

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
FACULDADE NACIONAL DE DIREITO**

**O ACESSO À JUSTIÇA: A TERCEIRA ONDA DE CAPPELLETTI E A  
CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**HELOISA BARBOSA BRUM**

**RIO DE JANEIRO  
2017 / 1º Semestre**

**HELOISA BARBOSA BRUM**

**O ACESSO À JUSTIÇA: A TERCEIRA ONDA DE CAPPELLETTI E A  
CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação da **Professora Dra. Márcia Cristina Xavier de Souza**.

**Rio de Janeiro**  
**1º Semestre/2017**

## CIP - Catalogação na Publicação

B893a BRUM, HELOISA BARBOSA  
O ACESSO À JUSTIÇA: A TERCEIRA ONDA DE  
CAPPELLETTI E A CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL DO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
/ HELOISA BARBOSA BRUM. -- Rio de  
Janeiro, 2017.  
116 f.

Orientadora: MARCIA CRISTINA XAVIER DE SOUZA.  
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade  
de Direito, Bacharel em Direito, 2017.

1. Acesso à Justiça. 2. Juizados Especiais. 3.  
Conciliação pré-processual. 4. Homologação. 5. Título  
Executivo extrajudicial. I. SOUZA, MARCIA CRISTINA  
XAVIER DE, orient. II. Título.

**CDD 341.2736**

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática da UFRJ com os  
dados fornecidos pelo(a) autor(a).

**HELOISA BARBOSA BRUM**

**O ACESSO À JUSTIÇA: A TERCEIRA ONDA DE CAPPELLETTI E A  
CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação da **Professora Dra. Márcia Cristina Xavier de Souza**

Data da Aprovação: \_\_/\_\_/\_\_\_\_.

Banca Examinadora:

---

Orientadora **Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Márcia Cristina Xavier de Souza**

---

Membro da Banca

---

Membro da Banca

**Rio de Janeiro**  
**1º Semestre/2017**

*“Os fracos querem as leis. Os poderosos lhes recusam.  
Os ambiciosos, para granjear popularidade, promovem-nas.  
Os príncipes, para igualar os poderosos com os débeis, protegem-nas”*  
GIANBATTISTA VICO

*“Não há leis tão justas e leves que não necessitem  
de quem as faça executar e guardar”*  
PADRE ANTÓNIO VIEIRA

À Luisa Luze, inspiração diária rumo  
ao Conhecimento.

Ao Maestro João Genuncio, por  
encher minha alma de Música e  
minha vida de Cultura.

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, a quem devo as Grandes Coisas que tem feito por mim: amparando, dirigindo e iluminando meus passos nesta caminhada e, muitas vezes, corrigindo meu rumo. A Ele toda a Glória por esta Conquista!

Em segundo lugar, aos meus pais Mário e Dalva (*in memoriam*) que me deram a vida e, mesmo em sua pouca escolaridade – mas com amor e sacrifício –, sempre foram exemplo de decência, ética e retidão, nos quais moldei meu caráter. Aos meus irmãos Neide, Luzia, Mário Jorge (*in memoriam*), Mauro, Maurício, Fátima, Sandra e Armando pelo estímulo permanente nesta caminhada rumo à Universidade Pública. Em especial, agradeço ao meu padrinho e irmão Mário Jorge Ignácio Brum (*in memoriam*), por seu exemplo de Excelência Acadêmica, visto ter-me legado o gosto pelo Estudo e Conhecimento e é – e sempre será – lembrado por sua brilhante trajetória junto ao Departamento de Ciências Biológicas da UFRJ, onde foi Monitor, Professor, Mestre e Doutor. Ao se aposentar do Magistério e da Pesquisa na UFRJ, retornou aos bancos acadêmicos e se tornou Bacharel em Direito com Louvor, mesmo não estando presente em sua Cerimônia de Formatura! Ele se foi poucos meses antes de receber o tão ansiado Diploma. A você, meu irmão inesquecível e insubstituível, dedico este Diploma com devoção e como reconhecimento por tudo o que você FOI, É e continuará A SER em minha vida! ESTE DIPLOMA É SEU!

Ao meu esposo João Genuncio e à nossa filha Luisa Luze, meus sinceros agradecimentos e reconhecimento por terem me incentivado, sustentado, suportado e por seu apoio irrestrito nessa conquista.

Finalmente, aos amigos da faculdade – em especial aos queridos e inesquecíveis Wilson König, “Diva” Silvana Reis, Ana Carolina Souza, Julia Massadas, Gerson Ribeiro, Mariana Amaral, Fernanda Rianelli, Aryadne Bittencourt e Rafael Rúmen, que, nesta longa trajetória, dividiram tarefas, pesquisas, angústias e muitos sucessos –, a minha mais profunda gratidão, pois sem vocês tudo teria sido muito, muito mais difícil. Aos mestres e todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para a minha formação durante estes longos cinco anos, externo aqui meu agradecimento especial!

Meu agradecimento especial à minha Orientadora, **Professora Dra. Marcia Cristina Xavier de Souza**, pelo acolhimento, incentivo e direcionamento nesta empreitada.

## RESUMO

BRUM, Heloisa Barbosa. **O Acesso à Justiça: a Terceira Onda de Cappelletti e A Conciliação Pré-Processual do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.** 2017: 116 páginas. Monografia (Graduação/Bacharelado em Direito) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.

Este trabalho tem como objetivo abordar o acesso à justiça desde a Antiguidade até os dias atuais, baseado na pesquisa de Mauro Cappelletti que, ao comparar modelos de acesso à justiça, criou a Teoria das Ondas Tridimensionais. Ao apontar os instrumentos necessários para o exercício de direitos através da terceira onda renovatória, Cappelletti sugeriu a adoção de métodos alternativos de conflitos para amparar os desassistidos. Neste liame, será analisado, em sede doutrinária, o advento dos Juizados de Pequenas Causas (Lei N° 7.244) e sua evolução para os Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95), a atuação do CNJ em sua implantação, a CF/88 e seus preceitos constitucionais imperativos na universalização do acesso à justiça e a promulgação do Código de Defesa de Consumidor – que empoderou os consumidores. Investigará as alternativas para solução de conflitos visando a mitigação do alijamento jurisdicional dos necessitados. Analisará as iniciativas dos Tribunais, as modalidades de soluções compositivas de conflito, bem como a homologação de acordos gerando títulos executivos extrajudiciais. Fará um recorte temporal comparativo de resultados dos JECs contrapostos aos do Projeto de Conciliação Pré-Processual do TJRJ (presencial e virtual), demonstrando sua viabilidade como solução de acesso à justiça e empoderamento do consumidor.

**Palavras-Chave:** Acesso à Justiça, Juizados Especiais, Conciliação Pré-processual, Homologação, Título Executivo Extrajudicial

## ABSTRACT

BRUM, Heloisa Barbosa. *Access unto Justice: The Third Cappelletti Wave and the Pre-Processual Conciliation of the Rio de Janeiro State Justice Court*. 2017: 116 pages. Monograph. (Graduation/Bachelor in Law) - Federal University of Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.

This work has the objective of analyzing the access to justice since Antiquity to current days, based on the research by Mauro Cappelletti, that when comparing models of access to justice, created the Theory of Three-dimensional Waves. When appointing the necessary instruments to the exercise of Law through the third renovation wave, Cappelletti suggests the adoption of alternate methods of conflict to help those unassisted. In this context, we will analyze, in accordance to the doctrinaire, the Small Claim Courts (Law N°7.244) advent, and its evolution into the Civil Courts (Law n° 9.099/95), the actions of the CNJ in its implementation, the FC/88 and its constitutionals precepts were imperative to the universalization of the access to Justice and the promulgation of the Consumer Defense Code – which empowered consumers. Alternatives shall be analyzed to the solution of conflicts placing mitigating measures to the judicial participation exclusion of the most in need. We will analyze the initiatives of the courts, the modalities of conflict composite solutions; as well as the homologation of accords which generates executive extrajudicial titles. We will make a temporal cut comparing results from JECs opposed those from the Pre-Processual Conciliation Project from the Rio de Janeiro Justice Court (in loco and virtual), demonstrating its viability as a solution in the access to justice and empowerment of the consumer.

**Keywords:** Access to Justice, Special Courts, Pre-Processual Conciliation Accord, Homologation, Extrajudicial Executive Title

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>1 O ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1 As ondas renovatórias de Mauro Cappelletti como proposta de efetivação do acesso à justiça .....</b>	<b>15</b>
1.1.1 <i>A Primeira Onda: assistência judiciária aos pobres .....</i>	18
1.1.2 <i>A Segunda Onda: dos interesses difusos .....</i>	19
1.1.3 <i>A Terceira Onda: a figura dos Juizados Especiais, um novo enfoque .....</i>	22
<b>1.2 Criação dos Juizados de Pequenas Causas: marco legal .....</b>	<b>26</b>
1.2.1 <i>Histórico e inserção legal no Judiciário brasileiro .....</i>	28
<b>1.3 O acesso à justiça e a efetividade da tutela jurisdicional na Constituição de 1988 .....</b>	<b>30</b>
<b>1.4 O direito de acesso à justiça do consumidor: Lei 8.078/90 .....</b>	<b>32</b>
<b>1.5 O acesso à justiça nos Juizados Especiais: Lei 9.099/95.....</b>	<b>36</b>
<b>1.6 A solução consensual dos conflitos pela Resolução CNJ 125/2010.....</b>	<b>41</b>
<b>1.7 O Código de Processo Civil de 2015.....</b>	<b>42</b>
<b>2 FORMAS ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO DE LITÍGIOS NO BRASIL .....</b>	<b>45</b>
<b>2.1 Histórico .....</b>	<b>45</b>
2.1.1 <i>Mediação .....</i>	46
2.1.2 <i>Conciliação.....</i>	49
2.1.3 <i>Arbitragem.....</i>	54
<b>2.2 Formas alternativas de solução de litígios no Brasil e no Estado do Rio de Janeiro .....</b>	<b>58</b>
2.2.1 <i>Consumidor.gov (em âmbito nacional) .....</i>	60
2.2.2 <i>O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON RJ.....</i>	63
2.2.3 <i>Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro - ALÔ ALERJ.....</i>	63
2.2.4 <i>Comissão Municipal de Defesa do Consumidor da Câmara de Vereadores do Município do Rio de Janeiro .....</i>	64

2.2.5 Outras iniciativas .....	65
--------------------------------	----

### **3 O PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL DO TJRJ - O ACESSO À JUSTIÇA NAS MÃOS DO CIDADÃO .....67**

3.1 Histórico e apresentação do projeto.....	67
--	----

3.2 Abordagem e objetivos .....	69
---------------------------------	----

3.3 Princípios de funcionamento .....	71
---------------------------------------	----

3.4. Resultados e análise do projeto .....	75
--	----

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....86**

### **ANEXOS.....I**

Anexo 1: Entrevista com o Juiz Flavio Citro Vieira de Mello, idealizador do PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL do TJRJ. ....	II
---	----

Anexo 2: Ata de acordo em caso concreto.....	XIV
--	-----

Anexo 3: TOP 30 – Ações ajuizadas entre out/2015 e set/2016 (JEC) .....	XV
---	----

Anexo 4: TOP 30 – Ações ajuizadas em abril 2017 (JEC).....	XVI
--	-----

Anexo 5: Documento oficial com os Resultados do PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL .....	XVII
---	------

Anexo 6: Cartaz de divulgação em massa do projeto EXPRESSINHO.....	XVIII
--	-------

Anexo 7: Cartaz de divulgação em massa do PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL .....	XIX
---	-----

Anexo 8: Divulgação do PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL.....	XX
---	----

## INTRODUÇÃO

Este trabalho monográfico tem como base de conhecimento a área do Direito Processual Civil, com o título “O Acesso à Justiça: a Terceira Onda de Cappelletti e a Conciliação Pré-Processual do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro”, objetivando responder como se dá o acesso à justiça e quais os mecanismos usados nessa empreitada. Abordará os métodos alternativos de solução de conflitos e a Conciliação em suas modalidades judicial e pré-processual.

Nos dias atuais, é notório que a forte demanda de consumo e prestação de serviços têm produzido uma série de relações entre consumidores e empresas (prestadoras de serviço, fornecedoras, concessionárias) fazendo negócios ou firmando contratos na busca de satisfação mútua. No escopo dessas relações, muitos conflitos ocorrem, já que não há paridade de forças entre as partes. As empresas são notoriamente a parte mais forte da relação de consumo. Já o consumidor, por sua hipossuficiência ou falta de conhecimento técnico, invariavelmente ocupa a parte vulnerável. Este trabalho visa, assim, elucidar como as relações conflituosas podem ser resolvidas através de soluções alternativas à justiça formal, em razão de essas soluções serem atrativas pela celeridade, simplicidade, enxugamento da máquina judicial, menor custo econômico para os reclamantes, para os tribunais e para as empresas demandadas.

No capítulo primeiro, será abordado o acesso à justiça, deve-se ter a compreensão de conceitos, institutos e princípios que balizam a relação jurídica entre as partes, apresentando a evolução histórica dos movimentos de acesso à justiça sob o paradigma das Ondas Tridimensionais de Cappelletti. Será apresentada historicamente a implementação dos Juizados de Pequenas Causas e sua evolução para Juizados Especiais. Será analisada ainda a criação dos Centros de Solução Alternativa de Conflitos, instalados nos tribunais estaduais e federais, conforme preconiza o Movimento pela Conciliação instaurado pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ. A criação dos Juizados de pequenas causas: Marco legal, seu Histórico e sua inserção legal no Judiciário brasileiro, o acesso à justiça e a efetividade da tutela jurisdicional na CF de 1988, o acesso à Justiça nos

Juizados Especiais: Lei 9.099/95 e a solução consensual dos conflitos preconizada pela Resolução CNJ 125/2010.

No capítulo segundo, serão abordadas as formas alternativas de solução de litígios no Brasil, o seu histórico e as especificidades da Mediação, da Conciliação e a Arbitragem. Considerando a localização do caso em análise analisado, serão elencadas ainda as formas alternativas de solução de litígios no Estado do Rio de Janeiro, como o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon, a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro - ALÔ ALERJ, a Plataforma virtual Consumidor.gov em âmbito nacional e ainda outras iniciativas implementadas no Rio de Janeiro.

O capítulo terceiro terá como tema o estudo de caso do Projeto de Conciliação pré-Processual do TJRJ, apresentando o histórico do projeto, a abordagem encetada e os seus objetivos, bem como seus princípios de funcionamento. Os resultados e a análise do projeto serão apresentados através de um comparativo com o número de ações distribuídas nos JECs em face das empresas do rol Top 30<sup>1</sup>, de maiores demandadas (com os resultados disponíveis no portal do TJRJ). A base bibliográfica dessa pesquisa será apresentada ao final, bem como os anexos, em que se destaca a entrevista realizada com o idealizador do Projeto, Juiz Flavio Citro Vieira de Mello.

Na conclusão do trabalho, faremos uma análise de como o movimento de acesso à justiça, desde a apresentação das ondas renovatórias de Cappelletti na década de 1960 até a atualidade, foi essencial para o amparo do consumidor brasileiro e em especial do consumidor fluminense, de qualquer situação financeira e social, em suas demandas. Apontaremos as potencialidades do Projeto de Conciliação Pré-Processual, como concretização da terceira onda de renovatória, ponderando os acertos e os diferenciais da prática em análise e os rumos que tomará, *e.g.*, a sua amplificação para outras unidades da federação através da adoção por Tribunais de Justiça de outros estados, ou o uso de novas ferramentas virtuais, visto ser uma boa prática com resultados satisfatórios e crescentes, como teremos demonstrado ao fim desse trabalho.

Como anexos, serão apresentados os Relatórios e Gráficos do TJRJ, tanto de ações ajuizadas (Top 30) quanto de acordos pré-processuais; os Resultados do Projeto de Conciliação

---

<sup>1</sup> Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/MaisAcionadas/>. Acesso em 08 jun.2017.

Pré-Processual com Planilhas de Resultados e Gráficos; transcrição de entrevista realizada com o idealizador e Coordenador do Projeto, Juiz Flávio Citro Vieira de Mello.; Materiais de divulgação e os links de matérias jornalísticas sobre a iniciativa.

# 1 O ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

## 1.1 As ondas renovatórias de Mauro Cappelletti como proposta de efetivação do acesso à justiça

Historicamente, a sociedade vive em litígio pelos mais variados motivos. E o problema do acesso à justiça pelas pessoas desprovidas de recursos remonta à Antiguidade.

Como marco inicial do movimento de acesso à justiça pode-se apontar a luta dos homens por seus direitos fundamentais já na Grécia Antiga, época em que o conceito de isonomia foi a base para intensas discussões sobre os direitos dos cidadãos. O pensamento pitagórico usava um quadrado como símbolo da justiça, já que a figura geométrica em questão possuía partes iguais, o que denotava paridade e isonomia. Na perspectiva aristotélica, houve uma verdadeira revolução do pensamento jurídico e filosófico, ao formular o que hoje se conhece como teoria da justiça. Reformulando conceitos matemáticos e de proporcionalidade, Aristóteles estabeleceu variáveis racionais de igualdade e proporcionalidade das razões.

Ruy Barbosa, baseando-se na lição aristotélica, proclamou que

A regra da igualdade não consiste senão em *tratar desigualmente os desiguais na medida em que se desiguam*. Nesta desigualdade social, proporcional e desigualdade natural, é que se acha a verdadeira lei da igualdade. Os mais são desvários da inveja, do orgulho ou da loucura. Tratar com desigualdade os iguais, ou os desiguais com igualdade, seria desigualdade flagrante, e não igualdade real. Os apetites humanos conceberam inverter a norma universal da criação, pretendendo, não dar a cada um, na razão do que vale, mas atribuir os mesmos a todos, como se todos se equivalessem. (*grifo nosso*)<sup>2</sup>.

Segundo Moreira Alves, o Direito Medieval, por sua vez foi eivado pela luta da Igreja Católica, representada pela Escola de Glosadores<sup>3</sup> e dos Pós-Glosadores e a aplicação do Direito

---

<sup>2</sup> BARBOSA, Ruy. Trecho do discurso de paraninfo "Oração aos Moços". Original no Arquivo da FCRB. Disponível em: <<http://www.casaruibarbosa.gov.br/scripts/scripts/ru/mostrafrasesrui.idc?CodFrase=1107>>. Acesso em 09 jun.2017.

<sup>3</sup> Trata-se do renascimento do Direito Romano que ocorreu com a Escola de Bolonha ou dos Glosadores ou, ainda, Escola Irneriana, no século XII. O grande precursor foi Irnério ou, como ficou conhecido, "lucerna iuris". Dentre os seus discípulos encontra-se Bulgarus, Martinus, Hugo e Jacobus. Na fase de decadência desta Escola, se encontra Acúrsio com a sua Magna Glosa ou Glosa Ordinária, a qual abrange 96.940 glosas. A glosa é um

Canônico, com forte intervenção canônica no Direito Romano, chamada posteriormente de *Corpus Iuris Civilis*.<sup>4</sup>

O acesso à justiça, na vigência do Direito Canônico, resumiu-se ao comparecimento dos acusados aos tribunais perante seus senhores, submetendo o servo ao julgamento e ao poder soberano que o escravizava e condenava. Pode-se afirmar que neste período, não vigia o princípio da igualdade formal, não se submetendo os indivíduos aos mesmos estatutos jurídicos.

Assim, desde os primórdios da sociedade, as relações interpessoais e comerciais entre os povos amplificaram a necessidade da solução dos conflitos, estes muitas vezes levados aos tribunais (ou seus equivalentes nas mais variadas épocas), mas que tão somente oportunizava a tutela jurisdicional para aqueles com maior poder econômico-financeiro e político ou de forma insipiente aos atendidos na modalidade eclesiástica ou *pro bono*.

A partir do Projeto de Florença<sup>5</sup>, Cappelletti colheu dados sobre o acesso à justiça em diversos países e compilou-os, identificando sua reformulação histórica e o direito de acesso à justiça como movimentos, numa evolução dinâmica das sociedades e seus indivíduos na satisfação de seus direitos<sup>6</sup>. No mundo ocidental, três posições básicas foram identificadas por Cappelletti a partir de 1965, emergindo em sequência cronológica, sendo (i) a assistência judiciária (para os desassistidos), (ii) a representação jurídica para os interesses difusos (na proteção ao meio ambiente, ao consumidor e ao interesse coletivo) e (iii) o mais recente, chamado de “enfoque de acesso à justiça”, já que abarca posicionamentos anteriores e os supera, visando combater “as barreiras de acesso à justiça de modo mais articulado e compreensivo”.

---

processo de exegese textual. Podia-se encontrar as glosas interlineares e as glosas marginais. Porém, também foram utilizados outros meios técnicos: as *regulae iuris*, os *casus*, as *dissensiones dominorum*, as *quaestiones*, as *distinctiones* e as *summae*. As Glosas foram utilizadas em Portugal como fonte de Direito imediato, depois mediato e foram proibidas com a Lei da Boa Razão. Disponível em: <<https://jus.com.br/duvidas/227876/o-que-sao-glosadores>> Acesso em: 25 mai.2017.

<sup>4</sup> Composto pelas *Institutas* (manual escolástico), o *Digesto* (compilação dos *iura*), o *Código* (compilação das *leges*) e as *Novelas* (reunião das constituições promulgadas posteriormente por Justiniano). In: ALVES, José Carlos Moreira. **Direito Romano**. Vol I, Forense. 10.ed. Rio de Janeiro: 1996, pp.57-68

<sup>5</sup> O Projeto de Florença foi a compilação de dados e estatísticas realizada por Cappelletti, gerando um relatório que foi publicado pelo autor, comparando como se deu o acesso à justiça nos diversos países analisando as experiências, identificando problemas e apontando soluções para a amplificação do acesso à justiça.

<sup>6</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988, p. 4

Para Cappelletti, a expressão “acesso à justiça” serve para “(...) determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico: (...) primeiro, ele deve ser realmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos”<sup>7</sup>. Assim, “à medida que as sociedades do *laissez faire*<sup>8</sup> cresceram em tamanho e complexidade, o conceito de direitos humanos começou a sofrer uma transformação radical”, conforme nos aponta Cappelletti. Enfatiza que “a atuação positiva do Estado é necessária para assegurar o gozo de todos esses direitos sociais básicos”<sup>9</sup>. Neste sentido, o direito ao acesso à justiça de forma efetiva só se materializa com mecanismos que propiciem seu exercício pleno.

Cappelletti, aponta que “o acesso à justiça pode (...) ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar o direito de todos”<sup>10</sup>. A efetividade de tais direitos requer a aplicabilidade das técnicas processuais modernas que sirvam a questões sociais resolvidas – não somente nas cortes judiciais, mas em “modelos alternativos ao sistema judiciário formal” –, demonstram o efeito operado pela lei substantivada: quando, para quem e como se dá seu impacto social e quais os benefícios que esses mecanismos de processamento de litígios alcançam.

Resumindo, Fontainha aponta os problemas que entravam o acesso à justiça encontrados por Cappelletti e que são: a desigualdade material (não há paridade de armas entre as partes), o obstáculo econômico (quaisquer óbices por que passe um cidadão no uso do aparato da justiça), o obstáculo organizacional (identificado nos interesses difusos na era pós-globalização) e o obstáculo processual (com a ineficiência do processo do contencioso ordinário).<sup>11</sup> Alexandre Freitas Câmara considera que deve-se reafirmar a “importância das três ondas renovatórias de Cappelletti como caminho a ser seguido para alcançar o efetivo acesso à justiça”. Amplia ainda o acesso à justiça “como integrante do plano dos direitos humanos”. Enfoca o tema de garantias

---

<sup>7</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988, p. 6

<sup>8</sup> *Laissez-faire* é expressão escrita em francês que simboliza o liberalismo econômico, na versão mais pura de capitalismo de que o mercado deve funcionar livremente, sem interferência, apenas com regulamentos suficientes para proteger os direitos de propriedade.

<sup>9</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. *Idem*, p. 9-10.

<sup>10</sup> *Ibidem*.

