

**XXX CONGRESSO NACIONAL DO
CONPEDI FORTALEZA - CE**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS**

IRINEU FRANCISCO BARRETO JUNIOR

THIAGO ALLISSON CARDOSO DE JESUS

ANA CAROLINA FARIAS ALMEIDA DA COSTA

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 - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

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 - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

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

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

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

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

Relações Internacionais para o Continente Americano:

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

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

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Eventos:

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

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

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

F723

Formas consensuais de solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] Organização CONPEDI

Coordenadores: Ana Carolina Farias Almeida Da Costa; Irineu Francisco Barreto Junior; Thiago Allisson Cardoso De Jesus. – Florianópolis: CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-866-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Saúde: Acesso à justiça, Solução de litígios e Desenvolvimento

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. XXX Congresso Nacional do CONPEDI Fortaleza - Ceará (3; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



XXX CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI FORTALEZA - CE

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Apresentação

O XXX Congresso do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito CONPEDI foi realizado no Centro Universitário Unichristus, na cidade de Fortaleza – Ceará, entre os dias 15 e 17 de novembro de 2023 e elegeu o tema "Acesso à Justiça, solução de litígios e desenvolvimento" como eixo norteador dos seus trabalhos.

O evento propiciou a aproximação entre PPGDs de todo território nacional, coordenadores, professores e pesquisadores de diversos Programas de Pós-Graduação em Direito, com as mais diversas e relevantes áreas de concentração.

Com foco no aperfeiçoamento das formas consensuais de solução de conflitos, os estudos apresentados no Grupo de Trabalho reiteram a centralidade da conciliação, mediação e arbitragem como alternativas ao aparato estatal, comumente mais céleres e menos custosas em comparação ao processo judicial. Cabe salientar que o GT se insere, dessa forma, na agenda contemporânea de discussões que envolvem a modernização da Justiça brasileira com vistas ao avanço da racionalidade e economicidade dos gastos públicos.

Nessa toada, o GT sediou discussões sobre mediação ambiental e a atuação resolutiva do Ministério Público, fomentou o aprofundamento nos fundamentos desses mecanismos, colocando em pauta a construção, inclusive, do termo "alternativo" que, por tempos, diferenciou tais estratégias da grande via da judicialização no Brasil.

Foram abordadas as necessidades e as questões que norteiam o uso da mediação no âmbito da Administração Pública. A inovação presente na Lei n. 14.230 de 2021, além de promover alterações na improbidade administrativa, viabilizando o acordo de não persecução cível, possibilitou a elaboração de pesquisas com a discussão sobre os desafios e as perspectivas do novo instituto, inclusive considerando que ele pode ser uma alternativa adequada considerando a corriqueira morosidade das ações judiciais de improbidade administrativa.

O GT contemplou pesquisas realizadas a partir da atuação das entidades sindicais patronais; as inovações trazidas no âmbito criminal, notadamente no que diz respeito à celebração de acordos de não-persecução penal em matéria de tráfico privilegiado; as questões, entraves e perspectivas do acesso à justiça nas demandas consumeristas em contexto de superendividamento; a relevância dos termos de ajustamento de conduta nos grandes

acidentes de consumo; a atuação específica do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Ceará (DECON-CE); as lógicas e racionalidades da mediação virtual situadas no sistema multiportas; as proposições no Legislativo que versam sobre as temáticas do acesso à justiça; as perspectivas e desafios de pensar o comunitarismo, a qualidade dos acordos construídos, a atuação da Advocacia Popular e os compromissos firmados para um devido e adequado tratamento na gestão de conflitos que promova desenvolvimento humano, potencialize justiça social e instigue a construção de vias de acesso a uma ordem jurídica justa para todas e todos; e provocou, com inovação e criatividade, ao uso do improviso e da sensibilidade, sem perder o tom, no campo do gerenciamento de crises.

No GT ainda refletiu-se acerca dos avanços e das dificuldades na implementação da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário brasileiro; avaliou-se o Índice de Conciliação, indicador que computa o percentual de decisões e sentenças homologatórias de acordo em relação ao total de decisões terminativas e de sentenças, e constatou que o resultado obtido com a quantidade de conciliações ainda não é compatível com todo esse esforço institucional; argumentou-se sobre a relevância da utilização da mediação nos conflitos sucessórios e que as soluções pacíficas dos conflitos não podem ser consideradas com um mero ato de impulso como cumprimento de uma obrigação processual; defendeu-se a necessidade da popularização das outras portas de acesso à justiça e a conseqüente necessidade da expansão da difusão da cultura da mediação no ambiente escolar; discutiu-se sobre a importância da neutralidade do mediador e da importância da interface da mediação com outros campos do saber.

As pesquisas baseadas em séries históricas, os estudos de casos específicos, a discussão de casos inovadores e o olhar atento de profissionais que atuam diretamente com a conciliação, a mediação e a arbitragem resultou em uma confluência entre teoria e empiria, permitindo uma discussão plural e abrangente com foco na efetividade das formas consensuais e adequadas para os variados tipos de conflitos.

Convidamos, portanto, para que apreciem a íntegra dos artigos e agradecemos ao CONPEDI pela oportunidade de apresentar essa obra que reúne grandes textos!

Prof. Dra. Ana Carolina Farias Almeida da Costa

Mestrado em Planejamento e Políticas Públicas, Universidade Estadual do Ceará – UECE e Faculdade Christus, Eusébio, Ceará.

Prof. Dr. Irineu Francisco Barreto Junior

Mestrado em Direito das Faculdades Metropolitanas Unidas/FMU, São Paulo, SP

Prof. Dr. Thiago Allisson Cardoso de Jesus

Universidade Ceuma, Universidade Estadual do Maranhão, São Luís, MA e Universidad de Salamanca, Espanha.

**A RELEVÂNCIA DO USO DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA PARA
A PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA: EXEMPLOS DE SUA APLICAÇÃO NA
SOLUÇÃO DE LITÍGIOS NOS GRANDES ACIDENTES DE CONSUMO**

**THE RELEVANCE OF USE OF THE ADJUSTMENT OF CONDUCT TERM FOR
THE PROMOTION OF ACCESS TO JUSTICE: EXAMPLES OF ITS
APPLICATION IN THE RESOLUTION OF DISPUTES IN MAJOR CONSUMER
ACCIDENTS**

Jorge Luiz Lourenço das Flores ¹
Anna Luiza de Oliveira Lourenço Flores ²

Resumo

O presente artigo tem como objetivo dar maior relevo ao uso do Termo de Ajustamento de Conduta -TAC, como método de solução consensual de conflitos que amplia o acesso à Justiça, assim como abordar exemplos da proteção do consumidor diante de grandes acidentes de consumo, com um foco especial em casos de atuação da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. O Código de Defesa do Consumidor foi criado em resposta às mudanças sociais provocadas pela Revolução Industrial, mas não acompanhou de forma adequada as transformações econômicas e sociais dos últimos trinta anos. Portanto, torna-se fundamental explorar medidas mais eficazes para abordar essas questões de grande relevância jurídica, e que representam o resultado de demandas da nossa sociedade. Nesse contexto, uma alternativa destacada é a promoção de medidas extrajudiciais para a resolução adequada de conflitos coletivos de consumo, e indo ao encontro dessa proposição específica, também se destaca a necessidade maior de se ampliar o próprio acesso à Justiça.

