria delas, contando com a força de trabalho dos servidores do Judiciário e por meio de parcerias firmadas pelo Poder Judiciário local com outros órgãos públicos e privados; os resultados foram excepcionalmente benéficos.

Em cerca de 81% das ações a Justiça Estadual teve a colaboração do Poder Executivo Federal ou Estadual e contou com parcerias da Polícia (62% das vezes), da Defensoria Pública (56%), das Forças Armadas (31%) e do INSS (25%). Ou seja, houve uma união de forças no sentido de levar os JECs a locais isolados geograficamente, mas que merecem o mesmo padrão de atendimento pela justiça. Foram realizadas quase 3 mil ações desse tipo só no ano de 2020 e em 93% delas houve conciliação. Contabilizadas todas as iniciativas, como os Juizados Itinerantes, que são promovidos por 16 Tribunais de Justiça e 1 Tribunal Regional Federal,

---

<sup>4</sup> Trabalho apresentado durante o P

foram prolatadas 51.336 sentenças (acordos), de forma que mais de 335 mil pessoas foram atendidas (BRASIL, 2020).

Segundo o Relatório Justiça em Números (BRASIL, 2021), na fase de conhecimento dos Juizados Especiais o índice de conciliação foi de 15,8% (comparando com 17,7% na Justiça Estadual e 11,6% na Justiça Federal), dado que não deixa de ser animador, tendo em vista o elevado número de processos que foram concluídos com a prestação jurisdicional.

Essas constatações revelam a importância dos JECs para a sociedade brasileira. Todavia, não eliminam a necessidade de observação de algumas questões culturais que influem nessa conjuntura e precisam ser equacionadas. Por exemplo, há aspectos como o nível de escolaridade daqueles que ingressam com ações nos JECs e mesmo certos hábitos arraigados nos costumes da população, fatores que afetam a atuação destes (JECs). Dados coletados em cinco capitais brasileiras (uma de cada região do país: Belém, Campo Grande, Florianópolis, São Luís e São Paulo) apurou as seguintes informações: i) na maioria dos processos nos JECs, a parte ativa é pessoa física e ii) a despeito do facultativo uso de advogados em primeira instância, nas demandas de até 20 salários mínimos, a maciça maioria desses litigantes teve acompanhamento de advogado particular. Essas informações revelam a baixa participação dos consumidores pessoas jurídicas, o que tende a mitigar ou até aliviar em parte o dever do Estado em auxiliá-las nesse tipo de acesso à justiça.

As pessoas jurídicas normalmente são melhor estruturadas para estar em juízo. Quanto às pessoas físicas, cabe mencionar que mesmo nos JECs, que são mais informais, a complexidade e a falta de clareza presentes na legislação que compõe o direito brasileiro, bem como a “liturgia” da Justiça ainda intimidam o cidadão comum, dotado de pouca instrução e recursos. Por essas razões, estes últimos sentem a necessidade de buscar apoio em profissionais do direito e muitos advogados tendem a considerar este um nicho a mais de mercado no qual podem atuar (inclusive, diante da possibilidade de, além de indenização por dano material, haver condenação em danos morais, a serem suportados/indenizados por fornecedores renitentes em cumprir voluntariamente seus deveres legais, o que propicia a oportunidade de honorários atrativos).

Essa realidade é presente em todo o país. Como exemplo, é possível citar o verificado especificamente no Juizado Especial Cível da Comarca de Jaciara/MT no ano de 2021. No referido JEC foi registrado o ingresso de 1.312 processos cíveis, destes, 962 foram referentes a lides envolvendo relações de consumo. Ou seja, constata-se um número muito expressivo, na ordem de 73% dos processos (apenas para mencionar, empresas de telefonia figuram em primeiro lugar no *ranking* de demandadas, seguidas das instituições financeiras e das

concessionárias de serviço público). Repetindo padrão nacional, na maioria destas ações houve acompanhamento por advogado particular<sup>5</sup>.