<sup>11</sup> FONTAINHA, Fernando de Castro. **Acesso à Justiça: da contribuição de Mauro Cappelletti à realidade brasileira**. Editora Lumen Iuris: Rio de Janeiro, 2009, pp. 38-59

fundamentais, no acesso à justiça, apontando os princípios axiológicos supremos como liberdade, igualdade e fraternidade, e princípios estruturais da irrevogabilidade e a complementariedade solidária.<sup>12</sup>

Neste enfoque, aponta Gilton Batista Brito, *apud* Azevedo, que

a atenção na atualidade é dirigida a instituições e mecanismos usados na prevenção e no processamento de disputas, embora retomando uma perspectiva clássica da Teoria de Direito Processual: aquela que considera a jurisdição uma atividade secundária, meramente substitutiva da resolução de controvérsia espontaneamente pelas partes e cujo insucesso autoriza a intervenção estatal.<sup>13</sup>

Deste modo, passa-se a analisar as ondas renovatórias de acesso à justiça, apontando sua aplicabilidade no acesso à justiça no Brasil

#### 1.1.1 *A Primeira Onda: assistência judiciária aos pobres*

A primeira onda cappellettiana surgiu nos países do ocidente, amparada na prestação de assistência judiciária aos menos abastados. Como primeiros esforços para incrementar o acesso à justiça em países ocidentais, Cappelletti detectou que houve o implemento dos serviços jurídicos aos pobres na implementação da primeira onda renovatória. Porém, as sociedades modernas se amparam na essencialidade do patrocínio de advogados pela complexidade das leis e a difícil aplicação das técnicas processuais.<sup>14</sup>

Há visíveis obstáculos que tornam o acesso à justiça, principalmente para as classes menos favorecidas, dentre os quais se sobressaem a onerosidade e o formalismo excessivo, como barreiras quase intransponíveis. Nesse interim, há desvantagens flagrantes como a limitação dos recursos financeiros pela incapacidade de custeio de uma ação a longo prazo, inaptidão para reconhecer um direito e propor uma ação ou sua defesa. Estas desvantagens são geradas por incapacidade jurídica pessoal sem que haja o reconhecimento da “existência de um direito juridicamente exigível”. Ainda podemos apontar em desfavor aos necessitados seu

---

<sup>12</sup> CÂMARA, Alexandre Feitas. **Lições de direito Processual Civil**. Vol 1. Lumen Juris: Rio de Janeiro, pp.31-38.

<sup>13</sup> BRITO, Gilton Batista. *O Acesso à Justiça, a Teoria da Mediação e a Resolução 125/2010 do CNJ*. In: REVISTA DA EJUSE, Nº 20, 2014 - DOUTRINA – 103

<sup>14</sup> Op. Cit., 1988, p. 23

desconhecimento processual, além da dificuldade de superação da barreira da “disposição psicológica ... para recorrer a processos judiciais”, segundo Cappelletti<sup>15</sup>

Enfatizando esta visão, Cappelletti, afirma que

Na concepção revolucionária do acesso à justiça, a atenção do processualista se amplia para uma visão tridimensional do direito. Sob esta nova perspectiva, o direito não é encarado apenas do ponto de vista dos seus produtores e do seu produto (as normas gerais e especiais), mas é encarado, principalmente, pelo ângulo dos consumidores do direito e da Justiça; enfim, sob o ponto de vista dos usuários dos serviços processuais. (1988:16)

Cappelletti infere que a assistência judiciária também apresenta possibilidades (queda de barreiras de acesso à justiça, ampliação para outras matérias de direito além da criminal ou de família) e limitações (pequeno número de advogados participantes, disponibilidade para atendimento, orçamento estatal adequado para custear uma contraprestação salarial compatível aos valores de mercado, a baixa atuação em pequenas causas individuais e o não-atendimento aos interesses difusos do consumidor sem focar apenas no interesse do “pobre”). Neste contexto, “uma ação positiva do Estado tornou-se necessária à plena realização de uma ordem jurídica mais igualitária e democrática”.<sup>16</sup>

Segundo aponta Suzana Gastaldi, a primeira onda renovatória foi efetivamente implementada no Brasil após a entrada em vigor da Lei de Assistência Judiciária no início da década de 60, e mais tarde corroborada com a instituição da Defensoria Pública em todo país, com o advento da Lei Complementar 80, de 12 de janeiro de 1994.<sup>17</sup>

### 1.1.2 A Segunda Onda: dos interesses difusos

Cappelletti aponta que concepção tradicional do processo civil não facilitava a proteção dos direitos difusos, ao ser tratado como litígio entre duas partes como se fossem interesses individuais e não interesses comuns a um grupo. O regramento processual não previa a defesa dessas demandas. A partir desta necessidade de tutela a um grupo, foram discutidas reformas

---

<sup>15</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988, p. 17.

<sup>16</sup> *Idem*, p. 32

<sup>17</sup> GASTALDI, Suzana. **As ondas renovatórias de acesso à justiça sob enfoque dos interesses metaindividuais**. In: Jus Navegandi. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/26143/as-ondas-renovatorias-de-acesso-a-justica-sob-enfoque-dos-interesses-metaindividuais>>. Acesso em 15 jul.2016.

que resultaram em rápidas mudanças, rumo ao direito público em virtude da vinculação a assuntos de política pública voltadas para comunidades específicas. Primeiramente, as reformas legislativas e as decisões dos tribunais ampararam a legitimação de indivíduos ou grupos na representação dos interesses difusos. A seguir, a proteção de tais interesses levou à transformação do papel do juiz, de inúmeros instrumentos processuais (citação, direito de defesa etc.) e a representação por uma pessoa (capacidade) em benefício de uma coletividade.<sup>18</sup>

Nos Estados Unidos, a criação da *class action*<sup>19</sup>, permitiu “que uma ação vincule os membros ausentes de determinada classe”, mesmo que estes não tenham qualquer informação sobre a demanda, suprimindo a visão individualista do devido processo judicial para assegurar a realização dos direitos públicos referentes a interesses coletivos. Essa ação governamental, embora seja o principal método de representação dos interesses difusos, não tem sido bem-sucedida nos sistemas europeus, tanto da *common law* como da *civil law*. Seja pela política inerente aos interesses defendidos, seja por falta de qualificação de área técnica não jurídica, além da falta de treinamento nesse tipo de ação, essa ação governamental inadequada gera uma série de entraves. Cappelletti identificou que muitos mecanismos foram adicionados, após o advento das *class actions*, como o ‘advogado público’ (EUA, 1974) visando “representar o interesse público em quaisquer procedimentos administrativos e judiciais, com o objetivo de servir ao interesse público da melhor maneira possível”.<sup>20</sup>

Este tipo de tutela pode trazer alguns problemas, como aqueles especiais dos interesses difusos (fragmentados ou coletivos), principalmente “em razão de sua natureza difusa”, como o direito a um meio ambiente saudável – notadamente na correção pontual, o que desestimula a busca pela solução. Um problema vislumbrado por Cappelletti é a dificuldade de promover a reunião das partes interessadas – seja pela possibilidade de dispersão ou incapacidade de haver uma estratégia comum. Isso em razão da complexidade de se “coadunar diversos litigantes

---

<sup>18</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988, p. 33-34.

<sup>19</sup> A *class action* no direito norte-americano é um procedimento em que uma pessoa considerada individualmente, ou um pequeno grupo de pessoas, enquanto tal, passa a representar um grupo maior ou classe de pessoas, desde que compartilhem, entre si, um interesse comum.

<sup>20</sup> Op. Cit., p. 36-37.

numa mesma ação, o que torna difícil assegurar que uma ação coordenada ocorra, [então] se mobiliza a máquina governamental para a proteção dos interesses difusos”.<sup>21</sup>

Em conformidade com Carreira Alvim, a preocupação da segunda onda resultou da incapacidade de o processo civil tradicional, de cunho individualista, servir para a proteção dos direitos ou interesse difusos ou também chamados de coletivos.<sup>22</sup> (2003). É que o processo civil foi sempre visto como campo de disputa entre particulares, tendo por objetivo a solução de controvérsia entre eles a respeito de seus próprios interesses individuais. Como defende Michele Mello, “tal onda renovatória permitiu a mudança de postura do processo civil, que, de uma visão individualista, funde-se em uma concepção social e coletiva, como forma de assegurar a realização dos ‘direitos públicos’ relativos a interesses difusos”<sup>23</sup>.

No Brasil, a segunda onda renovatória é de substancial relevância, isto porque põe em xeque a representação dos interesses difusos e de grupos, visto que a primeira onda só se voltava à assistência conferida aos menos abastados. Cappelletti vai aduzir que

Centrando seu foco de preocupação especificamente nos interesses difusos, esta segunda onda de reformas forçou a reflexão sobre noções tradicionais muito básicas do processo civil e sobre o papel dos tribunais. Sem dúvida, uma verdadeira “revolução” está-se desenvolvendo do processo civil.<sup>24</sup>

No mesmo sentido, o Código de Defesa do Consumidor (nº. 8.078/90) e a Lei da Ação Civil Pública (nº 7.347/85), tiveram suas ideias basilares amparadas na segunda onda. O Código de Defesa do Consumidor, no art. 81, conceitua os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, conforme dispõe no inciso I. Este primeiro inciso prevê a defesa dos direitos transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e *ligadas por circunstâncias de fato*. No inciso II, se preconiza a defesa dos *interesses* ou *direitos coletivos*, assim entendidos, ou *transindividuais* de *natureza indivisível* de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas, ligadas entre si ou com a parte contrária com uma relação

---

<sup>21</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988, p. 19-20.

<sup>22</sup> ALVIM, José Eduardo Carreira. *Justiça: acesso e descasso*. In: **Jus Navegandi**. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/4078/justica-acesso-e-descasso>>. Acesso em 14 jul.2016.

<sup>23</sup> MELLO, Michele Damasceno Marques. **Considerações sobre a influência das ondas renovatórias de Mauro Cappelletti no ordenamento jurídico brasileiro**. 2010, p. 23. Disponível em: <[www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/k212492.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k212492.pdf)>. Acesso em 14 jul.2016.

<sup>24</sup> Op. Cit., 1988, p. 33

jurídica base. Já no inciso III, há a previsão da defesa de interesses ou *direitos individuais homogêneos*, assim entendidos os decorrentes de *origem comum*.

### 1.1.3 A Terceira Onda: a figura dos Juizados Especiais, um novo enfoque

As reformas anteriores, com seus mecanismos criados e aperfeiçoados, foram, segundo Cappelletti, essenciais para permitir o acesso à justiça aos pobres e para defender os interesses difusos (de consumo, de preservação ambiental e de interesse público) de uma coletividade.

Porém, num novo enfoque de acesso à justiça, Cappelletti amplifica esse alcance, inserindo

a advocacia, judicial ou extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, mas vai além. Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas.<sup>25</sup>

Por sua amplitude, esse novo enfoque não abandona as técnicas das duas ondas renovatórias, mas as utiliza na representação legal das partes desfavorecidas e no seu direito de acesso a uma justiça igualitária. Porém, conforme nos ensina Cappelletti “(...) nós aprendemos, agora, que esses novos direitos frequentemente exigem novos mecanismos procedimentais que os tornem exequíveis”.<sup>26</sup>

Ou seja, as regras de procedimento avivam os direitos substantivos e dão-lhes efetividade, chegando assim no sistema organizacional do Judiciário que, além das reformas processuais e legislativas, carecia de reformas procedimentais, estruturais, do entendimento e envolvimento dos magistrados, bem como capacitação de serventuários e auxiliares da justiça, na alternativa ao litígio, enfim. Como pontua o autor, esse “enfoque reconhece a necessidade de correlacionar e adaptar o processo civil ao tipo de litígio”, ou seja, os mecanismos da terceira onda renovatória podem ser utilizados para amparar o indivíduo pessoalmente e, ainda assim, impor os direitos coletivos de uma classe.

---

<sup>25</sup> Op. Cit., 1988, p. 43-44.

<sup>26</sup> *Idem*, p. 44-45.

As implicações desse enfoque do acesso à justiça são inúmeras e se utilizam de todo o aparelho judicial. As tendências observadas são fruto de um esforço criativo mundial, e possuem enorme potencial de sucesso. Para tal fim, os procedimentos judiciais em geral carecem de reforma, adicionados da possibilidade do uso de métodos alternativos para decidir causas judiciais (juízo arbitral, conciliação, mediação, incentivos econômicos etc.), dentre outros mecanismos desenvolvidos.

Essa nova tendência se coaduna com uma procedimentalização específica para causas específicas, que exige a capacitação dos atores operacionais do sistema. Causas pequenas devem ser tratadas fora do aparato dos tribunais de rito ordinário pois estes são caros e demorados em suas decisões. O foco passa do “significado de justiça como uma mudança radical na hierarquia de valores da processualística civil” para o de “justiça social”, enfoque que toma vulto com a mudança de procedimentos que protegem as pessoas comuns em suas demandas, sejam elas simples ou complexas. A cada situação, caberá um tipo de procedimento. Preferencialmente com baixo custo, informalidade e rapidez por julgadores dinâmicos no domínio técnico e jurídico, em diversas matérias.

Neste prisma, Cavalcanti aponta a necessidade de mudança de paradigma, pois

Hoje em dia, os métodos alternativos de solução de disputas são ferramentas essenciais na pacificação de litígios. A dinâmica e a complexidade das relações comerciais no mundo de hoje exigem que os operadores do direito busquem soluções adequadas para cada situação específica, para prevenir e resolver os litígios entre as partes.<sup>27</sup>

Deste modo, o esforço de criar tribunais e procedimentos especializados para determinados tipos de causas socialmente importantes é inovador. Como o são alguns dos mecanismos criados que amparam o indivíduo e que serão citados a seguir. Sob este mesmo enfoque, Fernandes *et al* apontam o “importante paralelo entre a complexibilização do estado liberal e uma reformulação do próprio conceito de direitos humanos” na amplificação do acesso à justiça.<sup>28</sup> Preconiza-se assim o imperioso envolvimento do Estado no acesso à justiça, não somente por via judicial, mas através de implementação de políticas públicas de incentivo à

---

<sup>27</sup> CAVALCANTI, Fabiano Robalinho. Arbitragem. In: Cadernos Colaborativos, 1.ed., FGV: Rio de Janeiro, 2016, p. 6

<sup>28</sup> FERNANDES, DRIELY CORDEIRO et al. **Resenha do Livro “Acesso À Justiça”**. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988.

conciliação, mediação e arbitragem com a inclusão de mecanismos administrativos de proteção das relações sociais, familiares, civis, de consumo etc. Resta evidente, ainda, a necessidade de aperfeiçoamento dos mecanismos processuais, com a simplificação dos procedimentos.

Soluções diversificadas surgiram, e oportunizaram aos litigantes uma solução célere, eficiente e que atendia à necessidade satisfativa das partes. O conceito de Tribunal Multiportas<sup>29</sup>, criado pelo professor Frank E. A. Sander, da Faculdade de Direito de Harvard, aborda justamente este modelo de pacificação que necessita de uma atuação multidisciplinar para seu sucesso.

No tocante ao implemento do acesso à justiça, conforme apontam os autores Almeida, Almeida e Crespo, diversos organismos internacionais, como o Banco Mundial, a Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional – USAID e o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, têm buscado “contribuir para a promoção de um estado de direito na América Latina”.<sup>30</sup> Desta forma, houve a “ênfase nas reformas em três áreas principais, conforme preconizava Cappelletti: o aprimoramento do desempenho da justiça, a introdução de reformas legislativas e a promoção da resolução alternativa de conflitos”.

A aplicação da Resolução Alternativa de Conflitos (ou ADR, na sigla em inglês) aparece frequentemente nos mais variados ambientes, como já explicitado, seja nas relações pessoais, nos conflitos familiares, nas relações trabalhistas, na esfera criminal, nas relações de consumo, na prestação de serviços, nas negociações comerciais e demandas internacionais, dentre outros.

Ainda como aponta Cappelletti, a ADR, porém, é adstrita ao procedimento extrajudicial, conforme se aduz do excerto abaixo:

À expressão "*alternative dispute resolution*" (ADR) costuma-se atribuir acepção estritamente técnica, relativa sobretudo aos expedientes *extrajudiciais* ou *não*

---

<sup>29</sup> O Tribunal Multiportas é uma instituição inovadora que direciona os processos que chegam a um tribunal para os mais adequados métodos de resolução de conflitos, economizando tempo e dinheiro tanto para os tribunais quanto para os participantes ou litigantes. Esses métodos abrangem mediação, arbitragem, avaliações iniciais neutras, e mini julgamentos.

<sup>30</sup> ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (Org. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, p. 57.

*judiciais*, destinados a resolver conflitos. (...) que têm emergido como alternativas aos tipos ordinários, ou tradicionais de procedimentos; (...).<sup>31</sup>

Para Gabbay, Faleck e Tartuce a teoria de Harvard trata de negociações que objetivam reconciliar interesses, também denominadas “negociação com princípios” (*principled negotiation*), “negociação baseada em interesses” (*interested-based negotiation*) ou “negociação solução de problemas” (*problem-solving negotiation*). O enfoque reside no tratamento da controvérsia pelas partes como um problema mútuo.<sup>32</sup>

Na esfera judicial, é patente que há uma escalada de processos ajuizados, muitas vezes com causas de baixo valor ou oriundas de conflitos de consumo, conforme demonstram as estatísticas dos Tribunais e do Conselho Nacional de Justiça – CNJ. É essa realidade que torna premente a universalização de mecanismos de pacificação de litígios.

A fim de promover a equiparação de forças entre os litigantes, o Judiciário brasileiro, a reboque dessa tendência mundial – notadamente da Europa e dos Estados Unidos da América com o modelo das ADRs de Harvard (que, no Brasil, assumiu a sigla MESCAs - Métodos Extrajudiciais de Solução de Controvérsias) –, tem buscado dirimir conflitos e tutelar as partes na busca da pacificação social, em paridade de armas.

Nesta toada, César Felipe Cury esclarece que

Numa sociedade de consumo de massa, a utilização exclusiva do Judiciário para obtenção de tutela expõe a inaptidão do modelo adversarial das questões mais triviais e seriadas, que privilegia o antagonismo como construtor da decisão em vez da negociação facilitada e responsável.<sup>33</sup>

Em razão da conflituosidade que comprometia o bem-estar social, e também visando proteger o lado mais fraco da relação litigiosa, o Estado, enfim, chamou para si a tutela jurisdicional dos conflitos, adaptando as diversas experiências de outros países ao modelo

---

<sup>31</sup> CAPPELLETTI, Mauro, 1927-2004. *Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à Justiça*. In: **Revista Forense**, Rio de Janeiro, RJ, v. 90, n. 326, p.121-130, abr. 1994, p. 120

<sup>32</sup> GABBAY, Daniela Monteiro.; FALECK, Diego.; TARTUCE, Fernanda. Meios alternativos de solução de conflitos. - Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013, p. 24

<sup>33</sup> CURY, César Felipe. **Novos tempos na justiça**. Revista da EMERJ, Rio de Janeiro, RJ, v. 18, n. 70, p. 51-55, set/out. 2015, p. 51. Disponível em: <[http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerjonline/edicoes/revista70/revista70\\_51.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerjonline/edicoes/revista70/revista70_51.pdf)>. Acesso em: 5 out. 2016.

judicial brasileiro. Com esta realidade, as experiências de alguns magistrados e tribunais foram replicadas pelo país, notadamente a experiência pioneira do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, o que levou à implementação dos Juizados Especiais Cíveis pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

## **1.2 Criação dos Juizados de Pequenas Causas: marco legal**

A criação dos Juizados de Pequenas Causas se deu com a experiência pioneira do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, sendo o primeiro tribunal do país a editar uma lei receptiva (Lei Estadual nº 8.124, de 10 de janeiro de 1986), que criou o Sistema Estadual de Juizados de Pequenas Causas.

Oriana Piske esclarece no artigo “Abordagem Histórica e Jurídica dos Juizados de Pequenas Causas aos Atuais Juizados Especiais Cíveis e Criminais Brasileiros”<sup>34</sup> que, para se compreender “o alcance e a dimensão dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais”, é essencial analisar os seus primeiros passos. Como gênese dessa inovação do Judiciário brasileiro, temos a experiência dos Conselhos de Conciliação e Arbitragem, criados no Rio Grande do Sul, em 1982. A seguir, houve a aprovação da Lei nº 7.244, em 1984, que criou o Juizado de Pequenas Causas, com a subsequente inclusão de sua previsão no artigo 24, inciso X, da Constituição de 1988. Conseqüentemente, a determinação de criação de Juizados Especiais no artigo 98, inciso I, da nossa Carta Magna.

Em 1995, houve a aprovação da Lei Federal nº 9.099/95, que criou os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e revogou, em seu artigo 97, a Lei nº 7.244/84, a partir daí, passou a ser uma Justiça Especial. No âmbito federal, a criação da Lei nº 10.259/2001 criou os Juizados Cíveis e Criminais Federais com competência para julgar feitos de matéria de âmbito federal com menor potencial ofensivo, cujo valor da causa não ultrapasse 60 salários mínimos.

Piske defende que o pioneirismo do Judiciário do RS levou à promulgação da Lei dos Juizados, eivada pelo marco constitucional e pela iniciativa inspiradora da criação dos Juizados

---

<sup>34</sup> PINTO, Oriana Piske de Azevedo Magalhães. **Abordagem histórica e jurídica dos juizados de pequenas causas aos atuais juizados especiais cíveis e criminais brasileiros - Parte I**. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos/2008/abordagem-historica-e-juridica-dos-juizados-de-pequenas-causas-aos-atuais-juizados-especiais-civeis-e-criminais-brasileiros-parte-i-juiza-oriana-piske-de-azevedo-magalhaes-pinto>. Acesso em 09 mai.2017.

de Pequenas Causas. Em 1995, em decorrência do artigo 98, I, da Constituição Federal de 1988, foi aprovada a Lei Federal no 9.099, que revogou expressamente a Lei no 7.244/84, como explica:

A prática virou lei, mas continua coerente com suas ideias iniciais, e os Juizados aproximam-se daqueles em função de quem surgiu a ideia do acesso à Justiça. A criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais (Lei no 9.099/95) ocorreu sob a inspiração da referida Lei no 7.244/84 (Juizados de Pequenas Causas), objetivando desafogar o contingente crescente de demandas judiciais brasileiras, trazendo mais eficiência e eficácia à válida experiência do Juizado Informal.

As causas de menor valor e com solução mais célere são objeto do procedimento adotado nos Juizados Especiais sem a necessidade da assistência de advogado, como nos aponta Marcia Souza que nos esclarece que

O procedimento sumaríssimo dos Juizados tem alto grau de concentração, observados os princípios da oralidade e da celeridade. O procedimento foi criado com vistas à prática de atos simples e informais, podendo a parte ser ou não assistida por advogado.<sup>35</sup> (2010, p. 8)

Destarte, com o objetivo de propiciar o acesso à justiça ao cidadão comum, de forma simplificada, enfatiza ainda Marcia Souza que

(...) em decorrência da verificação da necessidade de se prover os cidadãos com uma justiça mais acessível, célere, gratuita, informal e efetiva, foram criados os Juizados Especiais Cíveis em 1995, a partir da pioneira experiência dos Juizados de Pequenas Causas, de 1984 e obedecendo-se ao disposto no art. 98, inc. I, da Constituição Federal. O objetivo de diminuir o abismo que impedia que causas de menor complexidade e de menores valores fossem levadas ao Poder Judiciário para solução foi alcançado.<sup>36</sup>

Segundo Ricardo Ribeiro, em artigo publicado sobre a litigiosidade nos Juizados Especiais brasileiros,

Os Juizados Especiais Cíveis, tanto no âmbito Estadual quanto no Federal e também no caso da Fazenda Pública, foram criados no intuito de melhorar e ampliar o acesso à justiça, no sentido de ordem jurídica justa, buscando-se construir um ordenamento jurídico capaz de proporcionar a cada um o que lhe é devido.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> SOUZA, Marcia Cristina Xavier de. **Juizados especiais fazendários**. Rio de Janeiro: Forense, 2010, p. 8.

<sup>36</sup> *Idem*.

<sup>37</sup> RIBEIRO, Ricardo. Litigiosidade contida e litigiosidade exacerbada no âmbito dos Juizados Especiais Brasileiros. In: **JusBrasil**. Disponível em: <<https://limaribeiro83.jusbrasil.com.br/artigos/378589346/litigiosidade-contida-e-litigiosidade-exacerbada-no-ambito-dos-juizados-especiais-brasileiros>>. Acesso em 30 mai.2017.