Palavras-chave: Direito consumerista, Grandes acidentes de consumo, Métodos de solução consensual de conflitos, Termo de ajustamento de conduta, Tutela coletiva

Abstract/Resumen/Résumé

This article aims to highlight the use of the Term of Adjustment of Conduct -TAC, as a method of disput resolution of conflicts that expands access to Justice, as well as to address examples of consumer protection in the face of major consumer accidents, with a special focus on cases involving the Public Defender's Office in the State of Rio de Janeiro. The Consumer Protection Code was created in response to the social changes brought about by the Industrial Revolution, but it did not adequately follow the economic and social transformations of the last thirty years. Therefore, it is essential to explore more effective

¹ Advogado e Professor Associado da Universidade Federal Fluminense/UFF. Pós-doutor em Direito (Universidade de Coimbra) e Doutor em Direito (UFF).

² Pós-graduanda e Residente Jurídica em Resolução de Conflitos pela Universidade Federal Fluminense - UFF. Bacharel em Direito pela Universidade Federal Fluminense - UFF. Advogada na OAB/RJ.

measures to address these issues of great legal relevance, and which represent the result of demands from our society. In this context, an outstanding alternative is the promotion of extrajudicial measures for the adequate resolution of collective consumer conflicts, and in line with this specific proposition, the greater need to expand access to Justice is also highlighted.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Consumer law, Collective protection, Conduct adjustment term, Major consumer accidents, Methods of dispute resolution

1 - INTRODUÇÃO

Este artigo se propõe a pensar sobre a relevância do uso do Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, como método de solução consensual de conflitos que amplia o acesso à Justiça, e ainda, abordar exemplos da proteção do consumidor diante de grandes acidentes de consumo, com um foco especial em casos de atuação da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Na forma do art. 2.º do Código de Defesa do Consumidor - CDC, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” No entanto, para além das definições e conceitos, o CDC, conforme entendimento exposto, inclusive pelo Superior Tribunal de Justiça¹, surge para proporcionar ao consumidor equidade frente aos fornecedores².

Contudo, mesmo com a concepção dos mecanismos presentes na codificação, que buscam conferir equilíbrio e transparência às relações de consumo, permanece clara a existência da vulnerabilidade³ e da hipossuficiência do consumidor, pois, o CDC que, surge em decorrência das mudanças sociais promovidas pela ideia de produção em massa desenvolvida durante a Revolução Industrial, segue defasado até hoje, pois, deixou de acompanhar, de maneira satisfatória, as transformações econômicas e sociais dos últimos trinta anos.

Em virtude disso, é de primordial importância pensar em medidas mais eficazes para a solução dessas questões juridicamente tão relevantes. E é nesse sentido, que se destaca como alternativa, o fomento às medidas extrajudiciais para a adequada resolução dos conflitos coletivos de consumo.

Antes de alcançar o tema central deste artigo, e visando o melhor desenvolvimento e compreensão do assunto, se configura mais interessante e oportuno, que sejam apresentados alguns conceitos necessários ao conhecimento aqui proposto.

¹ Disponível em <https://www.cjf.jus.br/cjf/outras-noticias/2010/setembro/stj-define-amplitude-do-conceito-de-consumidor>

² Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

³ Vale destacar que, modernamente, o termo “vulnerável” não se refere apenas ao âmbito econômico. De acordo com as Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade ou apenas, 100 Regras de Brasília, a vulnerabilidade é constatada para além da hipossuficiência econômica e busca facilitar o acesso à justiça, principalmente a pessoas em situação de risco, segundo critérios de idade, incapacidade, procedência indígena, gênero, entres outras características, a fim de remover obstáculos que dificultavam a garantia de acesso efetivo à justiça sem discriminação.

Desta forma, inicialmente serão apresentados: o processo coletivo, os conceitos de litígios coletivos, desenvolvidos por Edilson Vitorelli⁴, permitindo em seguida, tratar de maneira mais adequada sobre os litígios coletivos de natureza consumerista. Para enfim, conceituar, brevemente, o que são os grandes acidentes de consumo, a fim de construir a base necessária para a discussão desenvolvida.

Dito isso, serão destacados e analisados 9 (nove) casos de grandes acidentes de consumo, ocorridos no Estado do Rio de Janeiro, em que a Defensoria Pública (DPE/RJ) priorizou a solução extrajudicial por meio da realização de Termos de Ajustamento de Conduta. Nesse contexto, pode-se defender o argumento de que o fomento aos métodos adequados de solução de controvérsias⁵ influencia positivamente na ampliação ao acesso à justiça⁶.

2 - ALGUMAS DEFINIÇÕES PRELIMINARES

Ainda antes de discutir o tema central aqui proposto, é importante esclarecer alguns conceitos. Pode-se dizer que o Processo Coletivo e os Litígios Coletivos são assuntos ainda em desenvolvimento no direito e, apesar da grande importância, possuem abordagem muito recente na doutrina e que ainda levanta muitas dúvidas e necessidade de análise.

Por essa razão, serão comentados a seguir, os principais conceitos relacionados ao conteúdo deste artigo, na tentativa de permitir um melhor conhecimento durante a sua leitura.

2.1 - PROCESSO COLETIVO E LITÍGIOS COLETIVOS

É de suma importância compreender o Processo Coletivo, sendo esta a razão pela qual será abordado como o primeiro conceito; afinal, considerando as complexas relações jurídicas da atualidade, a ocorrência de litígios coletivos é inescapável.

⁴ Desembargador Federal no Tribunal Regional Federal da 6ª Região. Professor Adjunto de Direito Processual Civil nos cursos de graduação, mestrado e doutorado na Universidade federal de Minas Gerais. Pós- doutor pela Universidade Federal da Bahia, com estudos no Max Planck Institute for Procedural Law. Doutor pela Universidade Federal do Paraná, mestre pela Universidade Federal de Minas Gerais. Professor visitante na Stanford Law School. Pesquisador visitante na Harvard Law School. É o único autor brasileiro vencedor do prêmio Mauro Capelletti, concedido a cada quatro anos, pela Internacional Association of Procedural Law, ao melhor livro de processo no mundo.