Essas constatações mostram que a *mens legislatoris* que inspirou a criação dos JECs, bem como a *mens legis* não conseguiu superar por completo as condições sociais vigentes no país (ex: padrão de escolaridade aquém da ideal, realidade dotadamente desigual em termos de renda e a notória pobreza que aflige considerável parte da população) e outros fatores culturais, como a circunstância do Judiciário ainda provocar um certo temor entre aqueles que precisam recorrer a ele. É necessário, portanto, aproximar o Judiciário da população, principalmente a mais carente, de forma que esta se sinta segura e confiante quando necessitar desse Poder. Afinal, o Juizado Especial Cível é importante instrumento para o acesso à ordem jurídica justa.

## **5 ASPECTOS RELACIONADOS COM A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS**

A simples existência de normas não é suficiente para conferir justiça no caso concreto (lei, direito e justiça não são sinônimos). Não basta haver legislação que seja eficiente em suas proposições, sendo indispensável que os preceitos legais sejam efetivados. A justiça tem de chegar ao jurisdicionado. E é nesse sentido que é essencial avaliar a questão da eficiência e da eficácia no que concerne à atuação dos JECs.

### **5.1 O JEC E O ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA COMO UM DEVER DO JUDICIÁRIO**

A missão atribuída ao Judiciário de prestar tutela rápida, econômica e segura representa elemento garantidor de direitos fundamentais, com enorme repercussão individual e social. Trata-se de tarefa complexa, mas que precisa ser enfrentada, e os JECs têm papel imprescindível, considerada a conjuntura nacional. Segundo Mancuso (2015, p. 152) a implementação destes os Juizados Especiais cumpriu alguns ideais que receberam diferentes denominações: “justiça participativa ou coexistencial, democratização do acesso, recepção da litigiosidade contida”. Embora singelas, essas expressões sinalizam a importância dos Juizados.

Note-se que a demora maior ou menor na solução judicial dos litígios influencia em muito na decisão quanto ao ajuizamento de demandas, ou seja, tanto pode gerar confiança na

---

<sup>5</sup> As informações foram coletadas no site do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso (Processo Judicial Eletrônico - 1º Grau). Disponível em: <https://pje.tjmt.jus.br/pje/ng2/dev.seam#/painel-usuario-interno>. Acesso em: 25 mar. 2022.

busca pela justiça quanto pode desestimular e provocar demanda reprimida, além de gerar descrédito nas Instituições.

Embora não existam Juizados Especiais em todos os municípios do país, estes são em número considerável (ainda acrescidos de ações itinerantes), o que, aliado à gratuidade prevista em primeiro grau de jurisdição para o autor (salvo em casos de atuação de má-fé), é fator importante para que pessoas que antes desanimavam em buscar seus direitos, passassem a contar com confiança na possibilidade obter a tutela jurisdicional.

Outro aspecto importante é que a Lei nº 9.099/95 figurou destacadamente no movimento precursor com vistas ao incentivo para a conciliação ou mediação como formas de solução de conflitos; tanto é que, posteriormente, já conhecendo os resultados obtidos pelos JECs, o Poder Judiciário investiu na criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Nota-se que havendo o acesso ao Judiciário, a previsão de conciliação apresenta potencial para consensualmente eliminar a lide (e o consenso indica o sentimento de que o Judiciário se fez presente para encerrar o conflito), principalmente a mediação, que possibilita a construção pelas partes de uma solução e, quando bem-sucedida, encerra não apenas o processo judicial, mas também a controvérsia sob o ponto de vista sociológico (ou seja, viabiliza a paz social, um dos objetivos do direito constitucionalmente estabelecido).

Um detalhe que não se pode olvidar é que a sensação de justiça é fruto de um estado mental. Desta forma, o acesso a uma ordem jurídica justa não se resume ao Judiciário ter as portas abertas e estar acessível ao ajuizamento gratuito de ação, uma vez que também é crucial que os procedimentos praticados em Juízo sejam passíveis de entendimento pelos jurisdicionados; nesse sentido, colaboram a simplicidade e a menor formalidade dos atos nos JECs, de forma que há uma natural aproximação da Justiça e o cidadão.