Para Ribeiro, a facilidade e a gratuidade oferecidas no âmbito dos Juizados Especiais muitas vezes ocasionam a litigiosidade exacerbada, por parte dos cidadãos, em contraponto à anterior litigiosidade contida, quando não havia o movimento de acesso à justiça. Muitas vezes esse cidadão usa o mecanismo processual dos Juizados Especiais para demandas repetitivas, de baixo custo ou visando vantagens absurdas. A facilidade dos Juizados Especiais traz benefícios consideráveis; entretanto, ao invés de propiciar celeridade, os Juizados tornaram-se tão abarrotados quanto a justiça comum.<sup>38</sup>

### 1.2.1 *Histórico e inserção legal no Judiciário brasileiro*

No Brasil, o comércio, a posse da propriedade, a prestação de serviços e outros tantos motivos de conflitos permeiam as relações sociais desde a colonização. Para isso, foi-se construindo uma série de mecanismos de pacificação social mediante análise dos processualistas e operadores do direito com a implementação de algumas soluções pelos próprios operadores do direito.

No contexto histórico, os momentos políticos do Brasil independente de Portugal evidenciam como se deu o acesso à justiça. A partir do Império, depois na Proclamação da República, no Estado Novo, nas Constituições promulgadas sucessivamente, o acesso à justiça modificou-se conforme a dinâmica social e institucional se alterava, num reflexo legislativo da sociedade em cada época. Culmina com a Constituição Cidadã, fruto da Constituinte que encerrou os governos da Ditadura Militar, em convergência com diversos acordos internacionais – com fulcro nos direitos humanos e garantias fundamentais –, dos quais o Brasil se tornou signatário. Além dos Constituintes de 1988, muitos processualistas e operadores do direito se debruçaram sobre teorias e estudos acerca do tema e propiciaram essa evolução para o acesso à justiça.

Descrevendo o microssistema dos Juizados Especiais, Ribeiro aponta que

Os Juizados Especiais no Brasil surgiram numa nova proposta de acesso à ordem jurídica justa. Neste diapasão, constituiu-se um microssistema dos Juizados Especiais composto pela Lei 9.099/95 (Lei dos Juizados Especiais Estaduais e do DF), pela Lei 10.259/2001 (Lei dos Juizados Especiais Federais) e pela

---

<sup>38</sup> *Idem.*

Lei 12.153/2009 (Lei dos Juizados Especiais da Fazenda Pública), tendo como principal característica o intercâmbio dialético da legislação pertencente ao microsistema, atribuindo-se, portanto, caráter subsidiário maximizado à norma geral, qual seja o Código de Processo Civil.<sup>39</sup>

Contudo, várias são as situações que não foram contempladas pela lei 9.099/95. Fato este que, em 1997, oportunizou o surgimento do FONAJE – Fórum Nacional dos Juizados Especiais – Cíveis, Criminais e da Fazenda Pública no âmbito estadual, mediante encontros semestrais com o intuito de padronizar e uniformizar os atos processuais. Visa garantir a segurança dos operadores do direito nestes Juizados, criando enunciados orientadores, que não devem de forma alguma se sobrepor à legislação já tratada no Código de Processo Civil, sob pena de ilegalidade no ato processual.

É também neste sentido que o FONAJEF - Fórum Nacional dos Juizados Especiais Federais<sup>40</sup> (promovido anualmente pela AJUFE - Associação de Juízes Federais) realiza reuniões de seus membros visando uniformizar, através de enunciados<sup>41</sup>, os atos processuais desde 2004. Seu objetivo é discutir temas, sistemáticos e soluções para aprimorar o funcionamento dos juizados especiais federais, a partir do debate a respeito das mais diversas situações vivenciadas pelos juízes federais que atuam nestes órgãos da Justiça Federal.

Com este panorama histórico, o XLI FONAJE<sup>42</sup> foi realizado em Porto Velho, Rondônia, em maio de 2017, nas três áreas do direito estadual, em comemoração aos 20 anos do Fórum Nacional de Juizados Especiais, com o oportuno tema “A Democratização do Acesso à Justiça”.

Quanto aos princípios norteadores dos Juizados Especiais, Pinheiro Carneiro<sup>43</sup> amplia a sistematização da Teoria Geral do Processo ao reconhecer a importância do processo de judicialização para o acesso à justiça, apontando quatro princípios da Teoria Geral do Processo

---

<sup>39</sup> RIBEIRO, Ricardo. Litigiosidade contida e litigiosidade exacerbada no âmbito dos Juizados Especiais Brasileiros. In: **JusBrasil**. Disponível em: <<https://limaribeiro83.jusbrasil.com.br/artigos/378589346/litigiosidade-contida-e-litigiosidade-exacerbada-no-ambito-dos-juizados-especiais-brasileiros>>. Acesso em 30 mai.2017.

<sup>40</sup> Disponível em: <<http://www.ajufe.org/eventos/foruns/fonajef/>>. Acesso em 15 mai.2017.

<sup>41</sup> Disponível em: <<http://www.ajufe.org/static/ajufe/arquivos/downloads/fonajef-enunciados-compilados-i-ao-xiii-definitivo-1151152.pdf>> Acesso em 15 mai.2017.

<sup>42</sup> Disponível em: <<http://www.amb.com.br/fonaje/>>. Acesso em 29 mai.2017.

<sup>43</sup> CARNEIRO, Paulo César Pinheiro. **Acesso à justiça. Juizados Especiais cíveis e ação civil pública: uma nova sistematização da teoria Geraldo processo**. Rio de Janeiro: Forense: 2. ed., 2000.

para sua efetividade: o da acessibilidade<sup>44</sup>, da operosidade<sup>45</sup>, da utilidade<sup>46</sup> e da proporcionalidade<sup>47</sup>.

Conforme enfatiza Fontainha, a materialização brasileira do acesso à justiça pôde ser vista, principalmente, nas relações de trabalho (normatizadas pela CLT em 1943), e também foi enfatizada a função social da propriedade pela Constituição Federal de 1988 e reconhecida a função social dos contratos pelo Código Civil de 2002.<sup>48</sup>

### 1.3 O acesso à justiça e a efetividade da tutela jurisdicional na Constituição de 1988

Na Constituição Federal, estabelecendo a efetividade da tutela jurisdicional, são claras as garantias fundamentais previstas, como o acesso à Justiça (art. 5º, XXXV) e a razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII) reconhecidos como direitos humanos e princípios de natureza constitucional nos ordenamentos jurídicos de Estados Democráticos, conforme defende João Batista Lazzari<sup>49</sup>. Chama a atenção para o fato de que os Princípios presentes na CRFB/1988 são: o Princípio do devido processo legal previsto no artigo 5.º, inciso LIV, quando aponta que “ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal”; os Princípios do contraditório e da ampla defesa no art. 5.º, LV, ao preconizar que “aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”; a Inadmissibilidade de provas ilícitas: art. 5.º, LVI – “são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos”; o Princípio do juiz natural: art. 5.º, LIII – “ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade

---

<sup>44</sup> **Princípio da Acessibilidade** como a condição objetiva do sujeito de direitos ao, de fato, penetrar na malha da justiça, superando ou flexibilizando a falta de informação, o rigor excessivo no estabelecimento da legitimidade ad causam e as barreiras materiais

<sup>45</sup> **Princípio da Operosidade** como realinhamento da atuação de personagens da realização da justiça e de seus instrumentos e institutos, com domínio instrumental da técnica processual.

<sup>46</sup> **Princípio da Utilidade** como matriz utópica, mas trazendo para a processualística a ideia de que o processo “assegure ao vencedor a totalidade do que tem direito a receber, de forma rápida e proveito, mas com menor sacrifício do vencido”. *Op. Cit* CARNEIRO, Paulo César Pinheiro, p. 79.

<sup>47</sup> **Princípio da Proporcionalidade**, em plano das decisões judiciais é complacente ao acesso à justiça diante de decisão controvertida, conflito de normas ou de interpretações e se manifesta na priorização de lei em detrimento de outra, prevalecendo a mais valiosa em razão do resultado pretendido, como o direito a tratamento de saúde que preserva a vida do autor de demanda em face de plano de saúde.

<sup>48</sup> FONTAINHA, Fernando de Castro. **Acesso à Justiça: da contribuição de Mauro Cappelletti à realidade brasileira**. Editora Lumen Iuris: Rio de Janeiro, 2009, p. 28.

<sup>49</sup> LAZZARI, João Batista. **Os princípios constitucionais do acesso à justiça e da razoável duração do processo. Parte I**. GenJurídico, 2015. Disponível em <<http://genjuridico.com.br/2015/08/11/os-principios-constitucionais-do-acesso-a-justica-e-da-razoavel-duracao-do-processo/>>. Acesso em 12 mai.2017

competente”; e art. 5.º XXXVII – “não haverá juízo ou tribunal de exceção”; o Princípio da inafastabilidade da apreciação jurisdicional: art. 5.º, XXXV – “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”; Princípio da razoável duração do processo: art. 5.º, LXXVIII – “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (incluído pela Emenda Constitucional n.º 45, de 2004).

A Declaração Universal dos Direitos do Homem, aprovada pela ONU em 10/12/1948, possui disposição expressa em seu inciso VIII, definindo que "Todo homem tem direito a receber, dos tribunais nacionais competentes, remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei"<sup>50</sup>.

Neste prisma, a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22.11.1969, estabelece no art. 8.1 que:

Toda pessoa tem direito a ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza.<sup>51</sup>

Em razão desta necessidade incorporada à nossa Carta Magna pelo legislador constituinte, inúmeros dispositivos tratam do acesso à justiça como forma de amparo jurisdicional ao cidadão, seja ele de qual classe social ou poder aquisitivo for.

Segundo Souza e Oliveira, “os três grandes fundamentos jurídico-constitucionais para a adoção de métodos consensuais na resolução de conflitos em que se vê envolvido o Poder Público, seja na esfera administrativa, seja na esfera judicial”, são:

a) o princípio do acesso à justiça (art. 5.º, XXXV, da Const. Federal), que exige a disponibilização de métodos adequados (sob os aspectos temporal, econômico e de resultados) de resolução de conflitos, não se subsumindo a uma simples garantia de acesso formal ao sistema judicial – princípio do qual decorre o também positivado princípio da razoabilidade na duração do processo administrativo e judicial (art. 5.º, LXXIV);

---

<sup>50</sup> Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>>. Acesso em 08 jun.2017.

<sup>51</sup> Disponível em: <[https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao\\_americana.htm](https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm)>. Acesso em 08 jun.2017.

b) o princípio da eficiência (art. 37, caput), que demanda sejam os conflitos resolvidos da forma que apresente a melhor relação entre custo e benefício, ou seja, menores custos, menos tempo, menos desgaste para a relação entre as partes e melhores resultados para ambas;

c) o princípio democrático, fundamento de nossa ordem constitucional (art. 1º.), que decorre de o Estado não ser um fim em si mesmo e reclama, portanto, que, quando o Poder Público se veja envolvido em conflitos com particulares, ele se disponha, em primeiro lugar, a dialogar com estes para encontrar uma solução adequada para o problema.<sup>52</sup>

#### 1.4 O direito de acesso à justiça do consumidor: Lei 8.078/90

O consumidor, como cidadão tutelado constitucionalmente, viu-se no bojo da difusão do acesso à justiça, amparado por legislações que mitigaram o déficit recorrente de decisões que o satisfizessem. Consciente desse movimento de acesso à justiça, novos mecanismos processuais foram incorporados ao sistema vigente, com ampliação de legitimados ativos e remédios constitucionais disponíveis para garantir a efetividade dos direitos dos jurisdicionados. Muitas iniciativas estão sendo implementadas para auxiliar o consumidor na busca de solução para as demandas em face de empresas nos diversos estados do Brasil. Os Enunciados dos Juizados vêm preencher as lacunas legislativas enquanto não se positivava remédios eficazes.

É notório que com o acesso à justiça e a divulgação de meios alternativos para a satisfação das demandas, o consumidor passa a se instrumentalizar e usar os mecanismos de reclamação, como o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) das empresas (como primeira opção de solução de suas demandas contra as empresas), a Ouvidoria das empresas, as Agências Reguladoras<sup>53</sup> dos serviços públicos prestados por concessionárias e, enfim, o Judiciário, com o ajuizamento de ações nos Juizados, muitas vezes em causas repetitivas de baixo valor, passa a monitorar esse ajuizamento massivo e a buscar soluções.

---

<sup>52</sup> SOUZA, Luciane Moessa de; OLIVEIRA, Igor Lima Goettenauer de Oliveira (Org.). **Resolução consensual de conflitos coletivos envolvendo políticas públicas**. 1. ed. – Brasília, DF: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA/FUB, 2014 FUB: Brasília, 2014, p. 63. Disponível em: <[https://issuu.com/adamsistemas/docs/adam\\_resol\\_cons\\_conf\\_pp](https://issuu.com/adamsistemas/docs/adam_resol_cons_conf_pp)> Acesso em 08 jun.2017.

<sup>53</sup> Agências Reguladoras no Brasil: Agência Nacional de Águas (ANA), Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), Agência Nacional do Petróleo (ANP), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), entre outras.

Neste momento, o consumidor passa a ter consciência do empoderamento que os mecanismos de acesso à justiça lhe trouxeram.

O *empowerment* é utilizado comumente na área de Administração de empresas, porém esse “empoderamento” em termos pessoais foi associado ao aumento de domínio nas relações de poder na sociedade, já que além de instrumento administrativo-empresarial, estabeleceu a dimensão das relações de consumo – baseadas no cumprimento das obrigações de dar e de fazer das empresas –, gerando o empoderamento crescente do consumidor. A partir deste ponto, o consumidor assume um papel central na relação consumerista, visto que há uma mudança de paradigma. O acesso à justiça ganha fôlego neste panorama, em que o consumidor se vê amparado por meio de diversos instrumentos de defesa (através da assistência judiciária e em seus interesses coletivos ou difusos) contra o poderio econômico e jurídico das empresas prestadoras de serviços e de produtos.

Dentre as ações pertinentes a esta demanda reprimida de beneficiários da justiça célere e acessível, estão os remédios processuais que foram integrados a partir da década de 1990, a propiciar acesso aos recursos judiciais antes negados aos consumidores, certamente a parte mais fraca e, por que não dizer, vulnerável, da relação processual. O Código de Defesa do Consumidor, a Ação Civil Pública e outros textos legais garantidores de direitos e garantias fundamentais da Constituição de 1988, “acordaram” este cidadão para um novo momento, em que o espírito de cidadania pôde florescer e dar soluções mais eficazes a suas demandas, com a real garantia de seu cumprimento.

Claudia Lima Marques aponta que, nas situações previstas nos incisos do artigo 19 do CDC, relativas a vício de quantidade do produto, o consumidor poderá optar pela via extrajudicial para dirimir o conflito consumerista:

Oferta: O art. 19 não menciona a oferta, mas a hipótese está claramente incluída, uma vez que há obrigação contratual de cumprir o prometido na oferta em geral e não só na publicidade.

Opção alternativa do consumidor. Finalidade: As opções escolhidas parecem indicar uma tendência a permitir a composição amigável e extrajudicial do litígio, como é a tendência atual, evitando a morosidade e os gastos da lide judicial e privilegiando a utilização dos Juizados Especiais Cíveis e outros foros de conciliação. O acesso à

justiça está previsto expressamente como direito básico do consumidor no art. 6.º, inc. VII, do CDC.<sup>54</sup>

Assim, como apontam diversos autores, a natureza jurídica do Código de Defesa do Consumidor - CDC é cogente (de ordem pública, que não pode ser derogada pela vontade do particular, com sua edição tendo a finalidade de resguardar os interesses da sociedade). É um microsistema jurídico, ao regular de forma coordenada todos os aspectos da proteção do consumidor em âmbito civil, penal, administrativo e processual que regulamenta e dá plena eficácia ao direito fundamental à proteção das relações de consumo, concebida no art. 5º, XXXII da CF/1988<sup>55</sup>. Consoante ao seu artigo 1º, o CDC é norma de ordem pública e de interesse social.

Segundo Wolney Maciel de Carvalho Neto<sup>56</sup>,

A qualificação desta lei como de ordem pública e de interesse social é proveniente diretamente das características de inalienabilidade, indisponibilidade e vinculação estatal dos direitos fundamentais, visto que, assim como estas, ordem pública significa o caráter cogente da norma, que limita a autonomia privada das partes na disposição desses direitos e obriga o Estado a não descuidar-se [*sic*] de sua tutela.

Com isto em mente, o legislador atentou-se aos preceitos constitucionais referentes aos direitos fundamentais e estabeleceu no primeiro artigo do referido diploma legal que este seria uma norma de ordem pública e de interesse social. Por se tratar de norma de ordem pública, derroga a liberdade de contratar, cabendo ao juiz reconhecer de ofício eventual violação ao seu conteúdo. O interesse social se dá pela regulação da economia, na circulação de riquezas e no atendimento das necessidades do consumidor. Aplicam-se cláusulas mediante interpretação em favor do consumidor como a aplicação da teoria do aproveitamento do contrato e nas relações de consumo o princípio da boa-fé. Os princípios fundamentais do CDC são, dentre outros, os Princípios da Vulnerabilidade, da Igualdade, da Liberdade e da Eficiência.

---

<sup>54</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4ª ed. ver. e atual. Revista dos Tribunais: São Paulo, 2013, p. 605

<sup>55</sup> Neste sentido, afirma Bruno Miragem: “A Constituição, ao determinar no art. 48 do ADCT a realização de um Código de Defesa do Consumidor, estava em verdade determinando a realização do conteúdo eficaz da norma constitucional consagradora do direito fundamental (art.5º, XXXII), que tinha seus efeitos integrais condicionados à produção da lei – portanto, norma de eficácia limitada.” In: MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **O direito do consumidor como direito fundamental – consequências jurídicas de um conceito**. São Paulo: Revista de direito do consumidor. Nº 43, julho – setembro, RT, 2002. p. 125.

<sup>56</sup> CARVALHO NETO, Wolney Maciel de. **O Código de Defesa dos Consumidores como norma principiológica e a inconstitucionalidade da Súmula 381 do STJ**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 25 out. 2010. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.29452&seo=1>>. Acesso em: 16 jun. 2017.

O Princípio da Vulnerabilidade está previsto na Constituição Federal nos artigos 5º, XXVII e 170, V; no artigo 48 da ADCT se usa a expressão “defesa do consumidor”, o que nos leva a crer que a CF/1988 assume uma posição intervencionista na relação de consumo, visando defender e proteger a parte mais fraca na relação consumerista. Como traço universal a todos os consumidores, a vulnerabilidade do consumidor pode ser entendida em três espécies: econômica/fática; técnico/informacional ou jurídica/científica.

O Princípio da Igualdade é aquele promovido de forma real pelo CDC, tratando os desiguais de forma desigual na exata medida de suas desigualdades, sendo preceito constitucional como direito fundamental e cláusula pétrea (art. 5º, XXXII da CF) e princípio da ordem econômica (art. 170, V, da CF).

O Princípio da Liberdade é a base para a livre iniciativa dos fornecedores e, ao promover a concorrência, acaba por limitar sua atuação e passa a proteger diretamente o consumidor, no cerceamento da concorrência desleal.

O Princípio da Eficiência, consoante ao art. 37, *caput*, da CF/1988, é o reconhecimento de que o CDC também se aplica ao Estado-fornecedor, tendo sido introduzido pela EC nº. 19/1998, com dispositivo presente no CDC no artigo 22.

Na análise do Código de Defesa do Consumidor<sup>57</sup>, diversos artigos amparam o cidadão e preconizam a paridade de armas entre consumidor e empresa. Sabiamente, Cláudia Lima Marques garante que:

A grande contribuição do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) ao regime das relações contratuais no Brasil foi ter positivado normas específicas impondo o respeito à boa-fé na formação e na execução dos contratos de consumo, confirmando o princípio da boa-fé como um princípio geral do direito brasileiro, como linha teleológica para a interpretação das normas de defesa do consumidor (artigo 4º, III, do CDC), como cláusula geral para a definição do que é abuso contratual (artigo 51, IV do CDC), como instrumento legal para a realização da harmonia e equidade das relações entre consumidores e fornecedores no mercado brasileiro (artigo 4º, I e II, do CDC) e como novo paradigma objetivo limitador da livre iniciativa e da autonomia

---

<sup>57</sup> BRASIL. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em 12 mai.2017.

da vontade (artigo 4º, III, do CDC combinado com artigo 5º, XXXII, e artigo 170, caput e inc. V, da Constituição Federal.<sup>58</sup> (1999:134)

## 1.5 O acesso à justiça nos Juizados Especiais: Lei 9.099/95

A Constituição Federal de 1988 disciplinou em seu art. 98 a criação dos juizados especiais, conferindo-lhes competência para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade, assim como as infrações penais de menor potencial ofensivo. Assim, os Juizados Especiais foram instituídos pela Lei nº.9.099/1995, no âmbito cível e criminal.<sup>59</sup>

No liame deste trabalho, só nos interessa abordar questões no âmbito cível, em razão do objeto em análise, qual seja, a solução de conflitos em sede pré-processual na esfera cível.

Segundo Marcus Vinicius Rio Gonçalves, “os Juizados Especiais Cíveis constituem mecanismo de facilitação do acesso à justiça, pois permitem que determinados litígios que talvez não fossem levados ao Judiciário antes possa são sê-lo”.<sup>60</sup>

Na Lei 9.099/1995, o Capítulo I trata das Disposições Gerais (arts. 1º e 2º), com o art. 1º definindo a competência para criação e objetivos dos Juizados Especiais e o artigo 2º, privilegiando o rito mais célere e simplificado.

O Capítulo II - Dos Juizados Especiais Cíveis, vai tratar especificamente dos Juizados Especiais Cíveis (Seção I - Da Competência - arts. 3º e 4º) quanto à competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, também em razão do valor da causa e da matéria, dentre outras especificidades. O artigo 4º vai tratar, em seus incisos, da competência em razão do foro do domicílio do réu, do lugar onde a obrigação deva ser satisfeita; do domicílio do autor ou do local do ato ou fato, nas ações para reparação de dano de qualquer natureza.

---

<sup>58</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Planos privados de assistência à saúde. Desnecessidade de opção do consumidor pelo novo sistema. Opção a depender da conveniência do consumidor. Abusividade de cláusula contratual que permite a resolução do contrato coletivo por escolha do fornecedor: parecer. In: **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v., n.31, p. 134, jul./set. 1999.

<sup>59</sup> Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/2394/uma-analise-critica-a-lei-n-9-099-95>. Acesso em: 16 jun.2017.

<sup>60</sup> GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Direito Processual Civil Esquematizado**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 848.

Vai abordar no mesmo capítulo, na Seção II - Do Juiz, dos Conciliadores e dos Juízes Leigos, sendo que, nos arts. 5º a 7º, aponta de forma especificada, o papel de cada um desses atores judiciais. Os conciliadores e juízes leigos são auxiliares da justiça.

Na Seção III, Das Partes, nos arts. 8º a 11, tratará da atuação das partes processuais, seus direitos, prerrogativas e deveres.

Na Seção IV, Dos Atos Processuais, nos arts. 12 e 13, apontará o funcionamento instrumental dos Juizados Especiais Cíveis.

Na Seção V, Do Pedido, nos arts. 14 a 17, serão elencados quais serão os pedidos admissíveis e como serão abordados os pedidos.

Na Seção VI, Das Citações e Intimações, nos arts. 18 e 19, será especificada a legalidade e formas de citação do réu. Na Seção VII, Da Revelia, nos art. 20, determina que, caso o réu não acate a citação e não compareça, ao Juiz cabe decretar sua revelia e aponta as consequências desse instituto.

Na Seção VIII, Da Conciliação e do Juízo Arbitral, nos arts. 21 a 26, especifica os mecanismos alternativos em suas minúcias instrumentais e técnicas.

Na Seção IX, Da Instrução e Julgamento, nos arts. 27 a 29, aborda como se dará a sequência em caso de não composição amigável, sendo ouvidas as partes, colhida a prova e, em seguida, proferida a sentença, decidindo os incidentes caso surjam.

A Seção X vai tratar Da Resposta do Réu, nos arts. 30 e 31, cabendo contestação nos limites do art. 3º desta Lei, desde que fundado nos mesmos fatos que constituem objeto da controvérsia, podendo ser respondida pelo autor na própria audiência ou em data a ser marcada, mas é vedada a reconvenção.

A Seção XI, Das Provas, nos arts. 32 a 37, em que os meios de prova moralmente legítimos, ainda que não especificados em lei, sejam hábeis para provar a veracidade dos fatos alegados pelas partes, sendo produzidos durante a AIJ.