⁵ Vale mencionar que parte da doutrina contemporânea vem adotando a nomenclatura “métodos adequados de solução de controvérsias”, sendo que, no CPC/2015, o legislador utiliza a expressão “métodos de solução consensual de conflitos; pois, não basta ser um método alternativo (expressão já superada), ele precisa ser adequado à solução do conflito. A partir da natureza do conflito é que se determina qual será o método mais adequado de solução, seja a jurisdição, a mediação, a conciliação ou a arbitragem.

⁶ CAPPELLETI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

Litígios são conflitos juridicamente relevantes. Com base no conhecido conceito apresentado por Francesco Carnelutti⁷, a lide configura um “conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida”. Assim, podemos dizer que o litígio coletivo é o conflito juridicamente relevante que se instala envolvendo um conjunto de pessoas, no qual não são relevantes as características pessoais de cada integrante do grupo. É justamente nesse aspecto que o litígio coletivo se diferencia dos litígios individuais.

Portanto, o litígio coletivo se configura quando um grupo de pessoas for lesada enquanto sociedade⁸, quando a parte lesada não for atingida de forma pessoal e direta, mas, quando houver uma ação contra o coletivo. Assim, transpondo os conceitos da Sociologia para o campo do Direito, neste trabalho, o termo “sociedade” se refere aos legitimados dos direitos coletivos, e “sociedade” como estrutura que titulariza os direitos lesados.

Para tanto, é imprescindível distinguir cada um dos litígios coletivos existentes, e conceituados por Vitorelli (2020).

A primeira dessas classificações é quanto a conflituosidade que, em resumo, é a medida do desacordo interno da sociedade com relação à adequada tutela do direito material violado. Assim, na visão de Vitorelli, os **litígios coletivos globais** são aqueles que afetam a sociedade de modo geral e que apresentam baixa conflituosidade, tendo em vista o pouco interesse dos indivíduos em solucionar o problema coletivo. Em razão disso, repercute minimamente sobre os direitos individuais dos integrantes do grupo, atingindo a todos de maneira ampla.

Um bom exemplo para demonstrar a ocorrência dos litígios coletivos globais é o caso do vazamento de óleo na Bacia de Campos⁹ que será abordado a seguir.

A região denominada Bacia de Campos se estende por aproximadamente 115.800¹⁰(cento e quinze mil e oitocentos) quilômetros e responde por cerca de 30%¹¹(trinta por cento) de toda a produção nacional de óleo e gás. No ano de 2011, a empresa americana Chevron foi responsável por um grande vazamento de óleo, despejando, nos oceanos, cerca de 3.700 (três mil e setecentos) barris de petróleo no Campo do Frade, na Bacia de Campos. O desastre ambiental provocou uma mancha de 160 (cento e sessenta) quilômetros de extensão no total. Apesar do grande prejuízo ambiental, o conflito foi facilmente resolvido, com o pagamento de

⁷ Disponível em <http://genjuridico.com.br/2021/03/29/conflito-de-interesses-conceito-de-lide/>

⁸ Na concepção de Didier, Zanetti e De Oliveira in Elementos para uma Teoria do Processo Estrutural aplicada ao Processo Civil Brasileiro

⁹ Disponível em <https://www.unicamp.br/unicamp/ju/noticias/2017/12/01/principais-desastres-ambientais-no-brasil-e-no-mundo>

¹⁰ Disponível em https://pt.wikipedia.org/wiki/Bacia_de_Campos

¹¹ Disponível em <https://petrobras.com.br/pt/nossas-atividades/principais-operacoes/bacias/bacia-de-campos.htm>

multas ao Ibama e ao governo brasileiro, sem atingir de modo especial a qualquer pessoa, mesmo em se tratando de uma violação a um direito coletivo.

O segundo conceito com base na classificação desenvolvida por Vitorelli (2018) é o de **litígios coletivos locais**, que ocorrem quando o litígio, embora sendo coletivo, atinge a um grupo determinado de pessoas de forma significativa, a ponto de alterar aspectos relevantes de suas vidas. Nesse caso, para identificar se essas pessoas são atingidas de forma comum, deve ser verificada a existência de um liame de solidariedade social, de modo que esse grupo pertença a uma comunidade que se difere dos demais segmentos sociais.

De modo geral, representam casos de lesão grave, como as violações aos direitos de grupos indígenas, minorias étnicas e sociais, trabalhadores ou consumidores. Apesar disso, nesses casos, serão observados litígios de conflituosidade moderada, tendo em vista que as pessoas desejam deliberar sobre a solução do problema, o que é favorável à elaboração da solução, mas que, por vezes, e mesmo se tratando de uma mesma “comunidade”, resultará em falta de uniformidade e divergência de opiniões.

No seu artigo, “Técnicas Adequadas à Litigiosidade Coletiva e Repetitiva”, Edilson Vitorelli apresenta o seguinte exemplo de litígio local:

“O dano ambiental ocorrido no interior do território tradicional de uma comunidade indígena causa a essa comunidade efeitos tão mais pronunciados que em todo o restante da sociedade mundial que a única solução compatível com a realidade é atribuir a essa comunidade a titularidade do direito violado. Não é admissível imaginar que o dano ambiental provocado pela extração mineral ilícita em território indígena interesse aos índios na mesma medida em que interesse aos demais habitantes do Brasil ou do mundo.” (2015, pág. 12)

Finalizando a classificação de Vitorelli (2018), o terceiro tipo se refere aos **litígios coletivos irradiados**. Essa forma de litígio será observada quando a sociedade, que titulariza esses direitos, for fluída e de difícil delimitação. Essa categoria representa situações em que as lesões são relevantes para a sociedade envolvida, mas atinge os subgrupos lesados de modo diverso e variado dentro de suas particularidades; neste caso, portanto, não há que se falar em solidariedade social.

Por essa razão, os litígios coletivos irradiados são de conflituosidade elevada, pois, as pessoas atingidas sofrem lesões distintas, em modo e intensidade, mas que são igualmente significativas, de maneira que todos querem ser ouvidos e ver seu conflito solucionado,

potencializando-se as diferentes pretensões, o que promove, não apenas o conflito provocado pelo dano inicial, mas causa novos conflitos que se originam das opiniões divergentes.