A gratuidade, combinada com a perspectiva de simplicidade e menor formalidade nos procedimentos nos JECs, rompeu obstáculos antes vislumbrados e sentidos na atuação da Justiça Comum e gerou ambiente propício para, mediante a garantia de um acesso à justiça mais facilitado e voltado à eficácia, o cumprimento desse dever estatal de forma mais apropriada e rápida. Inclusive, provocou o aumento da confiança dos jurisdicionados e melhorou o conceito do Poder Judiciário junto à população. Por si só, a demanda constatada comprova o reconhecimento de tais fatores.

## **5.2 A RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO E SEUS OBJETIVOS**

Nas décadas finais do Século XX emergiu no Brasil a consciência de que alcançar a justiça não era tarefa fácil e tornou-se popular a frase “justiça tardia, não é justiça!”. Ou seja, percebeu-se que a demora na conclusão dos processos resultava em dificuldades nada razoáveis para as pessoas, em evidente descumprimento de deveres estatais muito importantes para tornar real o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana.

A demora excessiva na duração dos processos gera na população um sentimento de injustiça e onera financeiramente as partes menos favorecidas, além de demandar perda de tempo e provocar estresse, desperdiçar recursos públicos e causar prejuízos em relação à segurança jurídica. Sem apanágio de açosamentos que coloquem em risco a adequada análise do conteúdo dos processos e a compatibilização da decisão fundamentada segundo a escala de valores estabelecida no sistema jurídico brasileiro, o objetivo deve ser de agilidade no trâmite dos processos. Não se pode descuidar do devido respeito aos direitos dos cidadãos quanto à razoável duração do processo.

A celeridade foi alçada no cenário brasileiro como pressuposto inafastável para uma decisão justa, o que foi consolidado pela Constituição Federal de 1988 (art. 5º, inc. LXXVIII) e pelo Código de Processo Civil de 2015 (art. 4º) (BRASIL, 1988; BRASIL, 2015). Ou seja, passou a ser direito fundamental direcionado à proteção da dignidade humana e instrumento relevante para o respeito a vários direitos da personalidade, sendo que a Lei nº 9.099/95 incorporou esse mesmo paradigma ao positivizar em seus arts. 2º, 53, §2º e 62 que o processo deve ser orientado segundo o critério da celeridade (BRASIL, 1995).

Na referida norma constam outros critérios, como a oralidade, a simplicidade, a informalidade e a economia processual, os quais formam um conjunto disposto no sentido de dar rapidez para a razoável duração do processo. Por “razoável” deve-se entender o menor tempo viável/possível para a distribuição de justiça no caso sob exame, sem prejuízo à segurança jurídica e, principalmente, para que, havendo decisão fundamentada proferida pelo Juiz ou acordo que por este seja homologado, a qualidade da solução final efetivamente represente justiça.

Na aferição da celeridade para a duração do processo o tempo demandado é essencial, porém, quando da análise dessa problemática, é crucial que sejam levados em consideração também outros fatores. Quanto aos Juizados Especiais, cita-se a aplicação da concentração dos atos processuais em única audiência, a instauração imediata da audiência de conciliação, a vedação das modalidades de intervenção de terceiros e realização de exames periciais, a simplificação dos atos e termos processuais, isto é, um conjunto de medidas voltadas à rapidez na tramitação dos processos e que são acompanhadas por outras disposições que têm por intuito

impedir condutas meramente protelatórias. Em se tratando dessas causas de pequeno valor, se fossem admitidos todos e quaisquer procedimentos mais específicos e que demandam longas providências (como as perícias), o sistema do Juizado Especial deixaria de ser especial, pois sofreria todas as etapas burocráticas que são mais condizentes com o procedimento ordinário, cuja competência acolhe causas mais complexas.

Trata-se de uma mudança da cultura que por séculos vigorou no Judiciário e que não é fácil de afastar ou mitigar. Embora não seja difícil erradicar a burocracia tradicional arraigada nos procedimentos, que produz um panorama em que determinados Juizados Especiais retem congestionados, o tempo médio de tramitação de um processo nos JECs é de 18 meses, enquanto na Justiça Comum duram em média três anos e sete meses, uma diferença que supera dois anos e demonstra a utilidade/eficiência dos Juizados (BRASIL, 2021).