Na Seção XII, Da Sentença, (arts. 38 a 47), o Art. 38 determina que “a sentença mencionará os elementos de convicção do Juiz, com breve resumo dos fatos relevantes ocorridos em audiência, dispensado o relatório”, não se admitindo sentença condenatória por quantia ilíquida, ainda que genérico o pedido, conforme preconiza o Parágrafo Único do artigo 38. Deve o Juiz leigo submeter o projeto de sentença ao juiz togado que a homologará. Da sentença cabe recurso, mas que requer preparo em prazo determinado.

A Seção XIII vai tratar Dos Embargos de Declaração (arts. 48 a 50). Segundo o disposto no Art. 48, caberão embargos de declaração contra sentença ou acórdão nos casos previstos no Código de Processo Civil, podendo os erros materiais serem corrigidos de ofício. E os embargos de declaração interrompem o prazo para a interposição de recurso.

Na Seção XIV, Da Extinção do Processo sem Julgamento do Mérito, art. 51, vão ser abordadas as causas de extinção sem julgamento de mérito, elencadas em diversos parágrafos e incisos.

A Seção XV, Da Execução, os arts. 52 e 53 vão tratar da execução em consonância com o CPC/2015 e normas atinentes.

A Seção XVI, Das Despesas (arts. 54 e 55), apontam as despesas do processo somente em sede recursal, já que o Art. 54 preconiza que o acesso ao Juizado Especial independará, em primeiro grau de jurisdição, do pagamento de custas, taxas ou despesas.

A Seção XVII - Disposições Finais - arts. 56 a 59, possuem suma importância para o tema desta monografia, visto que no Art. 56., com a instituição do Juizado Especial, as curadorias necessárias serão implantadas bem como o serviço de assistência judiciária. O Art. 57 preconiza a homologação do acordo extrajudicial de qualquer natureza ou valor, no juízo competente, independentemente de termo, valendo a sentença como título executivo judicial. Também prevê no Parágrafo Único que valerá como título extrajudicial o acordo celebrado pelas partes, por instrumento escrito, referendado pelo órgão competente do Ministério Público. No Art. 58 a conciliação prevista nos artigos 22 e 23 serão abarcadas pelas normas de organização judiciária

local a causas não abrangidas por esta Lei. Findando com o Art. 59, há a determinação de não admissão de ação rescisória nas causas sujeitas ao procedimento instituído na Lei 9.099/95.

Dentro do escopo da ampliação de direitos, fica evidente que a transformação da sociedade e a ampliação do acesso à justiça via Juizado Especial foi um grande avanço, pois a atual lei dos Juizados Especiais, além de recepcionar a maioria dos dizeres da lei anterior, ampliou a competência para julgamento das causas de menor complexidade.

Na anterior, lei 7.244/84, as causas julgadas eram as de reduzido valor econômico, ou seja, até 20 salários mínimos. Já a lei 9.099/95 ampliou esse rol, se referindo a causas de menor complexidade. As demandas são julgadas por meio de um rito sumaríssimo pautado nos princípios estabelecidos no art. 2º da Lei nº 9.099/1995 c/c art. 1º da Lei nº 10.259/2001, quais sejam, oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

Como já apontado, atendendo ao ditame da Constituição Federal que, no seu artigo 98, I, estabelece a criação dos Juizados Especiais para julgamento de causas de menor complexidade, os Juizados se tornaram um meio real de acesso à justiça para os cidadãos que até então não viam a possibilidade de ter seu direito amparado. Com isso, criou-se a possibilidade de que o cidadão que não tinha condições de arcar com custas processuais, com honorários advocatícios, ou por falta de informação, pudesse ter um instrumento célere, descomplicado e acessível para solução de litígios, conforme ditames da Carta Magna em seu artigo 5º XXXIV, que assegura a todos o acesso à justiça independentemente do pagamento de taxas.

Os Juizados trouxeram, assim, uma possibilidade factível de acesso à Justiça, principalmente aos menos favorecidos, aos que desconheciam o direito e àqueles que se viam desiludidos pela prestação jurisdicional (causada pela lentidão e ineficiência). Como se aduz do texto legal, estão resguardados os princípios dos juizados, como a oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade”, deixando os processos mais acessíveis a todos.

O Princípio da Oralidade se mostra mais simplificado, visto que o processo baseado no nesse princípio adota procedimentos onde a forma oral se apresenta como mandamento

principal, cabendo o uso da escrita somente para registrar e documentar os fatos narrados, dando mais segurança jurídica.

A Simplicidade é um princípio que não deve ser confundido com o princípio da informalidade. Seu enfoque é orientar que o processo deve ser de modo simples, sem a complexidade necessária no procedimento comum.

A Informalidade também decorre do registro do que é realmente tido como necessário, de forma resumida, que diferentemente do que costuma acontecer nos autos dos processos. Os atos processuais devem ser informais, e, por esse princípio, cabível é: a propositura da reclamação oral, por termo elaborado em cartório secretário; a audiência conciliatória presidida por conciliador; a falta de necessidade de transcrição por escrito dos atos processuais praticados em audiência; a dispensa de advogado para a capacidade de postular, sendo o valor da causa inferior ou igual a 20 salários mínimos.

O Princípio da Economia processual busca o máximo de resultados com a menor atividade processual possível.

A Celeridade é o cerne do procedimento especial pois entrega uma prestação jurisdicional rápida, a qual passa ocorrer de maneira dinâmica, de onde advém sua celeridade. Desta feita, os mecanismos do Juizado Especial foram elaborados com o objetivo de proporcionar maior celeridade ao processo, com a minimização e desburocratização dos atos e termos, a irrecorribilidade das decisões interlocutórias e a concentração dos atos em si, que tornam mais ágil a solução das demandas.

Cappelletti<sup>61</sup> aponta que nos Juizados Cíveis há uma transformação, seja do ponto de vista organizacional, ideológico ou principiológico, capaz de tornar os direitos constitucionais palpáveis, para que as diferenças sociais, falta de educação e informação, não afastem o acesso à justiça. (1988)

Faz-se necessário ressaltar que são causas excluídas do Juizado Especial, em razão da matéria, as alimentares, falimentares, fiscais, e de interesse da Fazenda Pública, relativas a

---

<sup>61</sup> Op. Cit.

resíduos, estado e capacidade das pessoas. As causas relativas ao estado e capacidade das pessoas não são objeto do Juizado Especial, ainda que de cunho patrimonial.

Também são excluídas as causas de natureza fiscal, ou seja, todas aquelas que dizem respeito a dívidas tributárias, ou não tributárias para com a Fazenda Pública, como também causas de interesse que podem afetar diretamente o patrimônio da União, dos Estados e dos Municípios. Contudo, as empresas públicas da União ficam excluídas em razão da pessoa por disposição expressa.

### **1.6 A solução consensual dos conflitos pela Resolução CNJ 125/2010**

A Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, elenca em sua exposição de motivos a clara necessidade de ser ofertado o acesso à justiça aos cidadãos, em diversas frentes.

A Resolução 125/2010 considera que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa. Assim, cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação.

Há a previsão, na Resolução 125, que é imperiosa a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios. Aponta que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização<sup>62</sup> dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças.

---

<sup>62</sup> Para Barroso (2008), Judicialização significa que algumas questões de larga repercussão política ou social estão sendo decididas por órgãos do Poder Judiciário, e não pelas instâncias políticas tradicionais: o Congresso

Por essa relevância e pela necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, cuida-se de protocolos atinentes a cada método. Para assim lhes evitar disparidades de orientação e práticas, bem como para assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça. A organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria.

A Resolução Nº 125 do CNJ traz a fundamentação jurídica para a criação e instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs. Estipula a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, assegurando a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade, estabelecendo a atuação dos órgãos judiciais na implementação desses mecanismos.

A Resolução Nº 125 do CNJ também traz como anexo, o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, estipulando e normatizando condutas e requisitos dos facilitadores (*e. g.*, sua competência, direitos e deveres), perante as partes, os procedimentos e até mesmo perante o tribunal.

## **1.7 O Código de Processo Civil de 2015**

O novo Código de Processo Civil – CPC traz uma série de inovações e aborda o acesso à justiça como política pública necessária à garantia de direitos e garantias fundamentais a todo cidadão. Inova ao prever, expressamente no artigo 3º, o direito ao acesso à justiça para todos, permitir a arbitragem e estabelecer que o Estado será o promotor da resolução consensual dos conflitos, devendo estimulá-la através das soluções alternativas que antecipem o fim do processo.

---

Nacional e o Poder Executivo. A judicialização envolve a transferência de poder para juízes e tribunais, com alterações significativas na linguagem, na argumentação e no modo de participação da sociedade. O fenômeno tem causas múltiplas. Algumas delas expressam uma tendência mundial. Outras estão diretamente relacionadas ao modelo institucional brasileiro. In: BARROSO. LR. **Judicialização, ativismo e legitimidade democrática**. Consultor Jurídico. Publicado em 22 de dezembro de 2008. Disponível em: <[http://www.conjur.com.br/2008-dez-22/judicializacao\\_ativismo\\_legitimidadedemocratica](http://www.conjur.com.br/2008-dez-22/judicializacao_ativismo_legitimidadedemocratica)> Acesso em 21 Mai. 2016.

Segundo Luiz Fux,

O NCPC, logo no capítulo das normas fundamentais, traz a arbitragem, a conciliação e a mediação como método de solução consensual de conflitos sem, contudo, estabelecer um rol taxativo para contemplar essa possibilidade. Ao contrário, determina o estímulo a todos os métodos existentes, sem se preocupar tanto com a fórmula, mas com o que realmente interessa, que é a solução do conflito, numa forma de efetiva tutela, principalmente quando se observa a sua abrangência no que tange à forma (judicial ou extrajudicial) e no tocante às pessoas que devem estimular esses métodos alternativos.<sup>63</sup>

Sobre o artigo em comento, José Rogério Cruz e Tucci aponta que

Além de outras importantes iniciativas, que seguem tendência mundial, o § 3º do texto legal sob análise recomenda de modo expresso a solução suasória (autocomposição), que deverá ser implementada, na medida do possível e inclusive no curso do processo, “por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público”.<sup>64</sup>

Para Tucci não é preciso registrar que, “à luz desse novo horizonte que se descortina sob a égide do CPC/2015, os aludidos operadores do Direito não devem medir esforços em prol da composição amigável do litígio”. Posição endossada por Fredie Didier Jr., para quem a estruturação do Código de Processo Civil vigente visa “estimular a solução do conflito por autocomposição” pois regula as formas autocompositivas em um mesmo capítulo (dos artigos 165-175). Além disso, encoraja a autocomposição antes do “oferecimento da defesa pelo réu”, conforme se aduz dos artigos 334 e 695.<sup>65</sup>

Tucci aponta, ainda, a originalidade da CPC em fomentar a criação dos CEJUSCs, como que apreende abaixo:

Aduza-se que o próprio CPC/2015, em seu art. 174, de forma muito original, fomenta a criação, pela União, Estados, Distrito Federal e pelos Municípios, de câmaras de

---

<sup>63</sup> FUX, Luiz. Código arrojado: Ministro Luiz Fux destaca o Novo Código de Processo Civil como uma medida arrojada e afirma que texto estará alinhado com a modernidade In: **Fórum Amaerj**. Revista da AMAERJ. Ano 15, n. 43. Rio de Janeiro, 2015 | 2016. p. 26. Disponível em: <<http://amaerj.org.br/wp-content/uploads/2016/07/43.pdf>> Acesso em 10 jun.2017.

<sup>64</sup> AASP/OAB-PR. TUCCI, José Rogério Cruz e; FERREIRA FILHO, Manoel Caetano; APRIGLIANO, Ricardo de Carvalho; DOTTI, Rogéria Fagundes; e MARTINS, Sandro Gilbert (Org). **Novo código de processo civil anotado**. São Paulo, 2016. Disponível em: <<[http://aplicacao.aasp.org.br/novo\\_cpc/ncpc\\_annotado.pdf](http://aplicacao.aasp.org.br/novo_cpc/ncpc_annotado.pdf)>> Acesso em 12 mai.2017.

<sup>65</sup> DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 19. ed. · Salvador: Ed. Jus Podivm, 2017.

mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo.<sup>66</sup>

Desta feita, Didier Jr. salienta a permissão de homologação judicial de acordo extrajudicial de qualquer natureza, conforme previsão do art. 515, III<sup>67</sup> e do art. 725, VIII<sup>68</sup> do CPC de 2015. Saliente-se que a possibilidade de homologação já estava prevista no art. 475-N, III do CPC/1973. No acordo judicial, conforme enfatiza Didier Jr., o art. 515, § 2º<sup>69</sup> autoriza que seja incluída matéria estranha ao objeto litigioso do processo, além de permitir acordos processuais atípicos, chamando a atenção de que cabe esse mecanismo somente sobre o processo, não sobre o objeto do litígio, conforme previsto no art. 190.<sup>70</sup> A inovação real é trazida pelo art. 725, VIII, com a inserção da expressão de “qualquer valor” em relação ao antigo dispositivo do art. 475-N, V do CPC/1973.

O CPC é cristalino ao se referir ao instrumento executivo nascido de um acordo pré-processual, a transação, que se transforma em título executivo extrajudicial, como se configura no artigo 784, IV.<sup>71</sup> Ou seja, os títulos executivos extrajudiciais, amparados pelo credenciamento prévio de conciliadores ou mediadores pelos tribunais e contando com a validade da homologação de acordos, são instrumentos válidos para a execução posterior, em caso de descumprimento da obrigação celebrada no acordo.

É nesta segurança jurídica que se ampara a teoria das ondas renovatórias de Cappelletti, culminando na concretização do acesso à justiça através de mecanismos simplificados e amparados pela lei<sup>72</sup>.

---

<sup>66</sup> TUCCI, José Rogério Cruz e; Op. Cit. p. 41.

<sup>67</sup> **CPC, Art. 515, III** - a decisão homologatória de autocomposição extrajudicial de qualquer natureza;

<sup>68</sup> **CPC, Art. 725, VIII** - homologação de autocomposição extrajudicial, de qualquer natureza ou valor.

<sup>69</sup> **CPC, Art. 515, § 2º** - A autocomposição judicial pode envolver sujeito estranho ao processo e versar sobre relação jurídica que não tenha sido deduzida em juízo.

<sup>70</sup> Idem.

<sup>71</sup> **CPC, Art. 784**. São títulos executivos extrajudiciais: (...) **IV** - o instrumento de transação referendado pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública, pela Advocacia Pública, pelos advogados dos transatores ou por conciliador ou mediador credenciado por tribunal; (...)

<sup>72</sup> **CPC, Art. 725, VIII** - homologação de autocomposição extrajudicial, de qualquer natureza ou valor.

## 2 FORMAS ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO DE LITÍGIOS NO BRASIL

### 2.1 Histórico

Historicamente, do sec. XIX até 1970 havia o monopólio estatal da jurisdição em muitos países. Nas décadas de 1970 e 1980 houve a revisitação aos meios alternativos, principalmente nos conflitos de menor complexidade. O objetivo era o de aliviar o Judiciário. Se reconhece a iniciativa americana no modelo “Justiça de Proximidade” da França ou no modelo “Justiça do Co-existencial” da Itália.

A partir da década de 1980, houve a ampliação dos meios alternativos. O Modelo Multiportas é amplamente estudado e implantado, já que se entende que os conflitos podem ser resolvidos de diferentes maneiras, não necessariamente por uma decisão judicial. Nos EUA, essas soluções alternativas recebem o nome de “meios adequados de solução de conflitos” (ADRs) e este processo de ampliação começa a se desenvolver desde a década de 1950, caracterizado por um intenso envolvimento judicial na utilização destes meios alternativos.

A experiência americana revelou que existem etapas definidas como (1) o *pré-trial*, momento em que as negociações anteriores ao julgamento são positivas, já que elas facilitam a obtenção de acordo. Ou seja, mais informações facilitam a obtenção de acordo. O direito americano se caracteriza por um índice elevado de obtenção de acordos, graças principalmente à fase em que as partes têm acesso a muitas informações uma da outra; (2) a consciência de que o juiz não deve participar de audiência de conciliação/mediação, pois num acordo, as partes têm que ceder diversas informações, inclusive negativas. A presença do juiz dificulta essa amostragem, considerando que se não houver acordo, ele proferirá a decisão vinculativa; (3) o juiz, normalmente, não possui domínio das técnicas de negociação/mediação.

Essas técnicas estão voltadas para a resolução de litígios, em que os Conciliadores, Mediadores ou Árbitros, tecnicamente preparados, atuarão dentro de suas limitações legais/regimentais.

No antigo Código de Processo Civil (de 1973), a metodologia era o *conflito*. Já no Código de Processo Civil de 2015, a metodologia é a *cultura da paz*, facilmente visualizada no artigo

3º, §§ 2º e 3º. Essa cultura da pacificação pode ocorrer *antes* da entrada no juízo, utilizando métodos alternativos, como a Conciliação, a Mediação ou a Arbitragem. Mas também pode ser realizada *dentro* do juízo, com o Judiciário tentando induzir as partes a um acordo. Neste acordo não há vencedores ou vencidos, já que ambos fazem negociações e cedem visando a solução da lide.

O Novo Código de Processo Civil de 2015 incentiva a utilização dos meios alternativos conforme o artigo 3º, já que se adotam, em parte, os meios alternativos como meios integrados ao processo judicial (Modelo Multiportas). Por exemplo, há a Audiência de Conciliação ou de Mediação, via de regra, quando do despacho da petição inicial no Processo de Conhecimento, previsto no artigo 334<sup>73</sup>, se atendidos os requisitos da petição inicial. Sobre essas modalidades apontadas no referido artigo, faremos, a seguir, sua análise mais pormenorizada.

### 2.1.1 Mediação

A Mediação é regida pela Lei 13.140/2015<sup>74</sup> publicada em 29 de junho de 2015 e com vigência a partir de 27 de dezembro de 2015.

Segundo o Dicionário Michaelis<sup>75</sup>, a Mediação é: “ato ou efeito de mediar; Intercessão; Ato de servir como intermediário entre pessoas, grupos, partidos, noções etc., com o objetivo de eliminar divergências ou disputas; Intervenção por meio da qual se procura chegar a um acordo; Intervenção pacífica em conflitos internacionais pela sugestão de uma solução às partes litigantes; Procedimento que visa aproximar as partes interessadas para o fechamento de um contrato ou negócio.”.

Christopher W. Moore, *apud* Cidinei Chatt, define a Mediação como uma “interferência na negociação ou no conflito, de terceira pessoa aceitável, com poder de decisão, ajudando as

---

<sup>73</sup> CPC, **Art. 334, caput** - Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

<sup>74</sup> BRASIL. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)> Acesso em: 25 out.2016.

<sup>75</sup> Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=Media%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em 17 jun.2017.

partes a chegarem, voluntariamente, a um acordo (...) nas questões em disputa”.<sup>76</sup> Ou seja, o mediador não deve ter uma atitude autoritária, mas sim atuar com viés psicológico. Por ser um mecanismo facilitador do diálogo entre as partes, a mediação passou a ser uma modalidade muito utilizada em conflitos de vizinhança ou em conflitos familiares.

A Mediação é, segundo Cidinei Chatt, uma técnica que auxilia na transformação da “cultura do conflito” em “cultura do diálogo”, na proporção em que estimula a resolução das querelas jurídicas pelas próprias partes, nos casos que envolvam direitos disponíveis. A valorização das partes é um ponto importante, já que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução da divergência.<sup>77</sup>

Neste viés, Áureo Simões Junior considera que

a Mediação/Conciliação se caracteriza por ser um processo voluntário, no qual uma terceira pessoa imparcial (o mediador) ajuda as partes a resolverem a disputa ou planificar uma transação, mas não tem poder para impor soluções. Mediadores usam uma variedade de processos. Alguns mediadores usam a abordagem “baseada nos interesses” enquanto outros usam a “baseada nos direitos”. Alguns mediadores são “facilitadores” promovendo somente processos de assistência para negociações e usam a abordagem “baseada nos interesses”. A mediação facilitativa baseada nos interesses é utilizada nas questões comunitárias, familiares e comerciais e recomenda ao mediador a não utilização de sugestões, no sentido de preservar a neutralidade e para encorajar à parte a controlar os resultados.<sup>78</sup>

O objetivo da Mediação não é a solução em si, mas que haja uma amplificação do diálogo entre as partes para que elas encontrem a melhor solução, ou seja, um direcionamento à pacificação. As etapas da Mediação são: a pré-mediação (a apresentação da modalidade com o fito de angariar a confiança e segurança das partes na mediação em curso), a investigação pelo mediador das relações entre as partes, o cronograma de temas trabalhados a cada sessão, a criação de opções de diálogo - dadas pelas próprias partes -, a escolha dos temas a serem abordados, a avaliação dessas opções de acordo e sua conveniência para a solução do conflito e, finalmente, a formalização do acordo.

---

<sup>76</sup> CHATT, Cidinei Bogo. **Mediação: um Meio Facilitador para Resolução de Conflitos**. In: Universo Jurídico, Juiz de Fora, ano XI, 02 de set. de 2010. Disponível em: <[http://uj.novaprolink.com.br/doutrina/7147/mediacao\\_um\\_meio\\_facilitador\\_para\\_resolucao\\_de\\_conflitos](http://uj.novaprolink.com.br/doutrina/7147/mediacao_um_meio_facilitador_para_resolucao_de_conflitos)>. Acesso em: 13 de mai.2017.

<sup>77</sup> *Idem*.

<sup>78</sup> SIMÕES JUNIOR, Áureo *apud* ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ARBITROS E MEDIADORES. **Mediação**. Disponível em <<http://www.abrame.com.br/o-que-e-mediacao/>> Acesso em 27 jun.2016.

No Código de Processo Civil de 2015, o *caput* do artigo 166,<sup>79</sup> é límpido ao tratar dos princípios inerentes à Mediação (e à Conciliação), e que são: independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade, boa-fé e decisão informada. Chama a atenção o parágrafo em que a confidencialidade de todos os atos e informações ligadas ao procedimento é exigida, incluindo-se aí o dever de sigilo do conciliador ou mediador. O texto legal autoriza a utilização de técnicas negociais conforme preconiza o parágrafo 3º com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição. O imperativo da autonomia da vontade das partes no § 4º nas modalidades previstas, inclusive quanto às regras procedimentais, é um avanço que empodera a parte mais fraca da relação contratual ou negocial.

O objeto da Mediação está previsto no art. 3º da referida lei e deve versar necessariamente sobre direitos disponíveis (contratos interpartes) ou aqueles direitos indisponíveis<sup>80</sup> previstos no *caput* do art. 127 da CF/1988 (*e.g.*, direitos coletivos que admitam Termo de Ajustamento de Conduta<sup>81</sup> – TAC – que permitam transação). Como se aduz do dispositivo, em se tratando de direitos indisponíveis, o Ministério Público deve ser obrigatoriamente ouvido, consoante o preceito constitucional citado.<sup>82</sup>

---

<sup>79</sup> CPC, **Art. 166**. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

<sup>80</sup> Segundo definição no portal da Procuradoria da República do Mato Grosso do Sul, genericamente, entende-se por indisponível aquele que concerne a um interesse público, como por exemplo, o direito à vida. Ou seja, são direitos indisponíveis aqueles em relação aos quais os seus titulares não têm qualquer poder de disposição, pois nascem, desenvolvem-se e extinguem-se independentemente da vontade dos titulares. Abrangem os direitos da personalidade, os referentes aos estado e capacidade da pessoa. São irrenunciáveis e em regra intransmissíveis. Isto quer dizer, é dever do MP zelar por todo interesse indisponível, quer relacionado à coletividade em geral, quer vinculado a um indivíduo determinado. In: MPFMS. Disponível em: <<http://www.prms.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/ministerio-publico-no-brasil/definicao>> Acesso em: 17 jun.2017.

<sup>81</sup> O TAC tem por objeto a conformação às exigências legais para a proteção do direito transindividual. Por meio da aplicação negociada da norma jurídica, busca-se a celeridade na resolução de conflitos, a justiça e a pacificação social. De um lado, o transgressor firma o compromisso de cessar a conduta irregular ou reparar o dano, de outro, o legitimado extraordinário (órgão público de controle) se abstém de iniciar ou prosseguir na investigação administrativa, no processo administrativo ou judicial. É celebrado um acordo ou transação, sem que, no entanto, haja afronta ao direito indisponível. Disponível em: < <http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,apontamentos-sobre-o-termo-de-ajustamento-de-conduta-tac,51738.html> >. Acesso em: 17 jun.2017.