Para exemplificar a ocorrência dos litígios coletivos irradiado, Vitorelli (2018) destacou um crime ambiental recente: o caso notório do rompimento da barragem de Mariana/MG. Apesar da tragédia ser anterior ao desenvolvimento dos conceitos acima mencionados, a partir de estudos empíricos, é possível verificar a presença das características descritas pela teoria. Nesse sentido, esse mencionado ex -Procurador da República e atual Desembargador Federal (TRF 6.^a Região) verificou que:

“Os subgrupos sociais atingidos pela tragédia divergiram frontalmente acerca do modo como a tutela jurisdicional para o caso deveria ser buscada, rompendo com a ideia, tradicionalmente defendida, de que os direitos coletivos são indivisíveis e de que a satisfação de um significa, automaticamente, a satisfação de todos, como tradicionalmente pensava a doutrina brasileira do processo coletivo” (VITORELLI, 2018, pág. 3).

Além da conflituosidade, outro importante indicador dos litígios coletivos é a complexidade, que também pode variar de acordo com as condições de cada litígio. Existem litígios coletivos em que a pretensão é de fácil percepção pelo legitimado coletivo, o direito material violado está claramente definido e as circunstâncias do fato não geram dúvidas; neste caso, o litígio coletivo será denominado como simples. Em decorrência de sua forma, a decisão judicial proferida para solução dos litígios coletivos simples não demanda muito empenho, pois, a tutela jurisdicional pode ser obtida por meio da restituição de valor, por exemplo.

No caso do desastre de Mariana/MG, apontado anteriormente, o modo de tutelar a lesão causada ao meio ambiente é altamente complexa; afinal, existem inúmeras possibilidades de solução e os indivíduos prejudicados possuem interesses diversos. Problemas como esse, são policêntricos e, por vezes, sua solução não está preestabelecida em lei, acarretando dificuldades para a atuação jurisdicional.

Por essa razão, os litígios irradiados sempre são complexos, uma vez que as características da lesão implicam em grande dificuldade para alcançar a reparação. Por outro lado, os litígios globais e locais podem ser simples ou complexos, dependendo das circunstâncias do fato e da análise do caso. Mas, vale salientar que a complexidade dos litígios globais tende a ser baixa, tendo em vista o desinteresse coletivo em buscar ou apresentar soluções, enquanto, nos litígios locais, a complexidade, em regra, será alta, uma vez que os integrantes da comunidade afetada estão dispostos a defender o direito violado.

Conforme verificado, se por um lado os litígios coletivos necessariamente se manifestam e afetam a sociedade, o Processo Coletivo, no qual se insere o TAC, é circunstancial e, por isso, depende do ordenamento jurídico de cada Estado para existir. Assim, o Processo Coletivo é a técnica processual colocada à disposição da sociedade, a fim de permitir a defesa dos direitos afetados pelos litígios coletivos.

Nesse sentido, podemos observar que, embora o microssistema da tutela coletiva já possua uma classificação que vem sendo utilizada há algum tempo (direitos difusos, individuais homogêneos e coletivos *stricto sensu*), baseada, em especial, no Código de Defesa do Consumidor e na Lei da Ação Civil Pública, tal classificação não tem uma utilidade prática dentro do processo.

Vitorelli (2018) apresentou o que ele mesmo denominou de “uma nova tipologia para os interesses coletivos”, com uma visão voltada para o processo, por meio da análise da complexidade e conflituosidade envolvidas no litígio, e partindo da observação de que a tipologia clássica, que ainda vem sendo adotada, não reflete e não interfere efetivamente nos procedimentos judiciais.

Assim, para Vitorelli (2018), o litígio coletivo é o conflito existente na realidade, o que envolve uma multiplicidade de sujeitos que formam um grupo, e pode resultar num conflito global, local ou irradiado, a partir das variações de complexidade e conflituosidade respectivas.

2.2 - OS LITÍGIOS COLETIVOS DE NATUREZA CONSUMERISTA

Alguns países não contam com sistemas processuais coletivos ou, caso o tenham, estão limitados a áreas específicas do Direito, como o exemplo dos países europeus Itália e Espanha que limitam a atuação do processo coletivo às ações consumeristas.

Evidentemente, não é porque existe legislação vigente apenas para tutelar o direito do consumidor que esse é o único litígio coletivo presente nesses ordenamentos jurídicos. Isso só demonstra que o sistema judicial não colocou à disposição dos interessados instrumentos processuais civis próprios à defesa dos direitos coletivos em outras searas. Dessa maneira, litígios coletivos em matéria de saúde e educação, como exemplo, serão tratados pelo Direito Administrativo, assim como os litígios ambientais serão resolvidos na esfera do Direito Penal.

Além de outras especificidades, como nos Estados Unidos, em que há a possibilidade da realização de Arbitragem Coletiva¹², quando houver 25 (vinte e cinco) conflitos de consumo

¹² Disponível em <https://www.jota.info/coberturas-especiais/seguranca-juridica-investimento/arbitragem-coletiva-e-debatida-como-opcao-para-disputas-de-consumo-no-brasil-13032023>

ou mais, de mesma natureza, a serem resolvidos, permitindo outra maneira de atuação eficaz da tutela coletiva.

No Brasil, após a publicação da Lei n.º 7.347/85, que dispõe sobre a ação civil pública, grande parte dos direitos coletivos passou a ser devidamente tutelado. Ainda assim e, mesmo que o sistema processual coletivo brasileiro seja extenso, ele não é absoluto, pois não contempla os litígios de razão tributária, relacionados a contribuição previdenciária ou a fundos institucionais, tornando-se defasado como os outros nesse aspecto. Afinal, em regra, os litígios tributários serão de natureza coletiva.

Vale destacar que, apesar de ser uma das principais fontes, a tutela coletiva instituída no Brasil não conta apenas com a Lei da Ação Civil Pública, pois, no ordenamento jurídico brasileiro os litígios coletivos compõem um microsistema processual coletivo, formado por um conjunto de normas processuais que se encontram positivadas em diversas normas do ordenamento jurídico brasileiro. Essas normas, apesar de disseminadas, formam um conjunto de regras jurídicas que regulamentam a tutela coletiva.

Como não há codificação própria regulamentada, a doutrina, com respaldo da jurisprudência, passou a reconhecer a comunicação entre essas diversas leis, estruturando o microsistema da tutela coletiva; entre elas estão: a Consolidação das Leis do Trabalho, a Lei do Mandado de Segurança, a Lei da Ação Popular, o Estatuto do Idoso, o Estatuto da Criança e do Adolescente e Lei de Improbidade Administrativa, dentre outros.