Como já comentado anteriormente, não se pode desconsiderar que os Juizados Especiais Cíveis enfrentam um dilema que funciona como um alerta. A grande procura – fruto de sua sistemática – tem elevado o tempo de duração dos processos, o que ocorre principalmente devido à estrutura não acompanhar o aumento da demanda.

A série histórica apontada no diagnóstico já referido revelou que apesar do fato de o número de sentenças e processos baixados ter aumentado, foi o crescimento no número de casos novos que fez crescer o congestionamento. Assim, a compatibilização da estrutura com a demanda existente revela-se como a principal forma de solução para que, em termos de celeridade, os Juizados Especiais possam realmente cumprir sua finalidade meritória.

### **5.3 ASPECTOS COMPLEMENTARES**

Pode-se avaliar que o fato de não ser permitida a realização de perícia em processo que tramite no Juizado Especial, na prática, poderia representar fator de injustiça. As perícias condizem com processos mais complexos e normalmente de maior valor em jogo. Sob outro viés, importante atentar que tal tipo de prova é incompatível (na verdade, inconciliável) com o princípio da oralidade em grau máximo e com outros princípios específicos dos Juizados, como a concentração dos atos, a simplicidade, a celeridade e a economia.

A consideração de que essa vedação, em muitos casos, poderia limitar a obtenção de uma solução justa não é plena de razão, na medida em que causas com essas características têm na Justiça Comum a sua competência natural, sem que os jurisdicionados fiquem sem possibilidade de atendimento. Outro detalhe substancial: embora não seja permitida a realização de perícia em ação que tramite em Juizado Especial, a lei não obsta que no processo as partes

insiram perícias particulares, assim como, que o juiz, a seu critério, possa inquirir técnicos de sua confiança e até utilizar outros expedientes que facilitem ao consumidor a demonstração de seus direitos, como uma vistoria, por exemplo (art. 6º, inc. VIII, do CDC) (BRASIL, 1990). Esses expedientes permitem instrumentos que viabilizam um conjunto probatório suficientemente preciso, sem que se tenha que sacrificar a celeridade.

A respeito da complexidade da causa nos Juizados Especiais Cíveis, o Supremo Tribunal Federal já se manifestou nos autos de Recurso Extraordinário nº 175161/SP no sentido de que os:

[...] esforços devem ser desenvolvidos de modo a ampliar-se a vitoriosa experiência brasileira retratada nos juizados especiais. A complexidade suficiente a excluir a atuação de tais órgãos há de ser perquirida com parcimônia, levando-se em conta a definição constante de norma estritamente legal. Tal aspecto inexistente, quando se discute a subsistência de cláusula de contrato de adesão, sob o ângulo de ato jurídico perfeito e acabado, no que prevista a devolução de valores pagos por consorciado desistente e substituído, de forma nominal, ou seja, sem correção monetária [...] (BRASIL, 1998).

Nos Juizados Especiais Cíveis, se o deslinde da causa exigir a produção de prova pericial (e não simples inspeção judicial, inquirição de técnicos em audiência ou juntada de pareceres produzidos unilateralmente – art. 35 da Lei nº 9.099/95), a competência haverá de ser deslocada para uma vara cível de competência residual (se os litigantes estiverem acompanhados de advogado) ou o processo será extinto, sem resolução do mérito conforme o art. 51, inc. II da Lei nº 9.099/95 (FIGUEIRA JUNIOR; TOURINHO NETO, 2017).