<sup>82</sup> CRFB/1988, **Art. 127**. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Conforme a Lei da Mediação, esta modalidade pode ser *judicial* (prevista nos artigos 25 a 27) ou *extrajudicial* (prevista nos artigos 21 a 22). Acerca da Mediação, Diego Faleck esclarece que

A mediação é um processo informal, construído pelas próprias partes com ajuda do mediador, em que estas devem focar mais seus interesses e possíveis soluções para o problema do que em formalmente expor e convencer umas às outras sobre suas posições jurídicas – ainda que a moldura jurídica seja um elemento importante do processo. O processo é oral, e a estrutura de comunicação é aberta e flexível. A preocupação na mediação é a de que as partes compreendam as visões e perspectivas umas das outras, mesmo sem necessariamente concordar, e que seus interesses sejam discutidos, para que opções possam ser exploradas sem comprometimento, até que um acordo seja alcançado. A decisão das partes na mediação e conciliação deve ser informada, ou seja, o jurisdicionado deve estar plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido.<sup>83</sup>

### 2.1.2 Conciliação

O termo Conciliação vem do latim *concilio* e significa “*unir, cativar, estar de acordo com*”, conforme o Dicionário PRIBERAM de Língua Portuguesa.

A Conciliação é um meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo. O conciliador é uma pessoa da sociedade que atua, de forma voluntária e após treinamento específico, como facilitador do acordo entre os envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações.<sup>84</sup>

Para Chiovenda, “a conciliação é consequência de um acordo de vontades posto que procurado; é, portanto, ato de disposição e está sujeito aos mesmos limites do compromisso”.<sup>85</sup> Assim, a autonomia da vontade é a base em que se dá essa busca pela pacificação do conflito.

---

<sup>83</sup> FALECK, Diego. **AASP/OAB-PR**. TUCCI, José Rogério Cruz e; FERREIRA FILHO, Manoel Caetano; APRIGLIANO, Ricardo de Carvalho; DOTTI, Rogéria Fagundes; e MARTINS, Sandro Gilbert (Org). **Novo Código de Processo Civil Anotado**, p. 297. Disponível em: <[http://aplicacao.aasp.org.br/novo\\_cpc/ncpc\\_annotado.pdf](http://aplicacao.aasp.org.br/novo_cpc/ncpc_annotado.pdf)>, p. 298. Acesso em 12 mai.2017.

<sup>84</sup> Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/conciliacao>. Acesso em 17 jun.2017.

<sup>85</sup> CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de Direito Processual Civil**, Volume II, tradução de J. Guimarães Menegale. São Paulo: Edição Saraiva, 1965, p. 25.

A busca pela convergência ou acordo em conflitos de qualquer natureza também aduz em que a parte ceda em sua posição em razão do cumprimento efetivo do que se busca, minorando assim o desacordo e acomodando-se o próprio querer à proposta do outro. Por exemplo, em matéria processual civil, antes de iniciar a instrução de processo que verse sobre direitos patrimoniais privados, o juiz tenta, de ofício, conciliar as partes. Caso não ocorra o acordo, prossegue a demanda na esfera judicial. O termo de conciliação, assinado pelas partes e homologado pelo juiz, tem valor de sentença e está previsto nos artigos 98 e 167, incisos II e VIII, da Constituição Federal.

A Conciliação já estava elencada nos artigos 125, inciso IV; 277; 278; 331; 447 a 449; 584, inciso III do Código de Processo Civil de 1973, e era utilizada nas audiências judiciais, de forma facultativa, como forma de antecipar a solução das demandas das partes e encerrar a lide. O Código de Processo Civil de 2015 trouxe a figura da Conciliação na demanda judicial como obrigatoriedade para as partes, tendo estas que expressamente se pronunciarem na Petição Inicial sobre a falta de interesse em conciliar. Esta foi a maneira que o legislador encontrou de privilegiar a solução compositiva visando o encerramento do litígio ainda no início do Processo.

A forma conciliatória, através da autocomposição<sup>86</sup>, é, deste modo, um meio rápido e eficaz em solucionar conflitos e, como a boa prática, demonstra sua pertinência no mundo moderno. Para Baccellar, ao apontar as atribuições do Conciliador que haja

(...) a descrição das etapas do processo judicial, demonstrando para as partes os riscos e as consequências do litígio como:

- a) a demora e a possibilidade de recursos das decisões;
- b) o risco de ganhar ou perder, que é ínsito a qualquer demanda;
- c) a imprevisibilidade do resultado e de seu alcance;
- d) dificuldade na produção e o subjetivismo na interpretação das provas;
- e) os ônus da eventual perda (despesas, honorários advocatícios, sucumbência).

(2012:89),

---

<sup>86</sup> *Autocomposição* é a forma de solucionar o conflito pelo consentimento espontâneo de um dos conflitantes em sacrificar o interesse próprio, no todo ou em parte, em favor do interesse alheio. Trata-se, atualmente, de legítimo meio alternativo de pacificação social. Pode ocorrer fora ou dentro do processo jurisdicional. A autocomposição é o gênero, do qual são espécies a transação (conflitantes fazem concessões mútuas e solucionam o conflito); a submissão (um dos conflitantes se submete à pretensão do outro voluntariamente, abdicando dos seus interesses). Quando feita em juízo, a submissão do autor é denominada de *renúncia* (artigo 487, III, "c", CPC); a do réu é designada como reconhecimento da procedência do pedido (artigo 487, III, "a", CPC). O sistema do direito processual civil brasileiro é estruturado para estimular a autocomposição. Até mesmo no âmbito do Poder Executivo, a solução negocial é estimulada. A autocomposição pode ocorrer após negociação dos interessados, com ou sem a participação de terceiros (mediadores ou conciliadores) que auxiliem neste processo. In: **Portal DireitoNet**. Disponível em: <http://www.direitonet.com.br/dicionario/exibir/1606/Autocomposicao-Novo-CPC-Lei-no-13105-15>. Acesso em 01 nov. 2016.

Defende Ada Pellegrini Grinover, corroborando esta visão, que

(...) a autocomposição<sup>87</sup>, que abrange uma multiplicidade de instrumentos, constitui técnica que leva os detentores de conflitos a buscarem a solução conciliativa do litígio, funcionando o terceiro apenas como intermediário que ajuda as partes a se comporem. Por isso, os instrumentos que buscam a autocomposição não seguem a técnica adversarial.<sup>88</sup>

Portanto, a solução autocompositiva tem grande importância social, visto que a sua pertinência e utilidade surgem justamente no bojo de relações socioeconômicas que se modificam constantemente e de maneira muito rápida, em razão de as normas jurídicas serem incapazes de acompanhar tal evolução visto a complexidade dos serviços ofertados hoje em dia à população. Eis que o Judiciário tem, nas situações de conflito entre partes opositoras, um papel fundamental a fim de minorar as demandas sociais levadas até ele – agora se fazendo necessária que ocorra de forma rápida e que satisfaça as partes envolvidas.

Enfatizando essa busca pela celeridade e efetividade da tutela jurisdicional, Marcelo M. Cabral aponta que

Um novo modelo de sistema de justiça deve resultar, de um lado, de uma correta perspectivação dos movimentos ligados à resolução alternativa de litígios e aos mecanismos da justiça informal ou alternativa e por outro decorre da consagração de novas formas de procedimentos dentro dos modelos tradicionais, muito em especial quando não há, ou é baixa a intensidade do litígio, incentivando uma multiplicidade de instâncias de justiça, traduzida na coexistência de diversos modelos de pacificação social, mas reservando imperiosamente aos tribunais a litigância nuclear.<sup>89</sup>

Há que se destacar que, antigamente, a via alternativa para solucionar conflitos era facultativa e o cumprimento dos acordos nem sempre era realizado. Entretanto, a partir da promulgação da Lei nº 13.105<sup>90</sup>, de 16 de março de 2015, o Novo Código de Processo Civil,

---

<sup>87</sup> Aqui entendida como conciliação.

<sup>88</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os Fundamentos da Justiça Conciliativa**. In: Revista da Escola Nacional de Magistratura, v. 2, n. 5, abr. 2008, p. 22.

<sup>89</sup> CABRAL, Marcelo Malizia. **Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça e de racionalização do acesso aos tribunais**. In: RIO Grande do Sul. [Tribunal de Justiça]. Práticas inovadoras na jurisdição: a experiência dos magistrados do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: Núcleo de Inovação e Administração Judiciária, 2014, p. 129.

<sup>90</sup> Disponível em: <<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)> Acesso em 14 jan. 2017.

houve uma inovação normativa para efetivar e dar segurança jurídica para as partes ao solucionar um conflito, que antes se arrastava sem garantia de cumprimento ou de efetividade. Uma solução instrumental se fazia necessária. E esta veio com o artigo que trata especificamente da previsão de Audiência de Conciliação, quando do despacho da inicial no processo de conhecimento conforme o disposto no *caput* do artigo 334<sup>91</sup> do Código de Processo Civil.

O artigo 334, em todos os seus parágrafos e artigos, possui muitas particularidades, dentre as quais se destaca a citação do réu, prevista no *caput*, não para contestar a ação, mas para participar da Conciliação ou Mediação de forma a *antecipar* a solução da lide. Os parágrafos 4º e 5º do artigo 334 preveem que, caso as partes não queiram participar de audiência de conciliação ou mediação, que se manifestem, seja na petição inicial pelo autor ou que o réu se manifeste expressamente ao juízo sobre esse desinteresse com a antecedência de dez dias da referida audiência.

Segundo previsão do artigo 334, parágrafo 2º, pode haver mais de uma sessão destinada à Conciliação ou à Mediação. Admite-se, de forma inovadora, que a audiência se realiza por meio eletrônico, previsto no artigo 334, parágrafo 7º. O avanço tecnológico tem propiciado comodidade e facilitação desses instrumentos de extinção antecipada da lide, como o uso da videoconferência.

Ocorrendo, no mesmo dia, várias audiências, com diferentes partes, perante o mesmo mediador ou conciliador, exige o Código que haja, entre elas, um intervalo mínimo de vinte minutos consoante o artigo 334, parágrafo 12. Isto se deve, certamente, ao intervalo necessário que o Conciliador ou Mediador precisa entre as audiências, a fim de que se prepare psicologicamente para dirigir as tratativas da próxima audiência. Estando as partes presentes e identificadas, seguir-se-á a pauta de audiências dentro de prazo razoável, mas não há a necessidade de haver *vinte* minutos entre cada audiência. Havendo autocomposição, ela é reduzida a termo e homologada por sentença conforme o artigo 334, parágrafo 11.

É o que se corrobora na abordagem de Guilherme Bollorini Pereira, quando aponta que

---

<sup>91</sup> CPC, **Art. 334, caput** - Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

Uma das grandes inovações decorrentes da criação dos juizados especiais é a ênfase conferida pelo legislador à conciliação, entendida como atividade administrativa, desenvolvida por uma pessoa, o conciliador<sup>92</sup>, sem qualquer vinculação hierárquica com o juiz do processo. Obtida a composição, ao juiz a lei confere apenas o poder de homologá-la.<sup>93</sup> (2004:5) (*grifo nosso*)

Com esta visão desjudicializadora, Baccellar defende que “no âmbito do Processo Civil brasileiro, entretanto (...), a conciliação nasceu (e ainda assim se afigura) como momento processual destinado a estimular a extinção de processos com ou sem apreciação do mérito”<sup>94</sup>. As partes podem expressamente<sup>95</sup> se manifestar contra a Conciliação, conforme se aduz dos parágrafos 4º e 5º do artigo 334. É uma faculdade das partes. Caso se mostrem silentes, a audiência de conciliação é realizada na data marcada.

A Conciliação possui normalmente quatro etapas: num primeiro momento, a Abertura, com a identificação do conflito; em segundo lugar, a Escuta Ativa, momento em que o conciliador busca identificar quais os interesses e a posição das partes, o que elas querem e quais os pontos de atrito das partes e quais suas divergências; em terceiro, a Criação de Opções, quando há a busca de alternativas de soluções dos conflitos, pelas partes ou pelo conciliador; e em quarto lugar, finalmente, a Formalização do Acordo, num momento de consenso entre as partes. Desta fase em diante, passa-se à Redução a Termo da audiência de conciliação. As especificidades da Conciliação e Mediação encontram-se previstas no CPC de 2015, mais precisamente nos artigos 165 a 175 do CPC.

Com o advento da nova lei, esses auxiliares da justiça ficaram ainda mais importantes, isso porque a metodologia de como se lida com o litígio foi modificada. Conciliadores e

---

<sup>92</sup> CPC, **Art. 334, §1º** - O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária. § 2º - Poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação e à mediação, não podendo exceder a 2 (dois) meses da data de realização da primeira sessão, desde que necessárias à composição das partes

<sup>93</sup> PEREIRA, Guilherme Bollorini. **Juizados Especiais Federais Cíveis – questões de processo e de procedimento no contexto do acesso à justiça**. ed. Lumen Juris: Rio de Janeiro, 2004, p.5.

<sup>94</sup> BACCELAR, Roberto Portugal. Mediação e arbitragem. **Coleção Saberes do Direito**, n. 53. São Paulo: Saraiva, 2012, p.87

<sup>95</sup> CPC, **Art. 334, § 4º** - A audiência não será realizada: I - se ambas as partes manifestarem, *expressamente*, desinteresse na composição consensual; II - quando não se admitir a autocomposição. **§ 5º** - O autor deverá indicar, na petição inicial, seu desinteresse na autocomposição, e o réu deverá fazê-lo, por petição, apresentada com 10 (dez) dias de antecedência, contados da data da audiência.

Mediadores podem atuar em juízo ou extrajudicialmente. O Conciliador, como se aduz do art. 165, §2º do CPC<sup>96</sup>, atua em causas em que não há vínculo anterior entre as partes.

Enquanto isso, o Mediador, seguindo o art. 165, §3º do CPC<sup>97</sup>, atuará preferencialmente quando as relações sejam continuativas, como com familiares, vizinhos ou sócios, por exemplo. O Mediador não atua para resolver o litígio, mas para *auxiliar* o restabelecimento de vínculo entre as pessoas. A ideia é a de construir uma relação amigável. Para alguns casos, a sentença do judiciário ainda será necessária. Mas para outros, só a mediação ou conciliação já serão eficientes. O art. 167 do CPC fala sobre a capacitação para intervenção no juízo. No CPC, o conciliador/mediador tem como função prioritária presidir a audiência do art. 334.

Ao ajuizar uma ação, será feito inicialmente uma audiência de conciliação ou mediação para tentar realizar um acordo, somente se não ocorrer o acordo é que a defesa poderá contestar. A mediação e a conciliação seguirão os princípios expostos no art. 166 do CPC. Além disso, para a audiência de conciliação ser cancelada, somente se o autor e o réu definirem isso expressamente no processo. O autor deverá alegar isso na petição inicial, como consta o art. 319, VII do CPC.

### 2.1.3 Arbitragem

A doutrina brasileira identifica a presença da arbitragem em nosso sistema jurídico desde a época em que o País estava submetido à colonização portuguesa, através das Ordenações Filipinas, que vigoraram até após a proclamação da República, disciplinando a arbitragem no Livro III, que tratava dos juízes árbitros e dos arbitradores.

Historicamente, em ambiente puramente brasileiro, a arbitragem surgiu, pela primeira vez, na Constituição do Império de 22/03/1824, em seu art. 160, ao estabelecer que as partes

---

<sup>96</sup> CPC, **Art. 165** - Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. (...) § 2º - O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

<sup>97</sup> CPC, **Art. 165** - (...) § 3º - O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

podiam nomear juízes-árbitros para solucionar litígios cíveis e que suas decisões seriam executadas sem recurso, se as partes, no particular, assim convencionassem.

A Resolução de 26 de julho de 1831 regulava a arbitragem nas questões relativas a seguro, e a Lei 108, de 11 de outubro de 1837, nos dissídios referentes à locação de serviços. O Regulamento 737, de 1850, disciplinava o processo comercial e distinguia entre a arbitragem voluntária e a necessária, reservando a primeira para causas comuns e a segunda, para as causas comerciais.

Também neste compasso o Código Comercial Brasileiro de 1850 (artigos 245 e 294) previa a obrigatoriedade do instituto para causas específicas de matéria comercial. Em 1866, foi revogada a obrigatoriedade da arbitragem pela lei nº 1350, de 14 de setembro.

Porém, perdeu a sede constitucional a partir da Constituição de 1891, sendo amparada por dispositivos esparsos a partir de então.

A Constituição Federal de 24 de fevereiro de 1895, a primeira Carta republicana, não cuidou de homenagear a arbitragem entre pessoas privadas. É certo que não deixou de incentivar a sua prática como forma útil para pacificar conflito com outros Estados soberanos.

A Carta de 16 de julho de 1934 voltou a aceitar a arbitragem assegurando à União competência para legislar sobre as regras disciplinadoras do referido instituto. A Constituição de 1937 não valorizou essa entidade jurídica. A Carta Magna de 1946, de 18 de julho, também não fez qualquer referência à arbitragem privada, tendo o mesmo comportamento a Lei Maior de 1967.

A Atual Constituição Federal de 05/10/1988 referiu-se a arbitragem no art. 4º, §9º, VII, bem como o art. 114, §1º.

Portanto a Arbitragem deixou de ser obrigatória naquela fase da história brasileira, passando a ser facultativa segundo o entendimento dos juristas como até hoje.

Na processualística civil, a Arbitragem já havia sido regulada pelo Código de Processo Civil de 1939<sup>98</sup>, previsto no Livro IX - Do juízo arbitral (arts. 1.031 a 1.035). Foi mantida no Código de Processo Civil de 1973. Com a promulgação da Lei da Arbitragem sob o nº 9.307/96 – também chamada de Lei Marco Maciel –, foi consentido que se desenvolvesse a solução dos pleitos fora do “circulo” do Poder Judiciário. No Código de Processo Civil de 2015, a nova norma foi inserida expressamente no §1º do artigo 3º<sup>99</sup>.

Os princípios que regem a Arbitragem são os da autonomia da vontade, da boa-fé, da imparcialidade do árbitro, do livre convencimento do árbitro, do contraditório e igualdade das partes, da motivação da sentença arbitral, da autonomia da cláusula compromissória, do “*kompetenz-kompetenz*”<sup>100</sup> e da acessibilidade ao judiciário.

Esta é uma modalidade de solução de conflitos em que um terceiro imparcial – com inegável *expertise* na matéria objeto da solução alternativa –, atua como árbitro, e sua decisão possui poder vinculante, se assemelhando ao poder estatal. Não é determinado em lei que o árbitro seja especialista, mas a prática arbitral levou a esta solução pois traz maior segurança técnica para as partes envolvidas.

Para José Cretella Júnior, a Arbitragem é

(...) sistema especial de julgamento, com procedimento, técnica e princípios informativos especiais e com força executória reconhecida pelo direito comum, mas a este subtraído, mediante o qual duas ou mais pessoas físicas ou jurídicas, de direito

---

<sup>98</sup> BRASIL. DECRETO-LEI Nº 1.608, de 18 de setembro de 1939. **Código de Processo Civil/1939**: Art. 1.031. Não poderão ser árbitros: I - os incapazes; II - os analfabetos; III - os estrangeiros. Art. 1.032. Instituído o juízo arbitral, os árbitros deverão declarar, no prazo de dez (10) dias, si aceitam a nomeação, presumindo-se a recusa do que, interpelado, não responder. Parágrafo único. No caso de falta, recusa ou impedimento de qualquer dos árbitros, será convocado o substituto. Art. 1.033. O árbitro poderá ser arguido de suspeito, nos casos do art. 185. § 1º Aceita a arguição pelo árbitro recusado, ou pela parte que o nomeou, extinguir-se-á o compromisso, si não houver substituto. § 2º Impugnada a arguição pelo arguido ou pela parte que o nomeou, apresentar-se-á a exceção ao juiz competente para homologar o laudo, seguindo-se o processo comum no que for aplicável (Livro II, Título V, Capítulos I e II). Art. 1.034. Como escrivão do juízo arbitral funcionará um dos árbitros, si outra pessoa não fôr designada no compromisso. Art. 1.035. Celebrado o compromisso na pendência da lide, os autos serão entregues aos árbitros, mediante recibo e independentemente de traslado. Parágrafo único. Não se admitirá juízo arbitral depois de proferida a decisão em qualquer instância. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-1608-18-setembro-1939-411638-publicacaooriginal-1-pe.html> >. Acesso em 29 mai.2017.

<sup>99</sup> CPC, Art. 3º, § 1º - É permitida a arbitragem, na forma da lei.

<sup>100</sup> O princípio da autonomia da cláusula compromissória resulta em que os árbitros têm competência para decidir sobre sua competência. O árbitro se encontra autorizado a apreciar de ofício sua própria competência, inclusive quanto às exceções relativas a existência e validade do acordo de arbitragem.

privado ou de direito público, em conflito de interesses, escolhem de comum acordo, contratualmente, uma terceira pessoa, o árbitro, a quem confiam o papel de resolver-lhes as pendências, anuindo os litigantes em aceitar a decisão proferida.<sup>101</sup>

Apontando o caráter de validade judicial da sentença arbitral, o entendimento de Carlos Alberto Carmona para a Arbitragem é de que esta é

Um meio alternativo de solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial.<sup>102</sup>

As partes convencionam, através de Contrato de Arbitragem e de Cláusula Compromissória, as situações em que a Arbitragem será evocada, o foro, o tipo de arbitragem (podendo ser *ad hoc* ou institucional – com atuação de Câmaras Arbitrais determinadas).

O objeto da Arbitragem geralmente é o de contratos de fornecimento ou prestação de serviços de altos valores, comumente presente no direito marítimo, no direito empresarial, na área de energia, hidrelétricas, petróleo & gás, na indústria de grande porte ou no agronegócio, dentre outros. Por isso a necessidade de árbitros com experiência e conhecimento técnico na matéria arbitrada.

Sobre a coexistência da solução judicial ou alternativa, Ana Flávia Magno Sandoval aponta que:

Tratam-se de jurisdições paralelas, ambas reconhecidas constitucionalmente: a jurisdição estatal, que é regulada pelas normas processuais civis, e a jurisdição arbitral, que é regulada por lei extravagante.<sup>103</sup>

O CPC de 2015, dentre outras figuras jurídicas, promoveu uma inovação em relação ao CPC/1973, ao incluir a figura da Carta Arbitral (sem correspondente na codificação anterior). Através deste instrumento jurídico é que formalmente se darão os pedidos de cooperação entre

---

<sup>101</sup> CRETELLA JÚNIOR, José. *Da arbitragem e seu conceito categorial*. Revista Informática do Legislativo. abr/jun. Brasília: 1988. In. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**. São Paulo: ano 8. out /dez. Nº 33. 2000. p. 136. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/181851/000437693.pdf?sequence=1>>. Acesso em 10 out. 2016.

<sup>102</sup> CARMONA, Carlos Alberto. *A nova Lei de Arbitragem*. **Revista Consulex**, Ano I, n. 9, p. 46, set. 1997.

<sup>103</sup> SANDOVAL, Ana Flávia Magno. **A cláusula arbitral e as normas do novo CPC**. In: Migalhas, Publicado em 2 de março de 2016. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI234968,21048-A+clausula+arbitral+e+as+normas+do+novo+CPC>>. Acesso em 29 mai.2017

os juízes e árbitros, conforme previsão no artigo 237 do CPC, segundo Sandoval, no mesmo artigo.

Sobre a ciência do Judiciário sobre a convenção de arbitragem *interpartes*, na análise encetada no Código de Processo Civil Comentado da AASP/OAB- PR, lemos que

Caso tenham as partes pactuado a submissão de litígios ao juízo arbitral por meio de convenção de arbitragem (cláusula compromissória ou compromisso arbitral), disciplinada nos arts. 3º a 12, da Lei nº 9.307/96 (Lei de Arbitragem), deverão ser expedidas cartas arbitrais ao Poder Judiciário, sempre que houver necessidade de prática de ato determinado pelo juízo arbitral fora dos limites territoriais de sua atuação.

Na mesma publicação, resta claro que se excetua da “publicidade dos atos processuais aqueles praticados nos processos que versem sobre arbitragem (...) desde que a confidencialidade estipulada na arbitragem seja comprovada perante o juízo”.