Entre as normas mais importantes que formam os conhecimentos basilares do microsistema da tutela coletiva, estão o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e a Lei da Ação Civil Pública (Lei n.º 7.347/85), esta já mencionada anteriormente, que podem ser, em conjunto, denominadas de “Regramento Geral” da tutela coletiva, em decorrência das normas de reenvio¹³ existentes em ambas as leis. Nesse contexto, o Promotor de Justiça Fabrício Bastos expõe:

“No Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o artigo 90 determina a aplicação das normas ínsitas na Lei de Ação Civil Pública: “Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições”.

A Lei de Ação Civil Pública, por seu turno, determina uma remissão ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, como demonstra o artigo 21: “Art. 21. Aplicam-

¹³ Disponível em <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/29940/o-processo-coletivo-brasileiro-e-as-normas-de-reenvio>

se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor. (Incluído Lei n.º 8.078, de 1990).”

Da conjugação destes dois artigos, podemos concluir que a LACP preceitua a aplicação das normas do CDC nas Ações Cíveis Públicas em geral e o CDC “reenvia” a aplicação das normas da LACP às ações coletivas consumeristas. Assim, encontramos as denominadas “normas de reenvio”; tal reenvio é consequência da aplicação do chamado “diálogo de fontes”, comumente encontrado nas normas de direito material.

Nesse panorama, reconhece-se o CDC como o agente unificador e harmonizador do microsistema coletivo, na medida em que esse diploma promoveu verdadeira integração e sistematização com a LACP, especialmente pela ligação entre o art. 90 do CDC e o art. 21 da LACP¹⁴.“ (BASTOS, 2018)

Apesar da robusta legislação relativa ao processo coletivo, é muito comum ao Judiciário nacional que não ocorra o ajuizamento de ações coletivas e o litígio coletivo seja tratado por meio de processo proposto individualmente. Nos termos do Código de Processo Civil de 2015, ficou estabelecido que, ainda que formados no processo individual, os precedentes terão aplicabilidade nas ações coletivas. Dessa maneira, a solução atribuída aos processos individuais se estende a processo coletivo, tendo em vista que ambos podem incidir sobre o mesmo litígio.

Vale esclarecer que o contrário também é possível e litígios individuais poderão ser tratados em processos coletivos quando permitido em lei. O Código de Defesa do Consumidor autoriza que sejam propostas ações coletivas para tutelar direitos individuais homogêneos, quando clientes lesados propõem uma única ação, representados por uma associação de consumidores, por exemplo.

Nesse contexto, destaca-se que:

“um exemplo emblemático é o do litígio decorrente dos limites das prestações devidas pelo Sistema Único de Saúde. Embora esse litígio seja claramente coletivo, uma vez que a saúde pública é um serviço oferecido a todos, em igualdade de condições, a interpretação que se produziu do princípio da inafastabilidade da jurisdição permitiu que fossem ajuizadas milhões de ações requerendo, individualmente, medicamentos ou tratamentos médicos.” (VITORELLI, 2018, pág. 5).

¹⁴ ARGENTA, Graziela; Rosado, Marcelo da Rocha. Do processo coletivo das ações coletivas ao processo coletivo dos casos repetitivos: modelos de tutela coletiva no ordenamento brasileiro. Revista eletrônica de Direito Processual. Rio de Janeiro. Ano 11. Volume 18. Número 1. janeiro a abril de 2017

O mesmo fenômeno pode ser observado na pretensão de obtenção de vagas para crianças no ensino público. Embora reste claro se tratar de litígio coletivo, há milhares de ações judiciais individuais em tramitação, solicitando a concessão de vaga. Dessa forma, mesmo no Brasil, em que o processo coletivo está disponível, é comum que litígios coletivos sejam tratados por múltiplas ações individuais.

Apesar de plenamente autorizada pelo CPC, bem como pelo CDC, essa medida alternativa prejudica a qualidade e a economicidade da prestação jurisdicional, por vezes, proporciona julgamentos contraditórios, mas principalmente, impede que o problema seja solucionado de maneira completa.

Por essa razão, conforme será demonstrado mais à frente, diante da ausência de vagas escolares no setor público, da falta de medicamentos nas unidades de saúde ou dos grandes acidentes de consumo, surge a hipótese de que o uso adequado do Termo de Ajustamento de Conduta para a solução dos litígios coletivos representa uma maneira muito mais eficaz de resolver a desconformidade verificada, inclusive, influenciando de maneira positiva na ampliação ao acesso à justiça¹⁵, especialmente no caso dos vulneráveis.

Vale ressaltar que, segundo o art. 5.º, § 6.º, da Lei n.º 7.347/85, o também nomeado como Compromisso de Ajustamento de Conduta, de acordo com a própria legislação, além de título executivo extrajudicial, vem sendo equiparado a meio adequado de solução extrajudicial de conflito¹⁶.

3 - GRANDES ACIDENTES DE CONSUMO

Como visto anteriormente, ao tratar de conflitos coletivos de natureza consumerista, estaremos, em regra, diante de litígios coletivos locais. Nesses casos, serão observados litígios de conflituosidade moderada, e complexidade alta, tendo em vista que as pessoas desejam deliberar sobre a solução do problema, mas que por vezes, isso resultará em desuniformidade e divergência de interesses.

Nesse sentido, e como será exposto adiante, a busca por métodos consensuais de solução de litígios, como os Termos de Ajustamento de Conduta, contribui positivamente para a adequada solução desse conflito; porém, antes de seguir esse estudo, se faz necessário conceituar o que são os acidentes de consumo.

¹⁵ CAPPELLETI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

¹⁶ Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/18503/o-termo-de-ajustamento-de-conduta-como-meio-alternativo-de-solucao-de-conflitos>

Segundo consta no endereço eletrônico do INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia)¹⁷: “Um acidente de consumo ocorre quando um produto ou serviço prestado provoca danos ao consumidor, mesmo quando utilizado ou manuseado de acordo com as instruções de uso”.

Indo além, cabe destacar que, o acidente de consumo estará presente quando o defeito existente no produto ou serviço, além de provocar seu mau funcionamento, gerar dano físico ao usuário ou a terceiros, mesmo quando utilizado ou manuseado corretamente.

Nesse contexto, os grandes acidentes de consumo ocorrerão quando o dano causado representar um litígio que traz vastas consequências, provocando a necessidade do exercício da tutela coletiva. Assim, acrescentam Eduardo Tostes e Leonardo Schenk que:

“A complexidade das suas causas, a vastidão dos seus efeitos e a postura dos responsáveis em não raras vezes acabam submetendo as vítimas desses graves eventos a uma dupla penalização: primeiro, ao sofrimento decorrente da perda ou abalo de vidas humanas e aos prejuízos em razão da degradação dos mais diversos bens materiais e imateriais; e, segundo, às angústias e prejuízos relacionados à exigência, imposta às vítimas, de buscar no Poder Judiciário socorro para a satisfação das suas necessidades imediatas, como exemplificam os tratamentos médicos urgentes e o recebimento de aluguéis ou pensões, e para o recebimento de uma justa indenização.”