Outro aspecto objeto de questionamento quanto à atuação dos JECs diz respeito à utilização da equidade como critério de julgamento, no que difere da tradicional Justiça Comum. Entretanto, verifica-se que a possibilidade da aplicação de tal critério apenas excepcionalmente e atendendo aos fins sociais da lei e às exigências do bem comum. Assim, essa maior liberdade de atuação dada ao juiz pela Lei nº 9.099/95, ao contrário de dispensar a motivação das decisões, impõe a este um dever específico de bem justificá-las quanto às razões de utilização da equidade, a fim de evitar que tal liberdade que lhe foi confiada ganhe contornos de arbitrariedade. Assim, a utilização desse critério (equidade), embora útil, deve ser condicionada, ou seja, com ressalvas, de modo que deve ser aplicado com muita prudência, afinal, a partir do momento em que a equidade ultrapassar a ideia de mero corretivo ou melhor interpretação da norma estará legitimando, via de consequência, um ativismo judicial demasiado e perigoso. Esses aspectos pertinentes à atuação dos JECs, sejam os que contribuem para os objetivos dessa Justiça, sejam os que têm potencial para gerar preocupações, de forma

alguma deslustram o fato de que, na realidade brasileira, trata-se de instrumento importantíssimo para a proteção de direitos fundamentais e da personalidade dos consumidores que buscam a tutela jurisdicional.

## **6 A ESPECÍFICA PROTEÇÃO DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS E DA PERSONALIDADE DO CONSUMIDOR NA ATUAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS**

Conforme já mencionado anteriormente, dentre os assuntos mais demandados nos Juizados Especiais, está em primeiro lugar o direito do consumidor – responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral com 635.296 (8,87%) e em quarto o direito do consumidor – responsabilidade do fornecedor/indenização por dano material, com 216.108 (3,02%) (BRASIL, 2021, p. 272).

Como a relação jurídica de consumo é uma relação desigual, já que o consumidor é parte vulnerável e o fornecedor normalmente é integrante de uma cadeia de fornecimento, há que se proteger a parte mais fraca. Observa-se que as relações de consumo (fornecimento de produtos e de serviços) constituem o tipo de contrato realizado em maior número no país. Por esse e outros motivos, o Direito do Consumidor foi alçado ao patamar de direito fundamental, ou seja, possui previsão constitucional.

O mercado, e sua regulação por agência independentes, não é suficiente no sentido de apresentar mecanismos eficientes para superar a vulnerabilidade/hipossuficiência do consumidor e nem mesmo para mitigá-la em todas as situações. Por isso, é indispensável o desenvolvimento de um ambiente seguro para que as partes envolvidas na celebração de contratos firmem relações baseadas no fator confiança, que sempre foi uma marca da atividade mercantil e do mundo das obrigações, não importando se civis, mercantis ou de consumo.

O destaque dos direitos fundamentais previstos na Constituição Federal (art 5º, inc. I e art. 170, inc. V), envolvendo a proteção dos consumidores nas relações de consumo, dá a dimensão da importância dessa matéria para as pessoas e para a sociedade. Inclusive, é possível verificar no texto constitucional vários outros dispositivos aplicáveis às relações de consumo (exs.: o art. 1º, inc. III e o art. 5º, *caput* e inc. X), os quais demonstram, especificamente, o dever de respeito em favor do consumidor, quanto a sua dignidade como pessoa humana, ao seu direito à vida nos contratos em que tal questão esteja em jogo, de sua privacidade, sua honra, imagem etc.).

Atualmente, são grandes os desafios no sentido de concretizar a proteção dos consumidores (pessoal e de seus dados), incluindo o combate à discriminação por razões

econômicas ou geográficas (geolocalização), desconforme com o sistema legal ou por idiosincrasias pessoais; afinal trata-se de circunstâncias importantes para a garantia da proteção da dignidade humana nas relações de consumo.

O sistema de proteção do consumidor engloba normas e princípios de diferentes ramos, como é o caso do Direito Constitucional, que detém primazia, e do Direito Econômico (por exemplo: ao prever a proteção das marcas e, principalmente, o equilíbrio nas relações de consumo, de modo a não permitir que o consumidor seja lesado e também não inviabilizar o fornecedor em suas atividades lícitas).

A Política Nacional das Relações de Consumo ( art. 4ª do CDC), dentre outros temas, pontua expressamente a proteção da dignidade dos consumidores, posto que qualquer atentado contra esse princípio constitucional macula direitos da personalidade, ensejando o dever de reparação por parte do(s) lesante(s), incluindo, em sendo o caso, também o dano moral.