Os requisitos para as Cartas de Ordem, dentre as quais se inclui a carta arbitral, previstas no CPC/2015, estão elencados no art. 260 §3º.

Com a necessidade de se ampliar a assistência judiciária, a defesa de direitos coletivos ou difusos e atender a uma demanda crescente de ações sobre causas de pequeno valor ou repetitivas (também chamadas de contencioso de massa), o CNJ, no esteio das ondas tridimensionais de Cappelletti quanto ao direito de acesso à justiça, passou a estimular e instituir políticas públicas no âmbito dos tribunais brasileiros, incrementando os Centros Judiciários de Solução de Conflitos – CEJUSCs, na implementação de mecanismos alternativos para dirimir os conflitos crescentes.

## **2.2. Formas alternativas de solução de litígios no Brasil e no Estado do Rio de Janeiro**

No âmbito dos tribunais estaduais, muitas iniciativas têm sido implantadas, dentre os quais se destacam os Centros Judiciários de Solução de Conflitos - CEJUSCs, conforme

evidencia o *Guia de Conciliação e Mediação Orientações para implantação de CEJUSCs*,<sup>104</sup> que:

possui a finalidade de orientar na implantação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (art. 8º da Resolução 125/2010-CNJ), Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (art. 165, CPC-2015), além de fornecer parâmetros para outras iniciativas e serviços desenvolvidos por projetos voltados ao mesmo propósito, qual seja, o de propiciar métodos mais adequados à solução das controvérsias.

Nesta toada, a Cartilha<sup>105</sup> do TJRJ, aponta que

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos - CEJUSCs do TJRJ oferecem a oportunidade de resolução de conflitos com o auxílio de um mediador ou conciliador, e podem ser acessados através do site [www.tjrj.jus.br](http://www.tjrj.jus.br) no link da MEDIAÇÃO. Nesse endereço os interessados podem solicitar uma sessão de mediação/conciliação e ainda acessar os endereços e telefones dos CEJUSCs. Os interessados também podem comparecer pessoalmente a qualquer um dos 20 CEJUSCs para solicitar uma mediação/conciliação.

O Fórum Nacional de Mediação e Conciliação (FONAMEC), no Enunciado nº 05 aprovado em 10/04/2015 (com redação atualizada em 28/04/2016), estipula a amplitude da atuação dos CEJUSCs:

O setor de solução de conflitos pré-processual dos CEJUSCs poderá atender as partes em disputas de qualquer natureza, exceto aquelas que tratem de direitos indisponíveis não transacionáveis, nos termos do art. 3º da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), colhendo, sempre que necessária, nos termos da lei, a manifestação do Ministério Público, antes da homologação pelo Juiz Coordenador.

Baccellar, neste diapasão, aponta o objetivo para a criação dos CEJUSCs:

A sobrecarga do Poder Judiciário no Brasil ensejou a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania com setores de atendimento pré-processual, negociação, conciliação, mediação, arbitragem e, se necessário, com julgamentos.<sup>106</sup>

---

<sup>104</sup> CNJ: **Guia de Conciliação e Mediação Orientações para implantação de CEJUSCs**. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06\\_/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf](http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06_/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf)> Acesso em: 17 jun.2017.

<sup>105</sup> Disponível em: <[https://portaltj.tjrj.jus.br/documents/10136/1607514/cartilha\\_completa\\_rj\\_web.pdf](https://portaltj.tjrj.jus.br/documents/10136/1607514/cartilha_completa_rj_web.pdf)>. Acesso em 13 mai.2017.

<sup>106</sup> BACCELAR, Roberto Portugal. **A mediação no contexto dos modelos consensuais de resolução dos conflitos**. São Paulo: Revista do Processo, n. 95, p. 142, jul. /se.1999, v. 24.

A reboque desta mudança de paradigma na solução de conflitos de forma simplificada, trazida como inovação no CPC/2015, o CNJ instituiu o “Movimento pela Conciliação”, cuja missão é “contribuir para a efetiva pacificação de conflitos, bem como para a modernização, rapidez e eficiência da Justiça Brasileira”.

Outra iniciativa de sucesso é a “Semana Nacional de Conciliação – SNC”<sup>107</sup>, que “é um esforço concentrado do Judiciário para conciliar o maior número possível de processo em todos os tribunais do país”, segundo o Conselho Nacional de Justiça. Trata-se “de uma campanha anual de mobilização, que envolve (...) os tribunais brasileiros, os quais selecionam os processos com possibilidade de acordo e intimam as partes (...) para solucionarem o conflito”. Esta é “uma das principais ações institucionais do CNJ, que atua padronizando a campanha, apoiando as ações dos tribunais e promovendo a divulgação”.

Para participar da Semana Nacional da Conciliação, os tribunais selecionam os processos nos JECs que tenham possibilidade de acordo e intimam as partes envolvidas no conflito. Caso o cidadão ou instituição tenha interesse em incluir o processo no mutirão da SNC, deve procurar, com antecedência, o tribunal em que o caso tramita. O CNJ divulga ainda que as conciliações pretendidas durante a SNC são chamadas de processuais, ou seja, quando o caso *já está* na Justiça. Porém, a Conciliação também pode ser pré-processual ou informal, e ocorrer *antes* do processo ser instaurado e quando o próprio interessado busca a solução do conflito com o auxílio de conciliadores, iniciativa sendo estimulada pelo CNJ nestes eventos.

Além dessas iniciativas do CNJ, outras iniciativas têm surgido com o objetivo de promover a solução ou a mitigação de conflitos, especialmente de consumo, visto serem estes os com maior acolhida junto ao judiciário. Estas iniciativas serão a seguir elencadas e detalhadas.

### 2.2.1 *Consumidor.gov (em âmbito nacional)*

---

<sup>107</sup> Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/sem-ana-nacional-de-conciliacao>> Acesso em 09 jun.2017.

A Plataforma Consumidor.gov<sup>108</sup> é apresentada como “um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo” pela internet. Possui 383 empresas cadastradas e contabiliza a marca de 555.846 consumidores cadastrados até abril de 2017.

Segundo informações do portal, foram 677.123 reclamações finalizadas, com percentuais de reclamações divididas entre as regiões Sudeste (48,6 %), Sul (21,8 %), Centro-Oeste (9,9 %), Nordeste (16,5 %) e Norte (3,6 %), conforme dados do portal. Essa discrepância certamente se dá pela qualidade do acesso à informação e à internet nas regiões avaliadas. São números ínfimos em relação à população brasileira, que segundo dados atualizados do IBGE, ultrapassa os 207 milhões.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça, pelos PROCONs, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada.

Segundo levantamento feito pelo portal, atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias. Muitas vezes as empresas não solucionam realmente o problema do consumidor, mas apenas comunicam que “estão dando tratamento à reclamação”. Porém, o ranqueamento é feito através do *feedback* do consumidor após finalizar o acordo, dentro de mecanismos virtuais de análise de satisfação incorporados na plataforma.

Segundo a SENACON, o Consumidor.gov coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas: transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores; as informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor; o acesso à informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

---

<sup>108</sup> Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1496191863357>>. Acesso em 30 mai.2017.

A criação desta plataforma guarda relação com o disposto no artigo 4º, inciso V da Lei 8.078/1990 e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013.

O número de consumidores cadastrados<sup>109</sup> na Plataforma até 20 de maio de 2017 está disponível na tabela abaixo:

<b>Dia</b>	<b>Plataforma Web</b>	<b>Plataforma Android</b>	<b>Plataforma iOS</b>
30/04/2017	384	9	3
01/05/2017	526	25	1
02/05/2017	1182	20	3
03/05/2017	1194	19	4
04/05/2017	1203	20	8
05/05/2017	1216	21	4
06/05/2017	606	11	3
07/05/2017	527	17	0
08/05/2017	3282	21	5
09/05/2017	3893	16	3
10/05/2017	4811	12	5
11/05/2017	2427	15	11
12/05/2017	1798	19	4
13/05/2017	703	12	2
14/05/2017	494	9	3
15/05/2017	1567	16	5
16/05/2017	1688	30	5
17/05/2017	1956	31	4
18/05/2017	1986	70	20
19/05/2017	1260	32	5
20/05/2017	608	25	3
21/05/2017	582	12	0
22/05/2017	2006	70	21
23/05/2017	1566	38	8
24/05/2017	1286	51	8
25/05/2017	1315	35	6
26/05/2017	1155	21	3
27/05/2017	532	20	2
28/05/2017	524	15	5
29/05/2017	1491	24	7
<b>Total</b>	<b>43.768</b>	<b>736</b>	<b>161</b>

<sup>109</sup> Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/>>. Acesso em 30 ma.2017.

### *2.2.2 O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON RJ*

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, é definido em sua página institucional<sup>110</sup>, como um “órgão do Poder Executivo municipal ou estadual destinado à proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores”.

O PROCON “mantém contato mais direto com os cidadãos e seus pleitos, podendo ser estadual, municipal ou do Distrito Federal”. Entretanto, “cumpre-lhe basicamente as funções de acompanhamento e fiscalização das relações de consumo ocorridas entre fornecedores e consumidores”.

Cabe ao PROCON o poder de fiscalização de estabelecimentos consoante o art. 56, Parágrafo Único<sup>111</sup> do CDC, visando a proteção dos consumidores quanto à qualidade e segurança de produtos.

Aduz-se, assim, que “o PROCON tem como principal objetivo assegurar ao consumidor ampla transparência nas negociações de compra, sendo rápido e eficaz na aplicação das leis que regulamentam o mercado”, garantindo “que esses direitos sejam respeitados pelos fornecedores de serviços e produtos, mantendo assim o equilíbrio nas relações e promover o bem comum”.

Em seu portal, o PROCON-RJ tem diversas seções com informações para o consumidor, com notícias, com disponibilização de links de notícias, reclamação, cartilhas, legislação e orientações sobre direitos e deveres do consumidor. O consumidor também pode registrar ou acompanhar uma reclamação no próprio portal do PROCON-RJ.

### *2.2.3 Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro - ALÔ ALERJ*

No Portal da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, temos a opção de conhecer o trabalho da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor<sup>112</sup>, comissão

---

<sup>110</sup> Disponível em: <<http://www.procon.rj.gov.br/index.php/main/historico>.> Acesso em 09 jun.2017.

<sup>111</sup> CDC, **Art. 56. Parágrafo único.** As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

<sup>112</sup> Disponível em: <<https://www.aloalerj.rj.gov.br/comissoes/defesadoconsumidor>> Acesso em 09 jun.2017.

permanente que zela pelos direitos do consumidor, seja de serviços ou produtos. Segundo se aduz, tal Comissão se manifesta aos assuntos referentes à economia popular; à composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços; às relações de consumo e medidas de defesa do consumidor; e ao acolhimento e investigação de denúncias relacionados aos direitos do consumidor.

Segundo divulgado as formas de entrar em contato com a comissão podem ser feitas pelos canais do “Alô Alerj” ou presencialmente. A comissão também vai até o consumidor por meio do Ônibus Itinerante, que faz rotas por todo o Estado, garantindo assim a defesa da população fluminense.

#### *2.2.4 Comissão Municipal de Defesa do Consumidor da Câmara de Vereadores do Município do Rio de Janeiro*

A Comissão Municipal de Defesa do Consumidor - CMDC<sup>113</sup> é uma das Comissões Permanentes da Câmara Municipal do Rio de Janeiro, órgão técnico definido no art. 56 do Regimento Interno da CMRJ.

No portal da CMDC, o consumidor vai ter acesso a um menu com diversas informações, como as atribuições e objetivos da Comissão, o endereço, os serviços prestados pela Comissão e que abre em uma tela com o formulário “Reclame Aqui”, com campos para preenchimento da reclamação.

Na sequência, o link “Conheça seus Direitos”, contendo os seguintes itens: Compras de final de ano: não se deixe levar pela emoção; Defeitos que causam danos; Os mandamentos do consumidor; Água, energia elétrica e gás podem ser cortados?; Celulares não são produtos descartáveis; Compra: a documentação é fundamental; Cuidados na compra de brinquedos; Direito de arrependimento; Hora de trocar presentes; Não compre gato por lebre Não existe produto ou serviço sem garantia; O que pode e o que não pode na cobrança de dívidas; Preparando-se para comprar; Prevenir ou remediar?; Produtos e serviços não solicitados não podem ser cobrados. Cada sub-ítem abre em uma página contendo explicações minuciosas

---

<sup>113</sup> Disponível em: < [http://www.camara.rj.gov.br/defesacons\\_objetivos\\_atribuicoes.php?mdc1=defesacons&mdc2=objatrib](http://www.camara.rj.gov.br/defesacons_objetivos_atribuicoes.php?mdc1=defesacons&mdc2=objatrib)> Acesso em: 17 jun.2017.

sobre os temas abordados, trazendo informação e municiando o consumidor com o propósito de fortalece-lo na busca de seus direitos em face dos fornecedores.

Em novo item, a legislação pertinente à causa consumerista é fornecida, levando à abertura do Código de Defesa do Consumidor no portal do governo brasileiro, além de Links Úteis, tais como: Agência Nacional de Energia Elétrica: [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br); Agência Nacional de Petróleo: [www.anp.gov.br](http://www.anp.gov.br); Agência Nacional de Saúde Suplementar: [www.ans.gov.br/](http://www.ans.gov.br/); Agência Nacional de Telecomunicações: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br); Agência Nacional de Vigilância Sanitária: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br); Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos do Estado do Rio de Janeiro: [www.asep.rj.gov.br](http://www.asep.rj.gov.br); Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro: [www.alerj.rj.gov.br](http://www.alerj.rj.gov.br); Associação Brasileira de Normas Técnicas: [www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br); Banco Central do Brasil: [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br); Câmara dos Deputados: [www2.camara.gov.br](http://www2.camara.gov.br); Consultor Jurídico: [www.conjur.com.br/](http://www.conjur.com.br/); Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro: [www.portaldpge.rj.gov.br/Portal/](http://www.portaldpge.rj.gov.br/Portal/); Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor: [www.mj.gov.br/dpdc](http://www.mj.gov.br/dpdc); Instituto de Defesa do Consumidor: [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br); Instituto de Pesos e Medidas: [www.ipem.rj.gov.br](http://www.ipem.rj.gov.br); Instituto Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade: [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br); Ministério da Saúde: [www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br); Ministério Público Estadual: [www.mp.rj.gov.br](http://www.mp.rj.gov.br); Ordem dos Advogados do Brasil do Rio de Janeiro: [www.oab-rj.org.br](http://www.oab-rj.org.br); Presidência da República: [www.presidencia.gov.br/](http://www.presidencia.gov.br/); Senado Federal: [www.senado.gov.br](http://www.senado.gov.br); Superintendência de Seguros Privados: [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br); Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro: [www.tj.rj.gov.br](http://www.tj.rj.gov.br)

### 2.2.5 Outras iniciativas

Existem outras iniciativas em que o consumidor pode se socorrer a fim de buscar a satisfação de suas demandas.

Uma delas é a ferramenta virtual “ReclameAQUI”<sup>114</sup>, portal criado em 2001, para que o consumidor possa pesquisar a idoneidade das empresas, fornecendo informações sobre sua reputação antes de realizarem compras ou adquirirem seus serviços.

---

<sup>114</sup> Disponível em: [<https://www.reclameaqui.com.br/institucional/>](https://www.reclameaqui.com.br/institucional/). Acesso em 08 jun.2017.

Outra iniciativa voltada para o cidadão fluminense é a “Câmara de Resolução de Litígios de Saúde (CRLS)”<sup>115</sup>, num convênio da Procuradoria Geral Estadual do RJ, da Procuradoria Geral do Município do RJ, Secretaria de Estado de Saúde do RJ, DPE, DPU, MPRJ que tem por finalidade promover o atendimento das partes assistidas pela Defensoria Pública do Estado e da União, que demandem prestação de serviço de saúde do SUS, de modo a buscar solução administrativa para os pedidos de fornecimento de insumos, medicamentos, cirurgias e tratamentos, evitando assim o ajuizamento de ações.

---

<sup>115</sup> Disponível em: <<http://www.rj.gov.br/web/pge/exibeconteudo?article-id=1797506>>. Acesso em 08 jun.2017.

## 3 O PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL DO TJRJ - O ACESSO À JUSTIÇA NAS MÃOS DO CIDADÃO

### 3.1 Histórico e apresentação do projeto

O Projeto de Conciliação Pré-processual foi implementado no TJRJ durante a Semana Nacional da Conciliação que aconteceu entre os dias 28 de novembro e 2 de dezembro de 2011, sob a supervisão do Juiz-Coordenador Flávio Citro Vieira de Mello.

A gênese do Projeto de Conciliação Pré-Processual está vinculada ao Caso Expressinho<sup>116</sup>, implementado na Comarca de Pendotiba pelo Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, tendo como motivo o aumento das demandas consumeristas nascidas com o desenvolvimento das telecomunicações no país. Com a amplificação de oferta de serviços de telefonia aos cidadãos, o Estado tomou para si a regulação (antes até da implementação das Agências Reguladoras) do serviço prestado pelas empresas do sistema Telebrás. Porém, havia uma crescente insatisfação por parte dos usuários em decorrência de falhas na prestação desses serviços. Essa insatisfação levou ao crescimento das demandas judiciais.

Gabriela Maia Cassab, em artigo publicado na EMERJ, explana sobre essa iniciativa, apontando que

foi criado um projeto denominado Conciliação Pré-Processual, com o fim de mediar a relação do consumidor com a empresa, na tentativa da busca pela solução pacífica do conflito, fechando-se acordos prévios, na esfera extrajudicial, sem o envolvimento do Tribunal de Justiça na solução, apenas sendo o acordo homologado pelo Juiz responsável, possuindo natureza de título executivo extrajudicial, dispensando assim o processo de conhecimento, acarretando na redução dos novos processos dos Juizados Especiais Cíveis e na redução dos custos do Tribunal de Justiça do Estado. De tal modo, o projeto viabiliza a possibilidade de união do interesse do consumidor, fornecedor, bem como do próprio Tribunal de Justiça, que além da redução de seus custos, assiste a redução da distribuição de novas ações, gerando, em todo este cenário o caminho para a definitiva solução pacífica dos conflitos encontrados nas relações de consumo, acarretando em uma maior consciência acerca do respeito ao direito do consumidor, bem como proteção às partes de maior vulnerabilidade da relação em questão.<sup>117</sup>

<sup>116</sup> Disponível em: <<http://www.flaviocitro.com.br/v1/index.php/category/projeto-expressinho/>>. Acesso em: 19 nov.2016.

<sup>117</sup> CASSAB, Gabriela Maia. **A criação da Conciliação Pré-Processual e sua influência no quantitativo de novas ações nos Juizados Especiais Cíveis**. Curso de Pós-Graduação Lato Sensu da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil. EMERJ, 2013, pp. 16-17.

Diante do excesso de ações, tanto na Justiça comum, quanto nos Juizados Especiais, foi necessária uma saída para desafogar o Judiciário.

Surgiu então o “Expressinho”, em, naquele momento, representantes de empresas de telefonia tinham a oportunidade de dialogar presencialmente com consumidores inconformados, antes que essas demandas chegassem no Judiciário, ao serem resolvidas antes da judicialização da seguinte maneira: o consumidor e o preposto da empresa participavam de uma conciliação pré-processual e, ao fim das tratativas, era firmado um acordo que era homologado pelo juiz, com validade de título executivo extrajudicial e com força vinculante. Neste cenário, a experiência teve consecutivos resultados promissores, diminuído o número de ações daquele Juizado e dando uma resposta satisfativa célere para os reclamantes e gerando grande economia operacional para as empresas.

Segundo explana Gabriela Maia Cassab, sobre a enorme demanda de ações no judiciário fluminense,

(...) houve uma necessária tentativa de impedir o crescimento do número de processos em trâmite, com projeto de conciliação nas comunidades carentes, conciliações de PROCON, entre outros. No entanto, em que pese a evolução do entendimento da necessária conciliação na fase pré-processual, ou seja, antes de se ingressar com a nova ação, tais projetos não foram suficientes para que o resultado desejado fosse obtido, e os Juizados continuaram abarrotados de processos e com escassez de funcionários. Assim, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TJ/RJ, que possui um Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis – CPCJEC, criou o projeto de Conciliação Pré-Processual, utilizando o próprio Centro de Conciliação como responsável pelo funcionamento do projeto. Através de tal prática, aquele consumidor que deseja ingressar em juízo contra alguma empresa fornecedora, se vê possibilitado de, antes de efetivamente ingressar com o processo, buscar junto à empresa, com o auxílio do Poder Judiciário, a solução do conflito vivenciado. (...) A diferença do projeto mencionado para os demais órgãos em funcionamento de práticas extrajudiciais está na solução de conflitos que envolvem apenas indenizações na esfera moral, além das outras demandas consumeristas, ou seja, casos em que não há consenso de valores e o juízo sentenciará a pecúnia a ser arbitrada, sem a existência de obrigação de fazer também podem ser objeto de acordo pré-processual.<sup>118</sup>

---

Disponível em: [http://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao\\_latosensu/direito\\_do\\_consumidor\\_e\\_responsabilidade\\_civil/edicoes/n22013/pdf/GabrielaCassab.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direito_do_consumidor_e_responsabilidade_civil/edicoes/n22013/pdf/GabrielaCassab.pdf). Acesso em: 08 jun.2017.

<sup>118</sup> Idem pp. 11-12.

O Projeto de Conciliação Pré-Processual do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro foi implementado com grande sucesso a partir 2002 e conta com a parceria das empresas pertencentes a um rol denominado “Top 30”, e o critério para ingressar neste rol é o número de demandas onde estas empresas são acionadas no Judiciário fluminense.

Como forma de estimular a adesão das empresas à conciliação pré-processual, o Fórum Nacional de Mediação e Conciliação – FONAMEC, aprovou o Enunciado 20, visando a desjudicialização de ações de contencioso de massa ao tecer parcerias com empresas constantes do rol de maiores demandadas, como transcrito abaixo:

**ENUNCIADO nº 20** - O Juiz Coordenador do CEJUSC poderá propor aos *grandes litigantes da comarca* a realização de política pública de não judicialização de conflitos através do seu tratamento preventivo em conciliação ou mediação prévia. *(grifo nosso)*

De forma sistemática, será analisada essa questão prática, afinal, faz-se necessário apontar a diferença entre a conciliação pré-processual implementada no Centro Permanente de Conciliação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e a conciliação convencional nas Câmaras de Conflito em funcionamento nos Tribunais Estaduais (CEJUSCs), como política pública de grande relevância. A forma eficiente e inovadora de resolver conflitos, analisada neste trabalho, além de fazer parte da realidade social de muitos beneficiados, se ampara na pertinência do tema em época de grande celeuma econômica.

Sob o escopo do aprofundamento do instituto da conciliação na vivência pessoal durante Estágio junto ao TJRJ, especificamente no Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis, este trabalho traz um estudo da evolução histórica e legislativa dos métodos alternativos de solução de conflitos.

### **3.2 Abordagem e objetivos**

O amparo legal para a criação do Projeto encontra-se fundamentado na Constituição da República de 1988, pela Resolução Nº 125 DO CNJ de 29/11/2010, pela Resolução TJ/OE Nº

20, de 18/07/2011, e pelo Art. 784, inciso IV<sup>119</sup> e o Art. 725, inciso VIII<sup>120</sup> do Código de Processo Civil de 2015, Recomendação Nº. 50 de 08/05/2014, Portaria n. 24 de 03/03/2016, e a Resolução nº 20, de 18/07/2011, valendo o acordo homologado como título executivo extrajudicial com força vinculante. Nesse sentido, este trabalho levanta discussões no âmbito da jurisprudência, da doutrina e da realidade social, e tentará elucidar questões que se colocam como o que é a Conciliação Pré-Processual implantada no CPC-JEC<sup>121</sup> e quais os seus efeitos jurídicos; o que diferencia a conciliação convencional da conciliação pré-processual e quais as especificidades desta última.