Além disso, cabe destacar que, em conformidade ao artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, na hipótese de acidente de consumo, aquele que não participa diretamente da relação, mas sofre os efeitos do evento danoso, é considerado consumidor por equiparação.

4 - O TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)

O termo de ajustamento de conduta é um método de solução consensual de conflitos que oferece ao autor do dano a oportunidade de cumprir as obrigações estabelecidas, e em contrapartida, o órgão com legitimidade compromete-se a não iniciar uma ação civil pública ou encerrar uma já em andamento. Essa via objetiva evitar processos altamente dispendiosos, desgastantes e demorados para ambas as partes, incentivando o autor do dano a tomar medidas ou a se abster de medidas prejudiciais, sempre com o objetivo de promover o bem tutelado contemplado pelo acordo.

¹⁷ Disponível em <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/avaliacao-da-conformidade/acidentes-de-consumo/relate-seu-acidente-de-consumo-no-sinmac>

Dessa forma, uma vez que o ajuste seja cumprido, seu propósito é alcançado, sem a necessidade de ser acionado o Judiciário. Portanto, é um meio rápido e eficaz para a resolução de conflitos. Além disso, no caso de não cumprimento do termo de ajustamento, ele pode ser executado perante o Judiciário imediatamente, uma vez que constitui um título executivo extrajudicial, eliminando-se, assim, a necessidade de qualquer outra discussão sobre as condutas que deram origem a ele.

Por sua vez, Hugo Nigro Mazzilli (2006) destaca as principais características do termo de ajustamento de conduta: a) é formalizado por um dos órgãos públicos com legitimidade para ação civil pública; b) não implica na concessão de direitos materiais por parte do órgão público, mas sim, na assunção de obrigações pelo agente causador do dano (geralmente obrigações de fazer ou não fazer); c) não requer a presença de testemunhas instrumentárias ou a participação de advogados; d) o TAC se converte em título executivo extrajudicial; e) não é submetido a homologação judicial; f) o órgão público com legitimidade pode exigir o TAC de qualquer responsável pelo dano, mesmo que seja outra entidade pública (exceto ele mesmo); g) o título deve conter as sanções aplicáveis, embora a imposição de multa não seja obrigatória.

5 - BREVE ANÁLISE DE CASOS CONDUZIDOS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ATRAVÉS DO NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – NUDECON¹⁸

A Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, diante dos grandes acidentes de consumo, por meio da atuação do Núcleo de Defesa do Consumidor, vem buscando a solução extrajudicial dos conflitos.

Frente a acidentes de consumo com grande número de vítimas, desenvolveu, esse órgão, *um modus operandi* próprio para a resolução através de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). No primeiro momento, a Defensoria Pública dirige-se ao local para verificar e analisar o acidente ocorrido, bem como realizar a levantamento das demandas mais urgentes dos consumidores afetados. Após a coleta imediata dos dados, encaminha ofícios a quem de direito¹⁹ para que sejam prestadas informações não apuradas *in loco*.

¹⁸ Informações prestadas pelo Defensor Público Thiago Henrique Cunha Basílio, à época, Subcoordenador de Tutela Coletiva do Núcleo de Defesa do Consumidor, através de reunião realizada na modalidade on-line em 07/02/2023. As demais informações apresentadas foram noticiadas pela mídia.

¹⁹ Poder Público, Hospitais, Corpo de Bombeiros, Sociedades Empresárias, entre outros.

Dando seguimento, é realizado o agendamento de reunião com todas as pessoas envolvidas no caso, e que possuam poder decisório na busca da solução, para a apresentação das demandas, propostas e para análise da viabilidade da celebração de um TAC que, posteriormente, deverá ser assinado em público, diante de coletiva de imprensa.

Nesse contexto, vale ressaltar que, a divulgação do caso na mídia se verifica, na prática, como muito vantajosa, pois, além de veicular que a Defensoria Pública já está frente do caso, é uma poderosa forma de pressão pública que, conseqüentemente, auxilia na rápida solução do problema.

Por fim, são promovidas audiências extrajudiciais a fim de apurar as indenizações e demais direitos das pessoas vítimas do evento e beneficiadas pelo Compromisso de Ajuste de Conduta.

Tendo vista todo o exposto, a seguir serão apresentados alguns casos que acompanhados pelo NUDECON, em que foram celebrados Termos de Ajustamento de Conduta:

a) O “CASO CEDAE – ROMPIMENTO DAS ADUTORAS EM CAMPO GRANDE”

No dia 30/07/2013, por volta das 6 horas, foi identificado o rompimento de adutora no bairro de Campo Grande/RJ, que resultou em uma morte, lesões corporais e na destruição de móveis e imóveis de dezenas de pessoas²⁰. Em 14/08/2013, apenas duas semanas após o ocorrido, a Defensoria Pública²¹ celebrou TAC junta à CEDAE para o pagamento das indenizações devidas por morte, lesões, auxílio médico, hospedagem, reconstrução das casas, danos morais e materiais, além de outros direitos.

b) O “CASO SUPERVIA”

No dia 05/01/2015, ocorreu a colisão entre duas composições de trens, deixando centenas de pessoas feridas²². Além disso, o acidente afetou milhares de usuários dos trens urbanos da Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, que transportam diariamente aproximadamente 620.000 (seiscentas e vinte mil) pessoas²³. Diante deste caso, a Defensoria Pública realizou em 07/01/2015, apenas dois dias após o ocorrido,

²⁰ Disponível em <https://g1.globo.com/globonews/globonews-em-ponto/video/adutora-rompe-e-enxurrada-destrui-carros-e-invade-casas-em-campo-grande-rj-7129825.ghtml>

²¹ Disponível em https://noticias.r7.com/rio-de-janeiro/defensoria-publica-quer-indenizacao-imediata-da-cedae-para-vitimas-de-estouro-de-tubulacao-no-rio-30072013?utm_source=googleamp&utm_medium=menu

²² Disponível em <https://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2015/01/procon-rj-autua-supervia-por-colisao-de-trens-na-baixada-fluminense.html>

²³ Disponível em <http://www.agetransp.rj.gov.br/concessionaria/supervia>

um TAC que indenizou passageiros por danos materiais e morais, auxílio médico, dano moral coletivo *in natura*²⁴, através da distribuição de milhares de passagens gratuitas²⁵.

c) O “CASO VIAÇÃO MAUÁ”