A assimetria de poder das partes na relação de consumo não pode subjugar a mais fraca, o consumidor, principalmente quando afetar valores existenciais deste último. Nota-se que o defeito em um produto ou serviço, ou mesmo uma negativação indevida, pode atingir direitos da personalidade desse destinatário final. Mesmo quando transpareça haver conflito de normas, deve prevalecer a lei principiológica, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, por sua raiz constitucional.

Em caso de conflito de disposições constitucionais, a solução deve advir da ponderação, guiada pelos postulados da proporcionalidade e da razoabilidade. Ou seja, privilegia-se um direito fundamental em detrimento do outro, mas procurando desrespeitar o mínimo daquele que resta sobreposto, já que não se pode faltar, ainda que minimamente, com esse respeito, sob pena de ferir seu núcleo essencial, onde se encontra o valor da dignidade humana (no caso, do consumidor).

A solução dos casos concretos perpassa, portanto, pela necessária interpretação segundo a melhor significação possível para as normas e os valores jurídicos, conforme preconizam Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, amparando-se nos ensinamentos de Friedrich Savigny:

[...] nesse sentido, que em sua genialidade inverteu a lógica dos conflitos de leis no espaço: não mais perguntar qual o campo de aplicação (territorial ou extraterritorial) das leis em conflito, mas concentrar-se na relação da vida privada a ser regulada e perguntar-se qual a 'sede' desta relação da vida privada. Qual sua lei? Qual a localização no sistema? Transpondo esta inversão para os conflitos de leis no tempo, as leis especiais e gerais têm um campo de aplicação estático, que é o material, e um campo de aplicação dinâmico, casuístico, que é o subjetivo. O conjunto da relação (ato/finalidade) e dos atores (agentes/sujeitos) no caso concreto é tão decisivo para

localizar esta relação jurídica no sistema quanto saber o campo de aplicação abstrato das leis em convergência ou aparente conflito. Sendo assim, só com ambas as análises é que se pode estabelecer a ‘sede’/localização da relação jurídica. A primeira concentração é no sujeito de direitos, logo, no campo de aplicação subjetivo de ambas as leis, mas com uma análise no caso concreto, na relação da vida concreta e necessária e a segunda concentração é no tipo de relação jurídica, se materialmente também incluída ou excluída do campo de aplicação daquela lei, nova ou antiga. E, por fim, a visão plural que une os dois campos: trata-se ou não de um direito subjetivo coletivo típico de consumo frente a um ou mais fornecedores (MARQUES; BENJAMIN; MIRAGEM, 2019).

Esse entendimento conduz à aplicação da denominada teoria do diálogo das fontes, idealizada por Erik Jayme e trazida ao Brasil por Claudia Lima Marques, e que preconiza que o ordenamento jurídico deve ser interpretado de forma unitária, sendo que eventuais normas discordantes não se excluíam, mas se completariam, posto ser imprescindível haver um diálogo de complementariedade, integração e suplementariedade, principalmente envolvendo os princípios que as integram, para viabilizar a proteção da parte com menor poder na relação de consumo (o consumidor).

A teoria de Erik Jayme propõe ‘a coordenação dessas fontes’, uma coordenação “flexível e útil (effet utile) das normas em conflito no sistema, a fim de que seja restabelecida a sua coerência, isto é, uma mudança de paradigma: da retirada simples (revogação) de uma das normas em conflito do sistema jurídico à convivência dessas normas, ao diálogo das normas para alcançar a sua *ratio*, a finalidade “narrada” ou “comunicada” em ambas.

Destaca-se que os direitos da personalidade estão no Código Civil, mas junto com o direito do consumidor podem ser inferidos da gênese constitucional, na medida em que caracterizados pela ordem pública e a importância social. São, desta forma, instrumentos destinados para finalidades importantíssimas, já que seus objetivos correspondem a um grau elevado, apesar de possuírem evidentes especificidades que os distinguem e individualizam.