A partir do monitoramento que o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro promove da lista Top 30 (rol dos maiores litigantes do estado), as próprias empresas lamentavam que, apesar do esforço de conciliação revelado nos mutirões de audiências e o efetivo empenho na redução do passivo, estes acordos não possuíam qualquer reflexo ou efeito de redução da posição das empresas no ranking dos maiores demandados, já que esta ferramenta contabiliza todos os processos judiciais distribuídos em face daqueles fornecedores. Para que esta legítima expectativa pudesse ampliar o número de conciliações, foi iniciado então o processo de solução alternativa de conflitos, com vistas à celebração de acordos pré-processuais, geradores de títulos executivos extrajudiciais e que, portanto, não são contabilizados no ranking Top 30, porque não haverá ajuizamento, nem distribuição no sistema de informática. Assim nascia a parceria com as empresas mais demandadas, que viram nesta iniciativa uma oportunidade de melhorarem suas posições no Top 30.

Em reportagem publicada no Jornal O Globo<sup>122</sup>, o Juiz Flavio Citro Vieira de Mello faz um relato do que é a lista Top 30. É um rol das empresas mais acionadas que passou, de um sistema de gestão judicial, para uma eficiente ferramenta de comparação para o consumidor e ponto de partida para a realização de mutirões judiciais que buscam a solução em bloco para centenas de ações de problemas repetitivos.

---

<sup>119</sup> CPC, **Art. 784**. São títulos executivos extrajudiciais: (...) **IV** - o instrumento de transação referendado pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública, pela Advocacia Pública, pelos advogados dos transatores ou por conciliador ou mediador credenciado por tribunal; (...)

<sup>120</sup> CPC, **Art. 725, VIII** - homologação de autocomposição extrajudicial, de qualquer natureza ou valor.

<sup>121</sup> Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis

<sup>122</sup> **O Globo**. Entrevista com o Juiz Coordenador do CPC-JEC sobre a lista Top 30. Disponível em <http://www.Flaviocitro.com.br/v1/index.php/2012/10/12/7137/> Acesso em 12 mai.2017.

Segundo o Portal do TJRJ, quanto ao Top 30, o ano de 2017<sup>123</sup> já começa mal para muitos consumidores e empresas no Estado, dado o ranking de maiores empresas acionadas, como uma prestadora de energia elétrica e alguns grandes bancos.

### **3.3 Princípios de funcionamento**

Para que o projeto caminhe bem, é necessária uma gama de fatores para o funcionamento do Projeto de Conciliação Pré-Processual Virtual, como contas de correio eletrônico de empresas parceiras e um banco de dados para armazenamento dos acordos pré-processuais, além de equipe de conciliadores, infraestrutura física; enfim, toda uma dinâmica instrumental de funcionamento para que os consumidores tenham suas demandas resolvidas de forma rápida e com custo zero.

A equipe integrante do Projeto de Conciliação Pré-Processual é composta de Juiz Coordenador do Centro Permanente de Conciliação, um Coordenador e quatro estagiários. Os integrantes da equipe atuam como conciliadores virtuais, acompanhando o desenvolvimento dos mecanismos de controle, negociação, contato com empresas, monitoramento, envio e recebimento de demandas dos reclamantes e propostas de solução dos conflitos por parte das empresas reclamadas. A equipe envia respostas-padrão para cada situação (resposta de primeiro e-mail solicitando o envio de dados pertinentes ao caso, padrão de encaminhamento das demandas para a empresa, entre outros modelos). Ou seja, faz a interface entre reclamante e reclamada, participando ainda de Mutirões de Conciliação na Semana Nacional de Conciliação, com atendimento de consumidores e encaminhamento de reclamações para as empresas. Ao final das tratativas, há a elaboração de atas de acordo (reduzindo a termo o fato, o pedido e o acordo), realizando, após homologação pelo Juiz Coordenador, seu processamento no sistema PJ-e do TJ, arquivando-as no banco de dados do tribunal.

A estrutura necessária para a implementação em sua modalidade virtual é uma sala no CPC-JEC com computadores, mesas, cadeiras, impressoras, scanners, leitores óticos, endereços de e-mails (com domínio "@tjrj.jus.br" para cada empresa parceira em uma linha direta com os departamentos jurídicos das mesmas), a fim de que haja o monitoramento permanente da equipe

---

<sup>123</sup> Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/cs/web/guest/home/-/noticias/visualizar/43305>>. Acesso em 14 mai. 2017.

do Projeto de todas as tratativas encetadas. A tutela jurisdicional disponibilizada aos consumidores se inicia neste momento, em que os endereços de e-mail das empresas são gerenciados pelo sistema do Tribunal. Este fato gera segurança ao consumidor, que conta com a atuação dos conciliadores virtuais para manter a lisura do procedimento. E é nessa dinâmica instrumental que a equipe executa um fluxo de controle padrão.

As Atas de Acordo (Anexo 2) são elaboradas em modelo padrão e possuem em seu rodapé, após a identificação das partes, dos fatos e da proposta aceita, a ressalva de plena concordância do autor com o acordado e de que não terá o que reclamar sobre o objeto do acordo em caso de cumprimento. Também o fundamento legal<sup>124</sup> é disponibilizado, dando conhecimento às partes das normas que amparam sua legalidade conforme inserido no mesmo anexo.

Conforme decidido pelo FONAMEC, o Enunciado nº 03, faculta a virtualidade das sessões de Conciliação, conforme se aduz da literalidade do referido item:

**ENUNCIADO nº 03** - As sessões de conciliação ou mediação poderão ser realizadas por meio eletrônico, inclusive videoconferência, nos termos do art. 334, §7º, do novo CPC, e do art. 46 da Lei de Mediação (Lei 13.140/2015)

Assim, existem duas modalidades funcionando no Projeto de Conciliação Pré-Processual: o Expressinho (presencial) e a Conciliação Virtual (por e-mail ou pelo aplicativo). Algumas medidas foram adotadas para viabilizar a conciliação pré-processual presencial através do Expressinho, conforme divulgado no Portal do TJ<sup>125</sup>,

Para tornar o “Expressinho” uma realidade, foi necessário também estabelecer um acordo operacional entre o Judiciário e a empresa concessionária. O Poder Judiciário cedeu o espaço físico e treinou os conciliadores. Coube à concessionária custear dois computadores, um para uso do seu representante e outro para o conciliador, uma linha telefônica equipada com aparelho de fax e o mobiliário para a sala de conciliação do “Expressinho”. Para que funcionasse plenamente era necessário ainda que a empresa viabilizasse o acesso on-line às informações do cliente. O consumidor ao dirigir-se ao juizado com sua reclamação contra a concessionária era orientado a procurar a sala do “Expressinho”.

---

<sup>124</sup> Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>>. Acesso em 12 mai.2017.

<sup>125</sup> Disponível em: <<http://www.flaviocitro.com.br/v1/index.php/2009/05/09/projeto-expressinho/>>. Acesso em 31 mai.2017.

Ou seja, antes de entrar com uma ação nos Juizados Especiais Cíveis, o autor é recebido por um representante da empresa para tentar resolver o problema administrativamente. Algumas empresas possuem Totens instalados no Expressinho para videoconferência online com o Setor de Negociação interno, que analisa imediatamente a reclamação e pode resolver a demanda imediatamente, gerando o Termo de Acordo, impresso no próprio Totem. O autor da reclamação assina e entrega uma via para o representante da empresa presente no Expressinho e fica com a outra via, que tem força vinculante de título executivo extrajudicial.

Segundo o coordenador do projeto, em fala no ano de 2009,

O Expressinho é hoje a atividade mais importante na gestão de processos massificados, na medida em que combate a judicialização de causas, criando um ambiente em que o consumidor, sem advogado, pode resolver seus problemas por meio de acordo com a empresa.<sup>126</sup>

Como se afigura, a iniciativa é vantajosa para o cliente, já que garante celeridade na solução com a empresa, melhorando a imagem desta (pois contribui para o resgate da confiabilidade perante o consumidor) e para o próprio Tribunal, uma vez que representa economia de recursos.

A Conciliação Pré-Processual Virtual pelo aplicativo para smartphones, é uma modalidade de conciliação que vem ganhando cada vez mais adeptos seja pela celeridade, pela comodidade, economia ou pela solução antecipada ao ajuizamento de ação, conforme se aduz do texto de apresentação do Projeto<sup>127</sup>:

O Tribunal de Justiça do Rio disponibiliza para os consumidores um e-mail como canal virtual facilitador da conciliação, oferecendo solução acessível e rápida para os problemas e insatisfações decorrentes das relações de consumo frustradas, meio mais rápido e econômico, já que prescinde da contratação de advogado, dispensa a elaboração de petição inicial, antecipa a solução negociada que não será alvo de judicialização, não haverá distribuição, nem será contabilizada para efeito de estatística na lista Top 30 dos maiores litigantes, já que será formalizado o acordo como título executivo extrajudicial.

Caso o consumidor pretenda conciliar com uma empresa ainda não participante do Projeto, deve enviar seu e-mail para um dos endereços gerais (...)

---

<sup>126</sup> Disponível em: <[http://www.tjrj.jus.br/web/guest/home/-/noticias/visualizar/2305?p\\_p\\_state=maximized](http://www.tjrj.jus.br/web/guest/home/-/noticias/visualizar/2305?p_p_state=maximized)> Acesso em 31 mai.2017.

<sup>127</sup> Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>>. Acesso em 12 mai.2017.

O Projeto de Conciliação Pré-Processual participou do Prêmio Innovare<sup>128</sup> nas edições 2012, 2013 e 2015 como prática inovadora. O Prêmio tem “como objetivo identificar, divulgar e difundir práticas que contribuam para o aprimoramento da Justiça no Brasil”. Para participar do Prêmio Innovare, o concorrente deve enquadrar sua prática em critérios específicos: eficiência, celeridade, qualidade, criatividade, praticidade, ineditismo, exportabilidade, satisfação do usuário, alcance social e abrangência territorial.

Como Boa Prática<sup>129</sup>, nos anos 2012 e 2013, o Centro Permanente de Conciliação – Conciliação Pré-Processual Virtual foi inscrito no Innovare na categoria “Juiz”.

Com o desenvolvimento da tecnologia digital e em especial do uso de smartphones, abriu-se a nova possibilidade de ter a "solução na palma da mão" para demandas de consumo, e o Coordenador do Projeto resolveu desenvolver um aplicativo para smartphones nas plataformas Apple/iOS ou Android, com o intuito de amplificar a conciliação pré-processual. Assim, a grande novidade veio após dois anos de existência do Projeto Virtual, com o desenvolvimento tecnológico e o advento e universalização do uso de smartphones pela população, em que o consumidor passou a realizar sua reclamação com comodidade, conforto, em qualquer local ou situação, não necessitando de um computador desktop, podendo digitalizar ou fotografar documentos que serão anexados no e-mail através do aplicativo.

O aplicativo possui a aparência a seguir, em que são disponibilizados: *quem somos* (o histórico do projeto), *como funciona* (o modo de funcionamento do aplicativo - tutorial), *empresas parceiras* (o acesso aos canais de conciliação de cada empresa, direcionando o e-mail configurado do Reclamante com o endereço da Reclamada escolhida), *a localização* do Centro Permanente de Conciliação do TJRJ, o *link* para *contato* com o CPC-JEC e o *link* para a página do Projeto no Facebook:

---

<sup>128</sup> Rodolfo Noronha, na investigação de novas arquiteturas judiciais, aponta como nasceu o Prêmio Innovare: O Prêmio (Innovare) foi criado pelo CJUS - Centro Justiça e Sociedade, da Escola de Direito Rio da Fundação Getúlio Vargas – em 2003, para primeira premiação em 2004. A ideia era receber práticas desenvolvidas por juízes em todo o país, submetê-las a avaliação por uma comissão de notáveis, representantes de diversos campos (político, acadêmico, judicial) e premiá-las, a partir de categorias pré-definidas. In: NORONHA, RODOLFO. **Dentro do Tribunal, fora do processo: Uma análise empírica do Prêmio Innovare**. UFF - Universidade Federal Fluminense, Centro de Estudos Gerais Programa de Pós-graduação em Sociologia e Direito, Niterói, 2014.

<sup>129</sup> **O Centro Permanente de Conciliação e a Conciliação Pré-Processual Virtual**. In: Prêmio Innovare. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/l/o-centro-permanente-de-conciliacao-e-aconciliacao-pre-processual-virtual-2>> Acesso em 08 jun.2017.



Em 2015, com essa evolução do Projeto de Conciliação Pré-Processual, ele foi inscrito no Prêmio Innovare com o título “*Aplicativo para celular: a Conciliação Pré-Processual ao alcance de suas mãos*”<sup>130</sup>. A prática também foi deferida pelo Prêmio Innovare, na categoria “Juiz”.

### 3.4 Resultados e análise do projeto

Os resultados do projeto são sempre considerados a partir da homologação<sup>131</sup> dos acordos entre Reclamante e Reclamada. A homologação dos acordos no setor pré-processual, inclusive, está prevista no Enunciado 29 do FONAMEC<sup>132</sup>

**ENUNCIADO nº 29** - Os acordos homologados *no setor pré-processual* do CEJUSC constituem títulos executivos judiciais e poderão ser executados nos juízos competentes, mediante distribuição. (Enunciado aprovado na reunião ordinária de 10/04/2015, com redação atualizada na reunião extraordinária de 28/04/2016). (*grifo nosso*)

Sobre os títulos executivos oriundos de acordo homologado, Gelson Amaro de Souza analisando o art. 784, IV aponta que:

<sup>130</sup> **Aplicativo para celular: a Conciliação Pré-Processual ao alcance de suas mãos**. In: Prêmio Innovare 2015. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/proposta/aplicativoparacelularaconciliacaopreprocessual-aolancedesuasmaos20150508230436915079/print>>. Acesso em 19 nov.2016.

<sup>131</sup> Homologação, em Direito, é a aprovação de um ato oficial, ou de uma sentença dada por uma autoridade administrativa ou judiciária, sobre um determinado ato.

<sup>132</sup> FONAMEC. **Enunciado 29**. Disponível em: <[http://www.tjmt.jus.br/intranet.arq/cms/grupopaginas/124/1084/ENUNCIADOS%20APROVADOS\\_R%20EXT%2028-4-2016\\_rem%20CNJ.pdf](http://www.tjmt.jus.br/intranet.arq/cms/grupopaginas/124/1084/ENUNCIADOS%20APROVADOS_R%20EXT%2028-4-2016_rem%20CNJ.pdf)>. Acesso em 10 abr.2017.

Títulos executivos são aqueles que representam um direito já definido e, que, por isso, não mais precisam de processo de definição e autorizam o ingresso direto com a execução sem a necessidade de pedir qualquer condenação do devedor em anterior processo de conhecimento.

São documentos em que a obrigação do devedor e o direito do credor já se encontram estabelecidos de forma que dispensam qualquer pronunciamento cognitivo pelo Judiciário. A dispensa de decisão pelo Judiciário se dá em razão de que o direito e a obrigação já se encontram definidos, e não há mais necessidade de processo de conhecimento para definição.<sup>133</sup>

Pereira aponta que, “para valer e produzir efeitos, a conciliação deve ser homologada pelo juiz e tem eficácia de título executivo” (2004:167). Porém, por precaução, muitos advogados consideram mais seguro que haja a homologação do acordo pré-processual, o que dá maior segurança jurídica.

Didier Jr. esclarece que “havendo conciliação, deverá [esta] ser reduzida a termo – documentada por escrito – e homologada por sentença judicial”. (2015). Para Theodoro Júnior, “o art. 515, II, do CPC fala em decisão homologatória de autocomposição, o que revela a possibilidade de se formá-lo tanto por meio de sentença como [por] decisão interlocutória”. (2016:107). No caso em tela, a homologação é de acordo pré-processual e o Juiz decide validá-lo a fim de dar cumprimento ao acordado entre as partes, mediante a geração de um título executivo extrajudicial.

Quanto à executividade desse título extrajudicial, o artigo 784, inciso IV do Código de Processo Civil de 2015 é o fundamento legal para que o reclamante tenha a garantia de que o acordo firmado com a Reclamada seja cumprido. Caso não haja cumprimento, pode haver ação de execução com a apresentação do acordo homologado, que é título executivo extrajudicial com força vinculante.

Os legitimados para criar tais títulos são originariamente o MP, a Defensoria Pública e os advogados, previsto no CPC/1973. A novidade trazida no CPC de 2015 é a inclusão de Conciliadores e Mediadores neste rol, como se aduz do comentário ao inciso IV do artigo 784:

---

<sup>133</sup> SOUZA, Gelson Amaro. **AASP/OAB-PR**. TUCCI, José Rogério Cruz e; FERREIRA FILHO, Manoel Caetano; APRIGLIANO, Ricardo de Carvalho; DOTTI, Rogéria Fagundes; e MARTINS, Sandro Gilbert (Org). Novo código de processo civil anotado / AASP/OAB-PR., 2016, p. 1207. Disponível em: <[http://www2.oabpr.org.br/downloads/NOVO\\_CPC\\_ANOTADO.pdf](http://www2.oabpr.org.br/downloads/NOVO_CPC_ANOTADO.pdf)>

(...) Esta inovação apresenta a vantagem de permitir a elasticidade dos títulos executivos extrajudiciais, afastando a exigência de homologação judicial, o que é bom, porque muitos juízes se recusavam a homologar acordos ou transações, impedindo que ganhassem força executiva.<sup>134</sup>

A análise de resultados, embasada somente em acordos pré-processuais homologados, se dá num comparativo do resultado das demandas judiciais aos acordos pré-processuais, que considera critérios como celeridade, economia para as empresas parceiras, dinamismo na solução e/ou na satisfação do reclamante.

Em contato com o coordenador do CPC-JEC, a informação repassada foi da seguinte performance pré-processual nos seis primeiros meses de 2016 acerca da empresa “OI/Telemar”, Top 1 no ano de 2016 em demandas judiciais:

#### **Reclamações recebidas entre janeiro e julho de 2016:**

<b>Mês</b>	<b>E-mail recebido</b>	<b>Acordo</b>
Janeiro	21	11
Fevereiro	78	24
Março	68	12
Abril	58	13
Maiο	49	11
Junho	59	8
Julho	7	0
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>79</b>

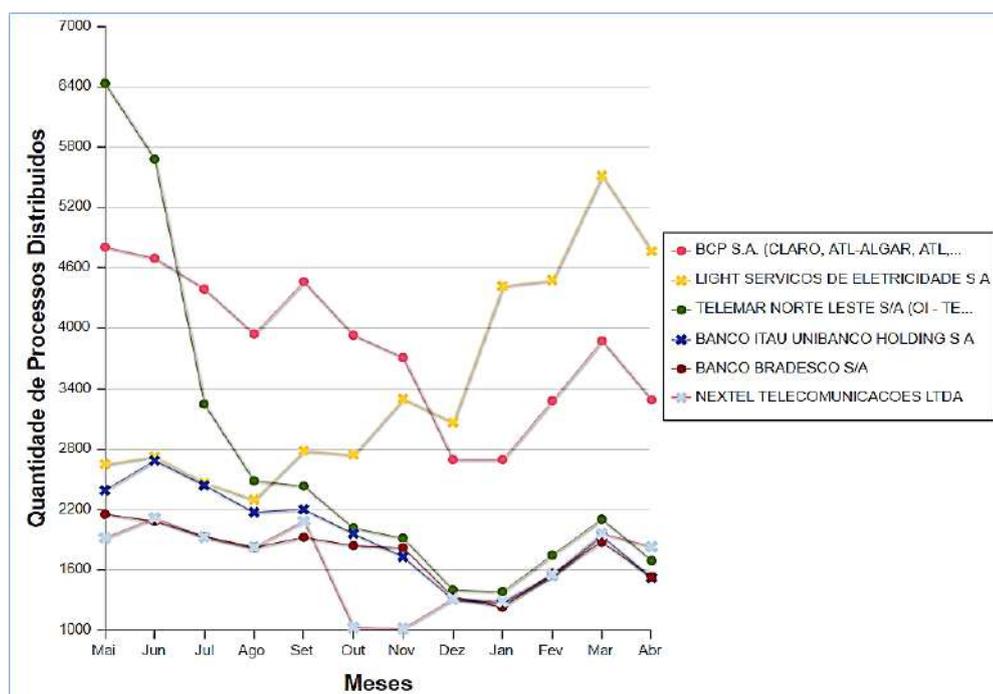
Abaixo, também em informação do mesmo coordenador, a situação geral<sup>135</sup> do primeiro semestre de 2016:

<b>PRÉ-PROCESSUAL VIRTUAL</b>	<b>SITUAÇÃO</b>
E-Mails/Canais/Empresas	32
Reclamações Recebidas	1.776
Resolvidas Com Acordo	346
Aguardando Resposta Empresa	671
Aguardando Resposta Consumidor	317

<sup>134</sup> *Idem.*

<sup>135</sup> Sem especificação de quais empresas foram computadas. Supõe-se que as mesmas da lista Top 30.

Acima, percebemos que os números de resposta das empresas e dos consumidores são maiores que o número de acordos realizados, ou seja, finalizados. Muitas vezes, o consumidor desiste, por pensar que somente reclamar torna resolvida a situação; ou a empresa não consegue averiguar o que causou a reclamação e “estoura” o prazo de resposta (que normalmente é de 5 dias). A título de comparação, são apresentados a seguir gráficos e planilhas com a quantidade de processos distribuídos contra as empresas que são as maiores demandadas no TJRJ.



**Gráfico 1 - Processos Distribuídos entre maio/2016 e abril/2017 no TJRJ contra empresas demandadas.**

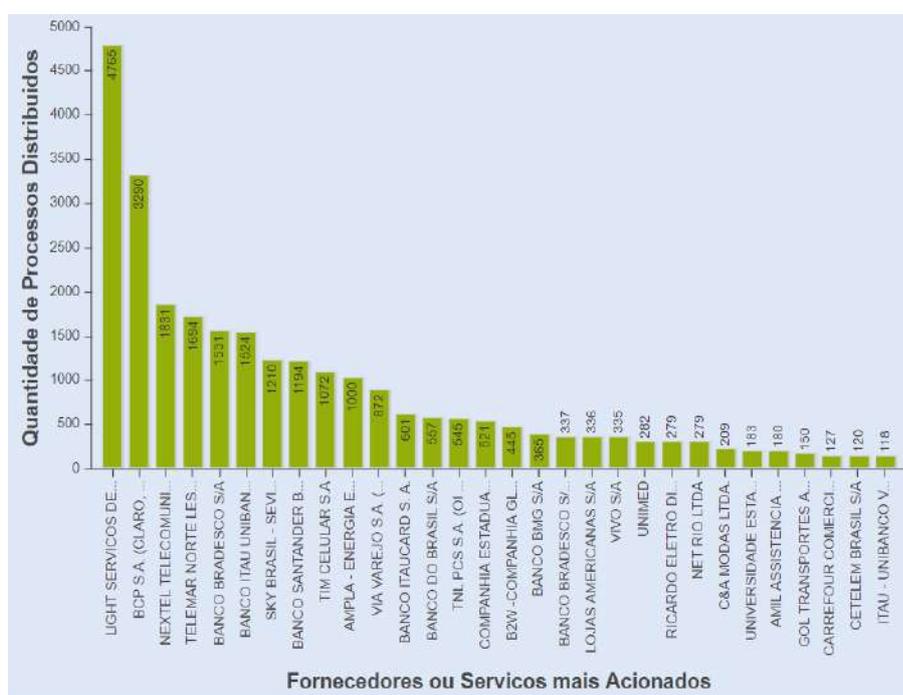
*Fonte: Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro*

Na análise do gráfico 1, contendo os índices das seis empresas mais demandadas e com maior número de ações distribuídas, as empresas de telefonia apresentam um volume muito superior às demais empresas. Porém, a empresa de telefonia, que ocupou o 1º lugar em demandas em maio de 2015, conseguiu reduzir de forma impressionante o número de demandas ajuizadas em abril de 2016.

A fornecedora de energia elétrica tem seu maior volume de demandas ajuizadas justamente no fim do verão, o que infere alto consumo de energia, contestação dos valores cobrados, contestação pelo corte sumário do fornecimento ou falhas de fornecimento, com danos nos aparelhos elétricos dos consumidores que buscam reparação. As instituições

financeiras também possuem grande volume de demandas ajuizadas, muitas delas por cobranças indevidas, por descontos não autorizados ou negativação dos nomes dos consumidores no SPC/Serasa. Percebe-se que nos meses de final e início de ano são meses com menor incidência de ajuizamento de ações, o que faz os índices caírem. A constatação é de que o fato ocorre nas férias escolares ou pelo recesso do Judiciário. O que se aduz, em resumo, é que o consumidor, a despeito de seguir uma sazonalidade, tem buscado a resposta jurisdicional nos Juizados Especiais Cíveis.