No dia 18/02/2015, ocorreu a colisão de um coletivo (ônibus urbano de transporte intermunicipal) com um poste de iluminação pública, deixando mortos e feridos, após incêndio²⁶. Em TAC celebrado no dia 24/02/2015, seis dias após o acidente, a Defensoria Pública estabeleceu junto a concessionária de transporte público, o ressarcimento das vítimas por meio de indenização por morte, danos morais e materiais, além de auxílio médico e outros direitos²⁷

d) O “CASO CEDAE – ROMPIMENTO DAS ADUTORAS EM PRADOS VERDES, NOVA IGUAÇU/RJ”

No dia 03/03/2015, por volta das 20 horas, foi identificado o rompimento de adutora no bairro Prados Verdes, em Nova Iguaçu, na Baixada Fluminense, resultando em lesões corporais, destruição e dano de móveis e imóveis, afetando dezenas de pessoas²⁸. Diante deste caso, a Defensoria Pública celebrou em 05/03/2015, apenas dois dias após o ocorrido, um TAC para a indenização por lesões, danos morais, auxílio médico, hospedagem, reconstrução das casas, entre outros direitos²⁹.

e) O “CASO BARCAS”

No dia 15/07/2015, por volta de 9:30h, ocorreu colisão de embarcação que transportava aproximadamente 900 (novecentas) pessoas; em decorrência do fato, muitas delas ficaram feridas³⁰. Além disso, o acidente afetou milhares de usuários de transporte aquaviário, que transporta diariamente aproximadamente 40.000 (quarenta

²⁴ Vale ressaltar que, dano moral em sentido estrito, ou *in natura*, é aquele que se refere ao sentimento da vítima, sofrimento ou humilhação que gerou o dano.

²⁵ Disponível em <https://oglobo.globo.com/rio/acordo-extrajudicial-para-indenizar-vitimas-de-choque-entre-dois-trens-da-supervia-firmado-14985674>

²⁶ Disponível em <https://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2015/02/onibus-pega-fogo-e-deixa-mortos-em-sao-goncalo-rj.html>

²⁷ Disponível em <https://www.anadep.org.br/wtk/pagina/materia?id=21842>

²⁸ Disponível em <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/rj1/video/rompimento-de-tubulacao-da-cedae-em-nova-iguacu-alaga-casas-do-bairro-prados-verdes-4904686.ghtml>

²⁹ Disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-03/cedae-assina-acordo-para-indenizar-vitimas-de-rompimento-de-adutora>

³⁰ Disponível em <https://www.band.uol.com.br/videos/acidente-com-barca-em-travessia-niteroi-rio-de-janeiro-deixa-13-feridos-15540421>

mil) pessoas, na Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro³¹. Diante deste caso, a Defensoria Pública realizou em 03/08/2015, duas semanas após o ocorrido, um TAC que indenizou passageiros lesionados por danos materiais e morais, auxílio médico, dano moral coletivo *in natura*, através da distribuição de milhares de passagens gratuitas³²

f) O “CASO PARATY – RODOVIA PARATY- TRINDADE”

No dia 06/09/2015, ocorreu acidente envolvendo ônibus da COLITUR, concessionária de transporte urbano rodoviário, entre as cidades de Paraty e Trindade, no Rio de Janeiro, deixando aproximadamente 15 (quinze) pessoas mortas e 62 (sessenta e duas) pessoas feridas³³. Diante deste caso, a Defensoria Pública realizou em 16/09/2015, dez dias após o ocorrido, um TAC que indenizou passageiros lesionados por danos materiais e morais, auxílio médico, dano moral coletivo *in natura*, através da realização de obras e serviços de melhoria na rodovia do trajeto Paraty x Trindade³⁴.

g) O “CASO CEG”

No dia 06/04/2016, houve um vazamento de gás que causou uma explosão que destruiu o primeiro andar de um prédio de 40 (quarenta) apartamentos em Coelho Neto, no Rio de Janeiro, deixando 5 (cinco) pessoas mortas e dezenas de pessoas feridas³⁵. Em 11/04/2016, apenas cinco dias depois, a Defensoria Pública realizou junto a Concessionário Estadual de Gás um TAC que estabeleceu a obrigação de realizar medidas emergenciais como: ajuda de custos, auxílio funeral, hospedagem, auxílio médico, além de dano material e moral as vítimas, bem como que fossem promovidas medidas preventivas nos outros 86 (oitenta e seis) prédios do conjunto habitacional atingido³⁶.

³¹ Disponível em <https://barcas.grupoccr.com.br/sobre-a-ccr-barcas>

³² Disponível em <https://defensoria.rj.def.br/noticia/detalhes/531-Defensoria-Publica-firma-TAC-com-a-CCR-Barcas-para-indenizar-passageiros-envolvidos-em-acidente-com-a-Boa-Viagem>

³³ Disponível em <https://g1.globo.com/rj/sul-do-rio-costa-verde/noticia/2015/09/acidente-com-onibus-deixa-feridos-em-paraty-na-costa-verde-do-rio.html>

³⁴ Disponível em <https://defensoria.rj.def.br/noticia/detalhes/374-Acidente-em-Paraty-Defensoria-assina-TAC-com-a-Colitur-para-agilizar-a-reparacao-dos-danos-de-vitimas-e-familiares>

³⁵ Disponível em <https://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2016/04/ceg-e-notificada-por-explosao-no-rio-e-pode-pagar-multa-de-r-9-milhoes.html>

³⁶ Disponível em <https://noticias.r7.com/rio-de-janeiro/ceg-faz-acordo-com-defensoria-publica-e-presta-assistencia-a-vitimas-de-explosao-de-gas-08042016>

h) O “CASO CONKER - RODOVIA RIO-PETRÓPOLIS”

No dia 07/11/2017, em decorrência de um deslizamento na estrada uma cratera se abriu, derrubou e interditou muitos imóveis, afetando a vida e o patrimônio de mais de 200 (duzentas) pessoas na Comunidade de Contornona, altura do km 81 na BR-040, no sentido Rio de Janeiro, em Petrópolis, na Região Serrana³⁷. No dia seguinte ao corrido, a Defensoria Pública já havia celebrado TAC junto a CONKER que, estabeleceu a obrigação de realizar medidas emergenciais como: ajuda de custos, assistência escolar em período integral, hospedagem, alimentação, abrigo para os animais, além do pagamento de dano material e moral aos atingidos³⁸.

i) O “CASO CEDAE - ROMPIMENTO DAS ADUTORAS EM SANTÍSSIMO/RJ”

No dia 23/01/2018, por volta das 20 horas, foi identificado o rompimento de adutora no bairro Santíssimo, na Estrada do Lameirão, Zona Oeste do Rio de Janeiro, resultando em lesões corporais, destruição e dano de móveis e imóveis de dezenas de pessoas³⁹. No dia seguinte ao corrido, a Defensoria Pública já havia celebrado TAC junto a CEDAE que, estabeleceu o pagamento de auxílio médica, fisioterápico e psicológico, hospedagem, reforma e reconstrução das casas atingidas, além de dano material e moral aos atingidos, dentre outros direitos.⁴⁰

6 – CONCLUSÃO

Por meio da análise dos casos fáticos apresentados neste artigo, ao comparar os resultados alcançados pelos Termos de Ajustamento de Conduta e a realidade judiciária, onde inúmeras ações consumeristas são distribuídas individualmente, muitas vezes se tratando na realidade de litígios coletivos, pode-se defender que existem claros benefícios proporcionados pela solução extrajudicial (TAC), haja vista que, na maioria dos casos, a judicialização pode não representar uma solução satisfatória.