O CDC optou por proteger tanto a pessoa natural como a pessoa jurídica. Todavia, há razoável consenso de que a pessoa jurídica (que, contemporaneamente, também poderia ser titular de direitos da personalidade), normalmente é a menos afetada. Já a pessoa física, mesmo bem informada e com boas condições financeiras, possui maior vulnerabilidade. Nos casos em que possa pairar dúvidas quanto à aquisição e/ou utilização de bens por pessoa física ou jurídica, afetando a legitimidade postulatória, tem-se que a doutrina do finalismo aprofundado está disposta a resolver a questão.

Nessa linha de raciocínio, afirma-se que a vulnerabilidade da pessoa natural é presumida nas relações de consumo e não requer qualquer debate ou demonstração. Considera-se, também, que, além de interesses materiais, a pessoa natural possui interesses existenciais –

decorrentes dos direitos da personalidade –, que são considerados tanto pela Constituição quanto pelo CDC. Embora a Constituição Federal não apresente referência expressa ao conceito de consumidor, sua preocupação maior é com a proteção da dignidade da pessoa humana, com determinados direitos da personalidade e valores existenciais que frequentemente estão em risco nas relações de consumo.

O CDC, em congruência com as diretrizes constitucionais, evidencia a preocupação em tutelar os legítimos interesses existenciais e patrimoniais da pessoa humana (consumidores), em face das atividades desenvolvidas no mercado de consumo. É importante acentuar a percepção de que os direitos da personalidade especiais, consagrados expressamente no Código Civil, não encerram todos os direitos fundamentais individuais. Os expressos na Constituição, bem como em outros direitos consagrados em leis esparsas, caracterizando direitos da personalidade, devem ser entendidos e operacionalizados em conjunto com esse direito geral, cuja expressão maior reside na cláusula geral de tutela e promoção da pessoa humana, cósioante o princípio da dignidade humana.

Conforme já analisado, os Juizados Especiais Cíveis diariamente são procurados para que resolvam as mais diversas infringências aos direitos dos consumidores. Contribuem para isso a facilidade do acesso amplo para aqueles não amparados com a presença de um advogado e a característica de simplificação, na mais eficiente aplicação do previsto no artigo 6º, inc. VIII, do CDC, que prima pela facilitação da defesa do consumidor em seus respectivos direitos (BRASIL, 1990).

Apesar das dificuldades já elencadas, os Juizados Especiais Cíveis representam um meio mais fácil e simples de buscar a efetividade da prestação jurisdicional para o consumidor nos pleitos de pequena monta. Desta forma, essa justiça cumpre papel importante na proteção de direitos da personalidade que estejam afetados em relações de consumo. Para obter a efetividade na prestação jurisdicional, é essencial que a reposição da coisa seja procedida com a maior proximidade possível da ocorrência da ofensa, pois quanto mais tempo transcorrer, mais difícil será acontecer que a melhor tutela jurisdicional ocorra em forma de efeitos aproximados ao de cumprimento voluntário. Observe-se que, em muitos casos, a morosidade na tramitação do feito pode acarretar a impossibilidade de a lide resultar em composição na qual ocorra a entrega pelo fornecedor ao consumidor, de bem idêntico ao que foi objeto da relação de consumo (mas sem os vícios de funcionamento). Ou seja, que exista o cumprimento do princípio da conservação do contrato. E quando tal acontece, o consumidor deixa de usufruir das vantagens que o bem lhe proporcionaria (e que era o motivo que o levou à relação de consumo), só restando recorrer-se ao pagamento das perdas e danos como forma

de compensação, o que nem sempre é capaz de produzir o efeito satisfatório que era esperado por esse destinatário final do produto ou serviço. É evidente que a reparação por dano moral não possibilita o retorno ao *status quo ante* (de fato, apenas consegue servir como um lenitivo compensatório). Por isso, quanto mais simplificado e bem constituído o processo, uma vez adotada a celeridade, sem afetar a segurança jurídica, mais se aproxima do ideal de acessibilidade a ordem jurídica justa. É nesse sentido que está centrada a atuação dos Juizados Especiais.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Percebe-se que o Juizado Especial é um dos meios dispostos no sentido de dar efetividade e eficácia para a proteção dos direitos dos consumidores. O Código de Defesa do Consumidor e a Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais são compatíveis e integram a materialização da nova onda de direitos. Ou seja, fazem parte dos instrumentos dispostos no sentido de que na sociedade brasileira seja viabilizado o acesso à justiça, bem como a sua democratização. Indiretamente constituem fontes que laboram para a pacificação social (principalmente quando dos JECs decorre a conciliação ou mediação, que encerram o conflito sem delongas), fruto do amplo acesso à justiça por esses meios.

Os excessos ilícitos praticados por determinadas pessoas (lides aventureiras, litigâncias de má-fé, advocacia predatória etc.) não deslustram o papel dos Juizados e devem ser punidos na forma da lei. A característica cultural presente na sociedade brasileira dá origem a determinadas condutas reprováveis, mas é cabível tomar a exceção pela regra. Não se pode desmerecer uma instituição meritória pelo fato de alguns, valendo-se de artifícios maliciosos buscarem fazer mau uso dela. As eventuais carências de estrutura exigem a adoção de políticas públicas de solução, sem prejuízo para a existência dos JECs e seu eficiente funcionamento.

Tanto a Lei nº 9099/95 como o CDC (Lei nº 8078/90) favoreceram pessoas prejudicadas pela desigualdade injustificada que permeia as relações de consumo (e outras). Portanto, deve-se reconhecer que, naturalmente, tal quanto à crise que o direito apresenta nesse início de século, não são instrumentos suficientes para encetar a completa solução de todas as questões problemáticas presentes na sociedade atual (os conflitos são uma “indústria” em expansão). Porém, a existência dos Juizados Especiais Cíveis, com atuação fiel quanto à observância dos princípios que os norteiam, já representa um grande passo na construção de um sistema mais eficiente e apto a solucionar conflitos sem maiores delongas, que viabiliza a promoção da justiça para o caso concreto e contribui com a pacificação social, que atende a

valores constitucionais da maior relevância.

## REFERÊNCIAS:

BENJAMIN, Antônio Herman de V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2021. Edição do Kindle.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 13 out. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Diagnóstico dos Juizados Especiais**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB\\_LIVRO\\_JUIZADOS\\_ESPECIAIS.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB_LIVRO_JUIZADOS_ESPECIAIS.pdf). Acesso em: 25 mar. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2020**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2022.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. PNAD Contínua - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. **Taxa de desocupação das pessoas de 14 anos ou mais, dez-jan-fev 2022**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=destaques>. Acesso em: 25 mar. 2022.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **SCNT - Sistema de Contas Nacionais Trimestrais**. 2021. Disponível em: [https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/contas-nacionais/9300-contas-nacionais-trimestrais.html?=&t=resultados&utm\\_source=landing&utm\\_medium=explica&utm\\_campaign=pib#evolucao-taxa](https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/contas-nacionais/9300-contas-nacionais-trimestrais.html?=&t=resultados&utm_source=landing&utm_medium=explica&utm_campaign=pib#evolucao-taxa). Acesso em: 28 abr. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm). Acesso em: 13 out. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2021].

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm). Acesso em: 28 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 28 abr. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020**. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/113994.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113994.htm). Acesso em: 28 abr. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (2. Turma). **Recurso Especial nº 586.316/MG**. Relator: Min. Herman Benjamin, 17 de abril de 2007. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=683195&tipo=0&nreg=200301612085&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20090319&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 28 abr. 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. (2. Turma). **Recurso Extraordinário nº 175161/SP**. Relator: Min. Marco Aurélio, 15 de dezembro de 1998. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/487236/recurso-especial-resp-175161-sp-1998-0038168-6>. Acesso em: 28 abr. 2022.

FERRAZ, Leslie Shériida. **Acesso à justiça**: uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2010. Edição do Kindle.

FIGUEIRA JUNIOR, Joel Dias; TOURINHO NETO, Fernando da Costa. **Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais**: comentários à Lei 9.099/1995. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. Edição do Kindle.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à Justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. Edição do Kindle.

MARQUES, Claudia Lima; Miragem, Bruno. **Diálogo das fontes**: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. Edição do Kindle.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. Edição do Kindle.