³⁷ Disponível em <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2017/11/1933525-deslizamento-em-estrada-abre-cratera-e-interdita-50-casas-em-petropolis-rj.shtml>

³⁸ Disponível em <https://oglobo.globo.com/rio/defensoria-publica-conker-assinam-acordo-para-auxilio-financeiro-vitimas-de-deslizamento-em-petropolis-22048136>

³⁹ Disponível em <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/video/adutora-se-rompe-em-santissimo-na-zona-oeste-do-rio-6439935.ghtml>

⁴⁰ Disponível em <https://odia.ig.com.br/2018/01/rio-de-janeiro/5507629-acordo-entre-defensoria-e-cedae-garante-indenizacao-as-vitimas-de-vazamento.html>

Dessa maneira, diante dos grandes acidentes de consumo é admissível dizer que a ampliação do uso dos Termos de Ajustamento de Conduta é vantajosa e colabora positivamente para promoção do acesso à justiça, principalmente, entre os vulneráveis, levando-se em conta, inclusive, que o TAC é um título executivo extrajudicial, como já mencionado neste artigo, o que também representa um grande benefício para a solução dos conflitos de consumo, pois permite a execução judicial do ajuste em caso de descumprimento.

Dentre os benefícios alcançados por meio da precessão do Termo de Ajustamento de Conduta para a solução dos litígios de natureza consumerista também é possível destacar: a redução da judicialização, a economia de recursos financeiros, a maior colaboração e respeitabilidade entre as instituições públicas e privadas, a valorização da solução extrajudicial de conflitos, o protagonismo dos consumidores atingidos, e especialmente, a solução célere e pacífica do conflito.

Além disso, é possível extrair que, quando os conflitos de consumo são pensados em um contexto que busca promover o acesso à justiça, daí surgem soluções como o TAC que, oportuniza, em tempo razoável, a solução de conflitos de tamanha complexidade e conflituosidade, contemplando a todos os envolvidos.

Por fim, vale defender que, tão essencial quanto pensar o TAC como método de resolução para os conflitos de consumo, é o estudo do Processo Coletivo, do Direito do Consumidor e dos Métodos Consensuais de Solução de Conflito, os quais devem ser mais prestigiados no debate acadêmico, pois essa é a maneira natural de produção de conhecimento, e de aproximação entre teoria e prática, permitindo maior divulgação e discussão, que tanto podem contribuir, trazendo, com isso, benefícios concretos para toda a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BASTOS, Fabrício Rocha. Do microssistema da tutela coletiva e a sua interação com o CPC/2015. **Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro** n^o, v. 68, p. 57, 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, D.F. 191-A DE 05 de out. 1988, p.1. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil-03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em: 10 set. 2021.

BRASIL. **LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015.** Código de Processo Civil. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em 13 set. 2021.

BRASIL. **LEI 7.347, 24 DE JULHO DE 1985.** Lei de Ação Civil Pública. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17347orig.htm. Acesso em 13 set. 2021.

BRASIL. **LEI Nº. 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.** Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em 13 set. 2021.

BRASIL. **DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943.** Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em 13 set 2021.

BRASIL. **LEI Nº 12.016, DE 7 DE AGOSTO DE 2009.** Lei do Mandado de Segurança. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/112016.htm. Acesso em 13 set 2021.

BRASIL. **LEI Nº 4.717, DE 29 DE JUNHO DE 1965.** Lei da Ação Popular. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/112016.htm. Acesso em 13 set 2021.

BRASIL. **LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003.** Estatuto do Idoso. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em 13 set 2021.

BRASIL. **LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990.** Estatuto da Criança e do Adolescente. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069.htm. Acesso em 13 set 2021.

BRASIL. **LEI Nº 8.429, DE 2 DE JUNHO DE 1992.** Lei de Improbidade Administrativa. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18429.htm. Acesso em 13 set 2021.

DIDIER, Fredie; ZANETI, Hermes. **Curso de direito processual civil: processo coletivo.** Edições Podium, 2007.

DE MARTINO TOSTES, Eduardo Chow; SCHENK, Leonardo Faria. OS GRANDES ACIDENTES DE CONSUMO E A CUSTOMIZAÇÃO DAS SOLUÇÕES CONSENSUAIS PARA OS CONFLITOS. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 22, n. 1, 2021.

FISS, Owen. Two models of adjudication. In: DIDIER JR., Fredie; JORDÃO, Eduardo Ferreira (Coord.). **Teoria do processo: panorama doutrinário mundial**. Salvador: JusPodivm, 2008. p. 761.

GONÇALVES FILHO, Edilson Santana. **Defensoria Pública e a tutela coletiva de direitos: teoria e prática**. Salvador: JusPodivm, 2016.

MAZZILLI, Hugo Nigri. **A Defesa dos Interesses Difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses**. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

_____. Revista de Direito Ambiental, ano 11, nº 41. São Paulo: Revista dos Tribunais. janeiro-março de 2006.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Processo Coletivo, Volume Único**. Grupo Gen-Editora Método Ltda., 2000.

PROJECTO EUROSOCIAL JUSTIÇA. **Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade**. Disponível em <https://www.anadep.org.br/wtksite/100-Regras-de-Brasilia-versao-reduzida.pdf>

VITORELLI, Edilson. **O devido processo legal coletivo: dos direitos aos litígios coletivos**. 2019.

VITORELLI, Edilson. **Levando os conceitos a sério: processo estrutural, processo coletivo, processo estratégico e suas diferenças**. In: Revista de Processo. 2018. p. 333-369.

VITORELLI, Edilson. **Técnicas adequadas à litigiosidade coletiva e repetitiva**. Revista de Processo. 2015, vol. 248