O Gráfico 2, abaixo, apresenta o montante de processos distribuídos somente no mês de abril de 2017, com todas as trinta empresas da lista Top 30 (Anexos 2 e 3).



**Gráfico 2 - Processos Distribuídos no mês de abril/2017 no TJRJ contra empresas da lista Top 30**

*Fonte: Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro*

As empresas de telefonia continuam no topo da lista, seguidas de perto pelas fornecedoras de energia e pelos maiores bancos em atuação no Estado, certamente um reflexo da crise financeira estatal que diminuiu a capacidade de consumo e de custeio dos consumidores.

Fica evidente que há muitas empresas de varejo, bancos governamentais, empresas de *e-commerce*, planos de saúde, empresas aéreas e até uma universidade dentre as ocupantes deste nefasto *ranking*.

Assim, com esta visualização gráfica e numérica, se pode partir para a comparação com os resultados da conciliação pré-processual, que apesar da inovação e praticidade, não consegue debelar esse alto volume de ações distribuídas.

A seguir, a planilha com a totalização de reclamações enviadas por e-mail para o Projeto de Conciliação Pré-Processual. As planilhas originais enviadas pelo coordenador do projeto encontram-se nos Anexos, em razão de não estar devidamente tabulada, o que fizemos abaixo, compilando seus dados.

### **Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis Estatísticas do Projeto Conciliação Pré-Processual**

<b>TOTAL DE ACORDOS CELEBRADOS POR MÊS</b>		
<b>Mês</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Janeiro	104	415
Fevereiro	58	516
Março	55	159
Abril	33	5
Maiο	137	165
Junho	76	123
Julho	59	205
Agosto	46	121
Setembro	90	164
Outubro	240	38
Novembro	127	278
Dezembro	385	183
<b>Total de acordos celebrados no ano</b>	<b>1.025</b>	<b>2.372</b>
Total de reclamações recebidas - por e-mail	2.128	5.626
Total de reclamações recebidas - por mês	177	469

**Gráfico 3 – Planilha da Conciliação Pré-Processual virtual (e-mail e/ou aplicativo)**

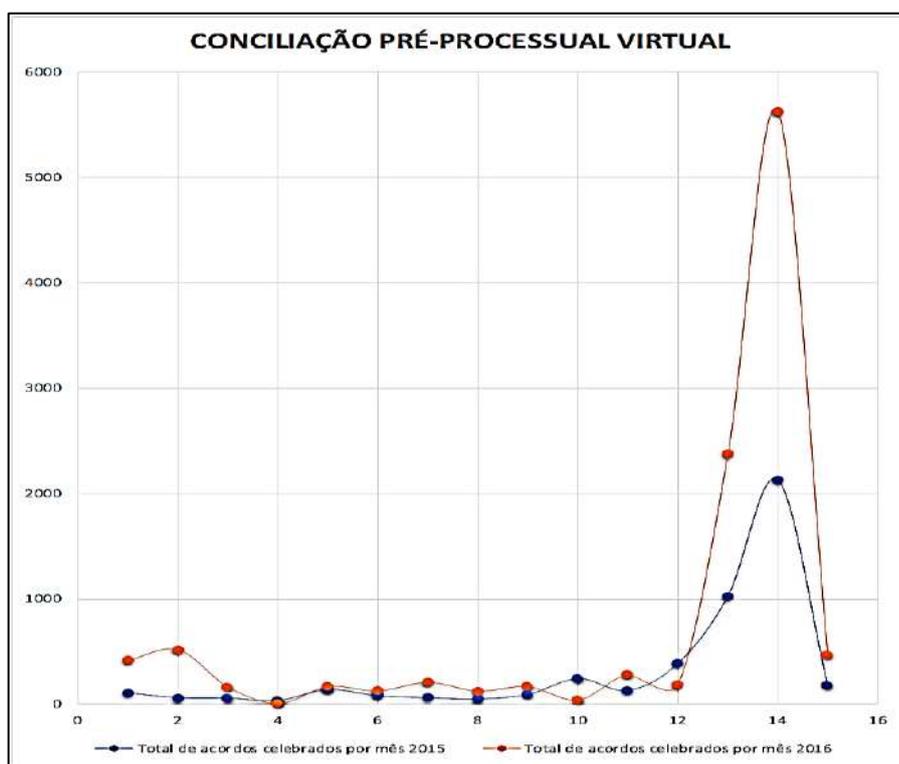
*Fonte: Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis - CPC-JEC do TJRJ*

Vemos na planilha acima (Gráfico 3) que houve um aumento expressivo (acima de 50%) no envio de reclamações por e-mail e no número de acordos firmados, o que denota a potencialidade do Projeto de Conciliação Pré-Processual em diminuir o número de ações ajuizadas.

Deduz-se ainda que o incremento do aplicativo para celular certamente impactou o crescimento da procura pela solução amigável, seja pela praticidade ou seja pela imediatidade da resposta.

Empresas que compõem a lista Top 30 e que são parceiras atuantes do Projeto de Conciliação Pré-Processual, nas modalidades Virtual/Aplicativo, notadamente de telefonia e de fornecimento de energia, são as que mais celebram acordos. Isto denota a viabilidade de associar a busca pela pacificação antes do ajuizamento da ação com a parceria com o Projeto.

O Gráfico 4 apresenta graficamente os índices da mesma planilha acima com as estatísticas do CPC-JEC, somente na modalidade virtual ou aplicativo, dados compilados pela Coordenação do Projeto.



**Gráfico 4 - Conciliação Pré-Processual virtual (e-mail e/ou aplicativo)**

*Fonte: Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis - CPC-JEC do TJRJ*

Visualmente, percebe-se o crescimento exponencial da busca pela solução pré-processual em 2016. Houve um grande incremento na divulgação do aplicativo para as plataformas *iOS* e

*Android*, durante a Semana Nacional de Conciliação em novembro daquele ano, segundo relato da Coordenação, o que certamente influenciou no resultado encontrado.

## CONCLUSÃO

O direito de acesso à justiça foi construído ao longo do tempo, com iniciativas estanques que foram influenciando novas experiências em busca da igualdade entre os indivíduos quanto aos seus direitos.

Cappelletti, ao publicar seu relatório com a compilação dessas experiências, legou-nos não só um diagnóstico do acesso à justiça ainda na realidade da década de 1960, mas trouxe novas ideias e ampliou os horizontes dos operadores do direito, ao lançar sua Teoria das Ondas Renovatórias. Notadamente, o acesso à justiça através da assistência aos mais pobres influenciou a criação dos Juizados Especiais em muitos aspectos.

Assim também o acesso à justiça quanto aos interesses coletivos ou difusos, na esteira dos direitos de terceira dimensão. Muitas comunidades ameaçadas foram tuteladas pelo Estado na busca da efetividade desses direitos. Como exemplo atual temos a atuação do Ministério Público Federal<sup>136</sup> em face da Samarco, empresa mineradora subsidiária da Vale, acusada de violar regras de segurança na construção e armazenamento de rejeitos de mineração, o que causou a tragédia de Mariana – destruindo comunidades centenárias, dizimando a flora, a fauna e a bacia hidrográfica do Rio Doce, além de causar mortes que não podem ser devolvidas – ensejando a reparação por danos materiais, morais, coletivos e difusos.

O acesso à justiça, no novo enfoque da terceira onda renovatória, vem abarcar as duas ondas renovatórias anteriores e amplificam seu sentido, ao promover a solução dos litígios de forma alternativa, criando mecanismos, facilitando procedimentos, encampando boas ideias e soluções práticas, estimulando a instalação de centros de conciliação e mediação, além de estimular e se harmonizar com o juízo arbitral, através da aplicação do Modelo Multiportas.

A legislação brasileira veio acompanhando as iniciativas de magistrados e tribunais, ao fundamentar a criação dos Juizados de Pequenas Causas, evoluindo para os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, os Juizados de Fazenda Pública e os Juizados Federais, cada qual com competência, matéria, valor da causa limitado específicos. A Lei da Mediação e a Lei da Arbitragem trouxeram novos paradigmas para a atuação dentro ou em paralelo com o Judiciário.

---

<sup>136</sup> MPF denuncia 26 por tragédia em Mariana (MG). Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/mg/sala-de-imprensa/noticias-mg/mpf-denuncia-26-por-tragedia-em-mariana-mg>. Acesso em 10 jun.2017.

O Código de Defesa do Consumidor em 1990 finalmente veio coroar a terceira onda de Cappelletti, pois empoderou o consumidor – que antes não possuía meios de requerer seus direitos em paridade de armas com os litigantes organizados (as empresas) – mas a partir de então foram tutelados verdadeiramente pelo Estado, e daí buscaram a justiça para solucionar demandas de baixo valor com maior economia e celeridade processual, através do rito sumaríssimo da Lei 9.099/95.

O Código de Processo Civil, promulgado em 2015, ao inovar com o artigo 3º quanto à igualdade de todos para buscarem seus direitos, na promoção pelo Estado da busca pela solução consensual em qualquer demanda e no estímulo que os operadores de direito devem dar aos métodos alternativos de solução de conflitos, vem coroar essa busca pela pacificação no âmbito dos tribunais. Essa tônica se repete com o artigo 334, ao preconizar a imperatividade da conciliação na audiência inaugural de processos ajuizados, dentre outras normas. Também ao elencar no artigo 166 os princípios norteadores das formas alternativas de solução de conflitos, o CPC inova ao dar prevalência aos institutos da mediação e da conciliação.

O Conselho Nacional de Justiça, sensível a todas essas mudanças sociais e legislativas, passou a fomentar a instalação de órgãos catalizadores da terceira onda renovatória e desse novo enfoque de acesso à justiça, criando movimentos e eventos voltados para a conciliação, treinando e aperfeiçoando agentes para que seja real a concretização da justiça entre os desfavorecidos.

O volume de ações ajuizadas nos tribunais contra empresas só cresceu com esse “novo consumidor”, atento e atuante na busca de seus direitos. Os Juizados Especiais, com seus ritos mais céleres, se tornaram mais uma porta para o assoberbamento do Judiciário. Assim, a solução pré-processual ganha vulto em diversas iniciativas no país, dentre as quais se destaca o Projeto de Conciliação Pré-Processual do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, ora em análise, em suas modalidades presencial, com o Expressinho, e na virtual, através de e-mail ou do aplicativo.

O consumidor, há muito empoderado pelo CDC, tem diversos canais de conciliação ao seu dispor, podendo solucionar suas demandas de forma prática, cômoda e econômica,

contando com a facilidade de estar em qualquer local do estado ou até mesmo do país e conseguir a solução de seu problema com qualquer empresa parceira em tempo muito curto e de forma efetiva, já que o acordo gerado se torna um título executivo extrajudicial homologado e com força vinculante.

Os resultados comparados entre as ações distribuídas e os acordos pré-processuais em face das trinta empresas que fazem parte da lista Top 30 do Tribunal de Justiça do RJ parecem pouco promissores, mas dependem de maior divulgação da modalidade pré-processual, da parceria efetiva das empresas com uma negociação justa (pois nem sempre a empresa apresenta propostas aceitáveis) e de mecanismos de gestão de dados eficazes para conhecermos o real potencial da conciliação pré-processual. Apesar desse déficit, percebemos um grande avanço no número de acordos realizados em 2016 em relação a 2015, com um crescimento exponencial de demandas resolvidas.

Com esta pesquisa, conclui-se que o Projeto de Conciliação Pré-Processual é um instrumento promissor para aliviar a Justiça comum, em consonância com a terceira onda de acesso à justiça, especialmente dos Juizados Especiais. Além de beneficiar os consumidores, essa parceria traz economia para as demandadas, visto que as empresas também cortam custos por não precisarem de representação por escritórios de advocacia. Resta evidente que o projeto precisa ser melhor difundido e que a ideia abrace um maior número de consumidores. Tem-se que ponderar a situação daquela população que é excluída digitalmente, mas que, no entanto, encontra amparo no “Expressinho”, com possibilidade de solução presencial de suas demandas.

A ideia pioneira está inteiramente a par do Novo Código de Processo Civil e da legislação em vigor. Como sugestão de trabalhos futuros, propõe-se que esta iniciativa seja difundida para outras áreas do direito, não tão somente a consumerista, visto que, demandas como saúde e obrigações contratuais, não menos importantes, sejam também tuteladas de forma prática e acessível.

Tem-se que considerar, também, a conquista da satisfação e de empoderamento do consumidor, em que o domínio da tecnologia é um facilitador para demandas angustiantes que se perpetuavam sem solução. Portanto, o sucesso está evidente quando o consumidor tem, além do acesso à justiça para resolver suas demandas, a conciliação e a solução na palma da mão.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AASP/OAB-PR. TUCCI, José Rogério Cruz e; FERREIRA FILHO, Manoel Caetano; APRIGLIANO, Ricardo de Carvalho; DOTTI, Rogéria Fagundes; e MARTINS, Sandro Gilbert (Org). **Novo código de processo civil anotado**. São Paulo, 2016.

ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez, (Org) **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

ALVES, José Carlos Moreira. **Direito Romano**. Vol I, Forense. 10. ed. Rio de Janeiro: 1996.

ALVIM, José Eduardo Carreira. Justiça: acesso e descesso. **Jus Navegandi**. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/4078/justica-acesso-e-descesso>>. Acesso em 14 jul.2016.

APLICATIVO para Android do Projeto de Conciliação Pré-Processual: Conciliação Pré-processual de Flavio C de Mello. Disponível em <<http://migre.me/wLBgU>> . Acesso em 08 jun.2017.

APLICATIVO para iOS (iPhone) do Projeto de Conciliação Pré-Processual. Conciliação Pré-processual de Flavio C de Mello. Disponível em <<https://appsto.re/br/SvAL8.i>> Acesso em 08 jun.2017.

Autocomposição - Novo CPC (Lei nº 13.105/15). **DireitoNet**. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/dicionario/exibir/1606/Autocomposicao-Novo-CPC-Lei-no-13105-15>> Acesso em 01 nov. 2016.

BACCELAR, Roberto Portugal. **A mediação no contexto dos modelos consensuais de resolução dos conflitos**. São Paulo: Revista do Processo, n. 95, p. 122-134, jul. /se.1999, v. 24.

\_\_\_\_\_. **Juizados especiais: a nova mediação paraprocessual**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

\_\_\_\_\_. Mediação e arbitragem. **Coleção Saberes do Direito**, n. 53. São Paulo: Saraiva, 2012.

BARBOSA, Ruy. **Trecho do discurso de paraninfo "Oração aos Moços"**. Original no Arquivo da FCRB. Disponível em:

<http://www.casaruibarbosa.gov.br/scripts/scripts/rui/mostrafrasesrui.idc?CodFrase=1107>>. Acesso em 09 jun.2017.

BARROSO. LR. **Judicialização, ativismo e legitimidade democrática**. Artigo publicado para o site “Consultor Jurídico”. Publicado em 22 de dezembro de 2008. Disponível em: <[http://www.conjur.com.br/2008-dez-22/judicializacao\\_ativismo\\_legitimidadedemocratica](http://www.conjur.com.br/2008-dez-22/judicializacao_ativismo_legitimidadedemocratica)> Acesso em 21 Mai. 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** (1988). Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em 19 nov. 2016.

BRASIL. **Código de processo civil e normas correlatas**. 9. ed. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016. 317 p.

BRASIL. **CNJ. Resolução N° 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Texto compilado a partir da redação dada pela Emenda n° 01/2013 e pela Emenda n° 02/2016. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/atos\\_normativos/resolucao/resolucao\\_125\\_29112010\\_11032016162839.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf)>. Acesso em 19 nov.2016.

BRASIL. **Lei n° 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2o do art. 6o da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato20152018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20152018/2015/Lei/L13140.htm)> Acesso em: 25 out.2016.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor. LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)> Acesso em 16 de jul.2016.

BRASIL. **LEI N° 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2o do art. 6o da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 25 out.2016.

**BRASIL. Código de Processo Civil. LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015.**

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 14 jan 2017.

**BRASIL. Lei Complementar Nº 80, de 12 de janeiro de 1994.** Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Disponível em:  
<<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 16 de jul.2016.

**BRASIL. Lei Complementar nº. 132,** de 07 de Outubro de 2009. Altera dispositivos da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e da Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 16 de jul.2016.

**BRASIL. Lei Nº 1.060, de 05 de Fevereiro de 1950.** Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 16 de jul.2016.

**BRASIL, Superior Tribunal de Justiça.** STJ - Súmula 317. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 17 ago. 2007. Disponível em:  
<<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=237.2700&seo=1>> Acesso em: 11 jun. 2017.

BRITO, Gilton Batista. O Acesso à Justiça, a Teoria da Mediação e a Resolução 125/2010 do CNJ. In: **REVISTA DA EJUSE**, Nº 20, 2014 - DOCTRINA – 103

CABRAL, Marcelo Malizia. Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça e de racionalização do acesso aos tribunais. In: **RIO Grande do Sul. [Tribunal de Justiça]. Práticas inovadoras na jurisdição: a experiência dos magistrados do Rio Grande do Sul.** Porto Alegre: Núcleo de Inovação e Administração Judiciária, 2014, p. 129 – 137.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação.** Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE JOINVILLE. **Curso de Arbitragem.** Disponível em: <<http://www.cmaj.org.br/historico-da-arbitragem-no-brasil/>>. Acesso em 02 nov.2016.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Juizados especiais cíveis estaduais e federais**. Rio de Janeiro: Lumen Iuris, 2004.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro, 1927-2004. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso a Justiça. In: **Revista Forense**, Rio de Janeiro, RJ, v. 90, n. 326, p.121-130, abr. 1994.

\_\_\_\_\_. Problemas de reforma do processo civil nas sociedades contemporâneas. In: Luiz Guilherme (Coord.). **O Processo civil contemporâneo**. Curitiba: Juruá, 1994.

\_\_\_\_\_. ,1927-2004. O acesso à justiça como programa de reformas e método de pensamento. In: **Revista Forense**, Rio de Janeiro, RJ, v. 104, n. 395, p.209-224, jan. 2008

\_\_\_\_\_. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à Justiça. In: **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, v. 11, n. 41, p. 405-424, abr./jun. 2014.

CARMONA, Carlos Alberto. A nova Lei de Arbitragem. In: **Revista Consulex**, Ano I, n. 9, p. 46, set. 1997.

CARNEIRO, Paulo César Pinheiro. **Acesso à justiça**. Juizados Especiais Cíveis e Ação Civil Pública: uma nova sistematização da teoria geral do processo. Rio de Janeiro: Forense: 2. ed., 2000.

CASSAB, Gabriela Maia. **A criação da Conciliação Pré-Processual e sua influência no quantitativo de novas ações nos Juizados Especiais Cíveis**. EMERJ: Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: [http://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao\\_latosensu/direito\\_do\\_consumidor\\_e\\_responsabilidade\\_civil/edicoes/n22013/pdf/GabrielaCassab.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direito_do_consumidor_e_responsabilidade_civil/edicoes/n22013/pdf/GabrielaCassab.pdf). Acesso em: 08 jun.2017.

CAVALCANTI, Fabiano Robalinho. Arbitragem. In: **Cadernos Colaborativos**, 1.ed., FGV: Rio de Janeiro, 2016, p. 6

CHATT, Cidinei Bogo. Mediação: um Meio Facilitador para Resolução de Conflitos. In: **Universo Jurídico**, Juiz de Fora, ano XI, 02 de set. de 2010. Disponível em: < [http://uj.nova.prolink.com.br/doutrina/7147/mediacao\\_um\\_meio\\_facilitador\\_para\\_resolucao\\_de\\_conflitos](http://uj.nova.prolink.com.br/doutrina/7147/mediacao_um_meio_facilitador_para_resolucao_de_conflitos)>. Acesso em: 13 de mai. de 2017.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de Direito Processual Civil**, Volume II, tradução de J. Guimarães Menegale. São Paulo: Edição Saraiva, 1965.

CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. (Assinada na Conferência Especializada Interamericana sobre Direitos Humanos, San José, Costa Rica, em 22 de novembro de 1969). BRASIL. **DECRETO nº 678, de 6 de novembro de 1992**. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. Disponível em:

<[https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao\\_americana.htm](https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm)>. Acesso em 08 jun.2017.

CRETELLA JÚNIOR, José. Da arbitragem e seu conceito categorial. Revista Informática do Legislativo. abr/jun. Brasília: 1988. In. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**. São Paulo: ano 8. out /dez. Nº 33. 2000. p. 136.

Disponível em:

<<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/181851/000437693.pdf?sequence=1>>. Acesso em 10 out. 2016.

CURY, César Felipe. Novos tempos na justiça. In: **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, RJ, v. 18, n. 70, p. 51-55, set/out. 2015. Disponível em: <[http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista70/revista70\\_51.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista70/revista70_51.pdf)>. Acesso em: 5 out. 2016.

DECOMAIN, Pedro Roberto. A audiência conciliatória no novo CPC. In: **Revista Dialética de Direito Processual**, São Paulo, n. 150, p. 94-110, set. 2015.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 19. ed. · Salvador: Ed. Jus Podivm, 2017.

DINAMARCO, Candido Rangel. **Manual das pequenas causas**. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1986. 142 p.

\_\_\_\_\_. O novo Código de Processo Civil brasileiro e a ordem processual civil vigente. In: **Revista de Processo**, São Paulo, v. 40, n. 247, p. 63-103, set. 2015

FERNANDES, DRIELY CORDEIRO *et al.* Resenha do Livro “Acesso À Justiça”. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988.

FERRAZ, Leslie Shérída. **Acesso à justiça: uma análise dos juizados especiais cíveis no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

\_\_\_\_\_. Juizados Especiais Cíveis e duração razoável do processo: uma análise empírica. In: **Revista de Processo**, São Paulo, v. 40, n. 245, p. 523-547, jul. 2015

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais e federais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

FONAJE. Disponível em: <<http://www.amb.com.br/fonaje/>>. Acesso em 29 mai.2017

\_\_\_\_\_. **Enunciados atualizados até o XLI FONAJE**. Disponível em: <<http://www.amb.com.br/fonaje/?p=32>> Acesso em 29 mai.2017.

FONAJEF. **Enunciados do I ao XIII FONAJEF** – Fórum Nacional dos Juizados Especiais Federais. Disponível em: <<http://www.ajufe.org/static/ajufe/arquivos/downloads/fonajef-enunciados-compilados-i-ao-xiii-definitivo-1151152.pdf>> Acesso em 15 mai.2017.

FONTAINHA, Fernando de Castro. **Acesso à Justiça: da contribuição de Mauro Cappelletti à realidade brasileira**. Lumen Iuris: Rio de Janeiro, 2009.

FUX, Luiz. Código arrojado: Ministro Luiz Fux destaca o Novo Código de Processo Civil como uma medida arrojada e afirma que texto estará alinhado com a modernidade In: **Fórum Amaerj**. Revista da AMAERJ. Ano 15, n. 43. Rio de Janeiro, 2015-2016. p. 26. Disponível em: <<http://amaerj.org.br/wp-content/uploads/2016/07/43.pdf>> Acesso em 10 jun.2017.

GABBAY, Daniela Monteiro.; FALECK, Diego.; TARTUCE, Fernanda. **Meios alternativos de solução de conflitos**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013.

GARBELLINI, Luis Henrique. Acesso à Justiça. In: **Jus Navigandi**, Teresina, ano 16, n. 2911, 21 jun. 2011. Disponível em:<<https://jus.com.br/artigos/19379>>. Acesso em: 12 jul. 2016.

GASTALDI, Suzana. As ondas renovatórias de acesso à justiça sob enfoque dos interesses metaindividuais. In: **Jus Navegandi**. Publicado em 12/2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/26143/as-ondas-renovatorias-de-acesso-a-justica-sob-enfoque-dos-interesses-metaindividuais>>. Acesso em 15 jul.2016.

GOMES, Fabiana Mettrau Gonçalves. O consumidor e o direito ao respeito nas relações de consumo com as grandes empresas e concessionárias públicas do mercado. In: **Revista do Curso de Especialização em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil da EMERJ**, N. 1. EMERJ, Rio de Janeiro: 2012. Disponível em: <[http://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao\\_latosensu/direitodo\\_consumidor\\_e\\_responsabilidade\\_civil/edicoes/n1novembro2012/pdf/FabianaMettrauGoncalvesGomes.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direitodo_consumidor_e_responsabilidade_civil/edicoes/n1novembro2012/pdf/FabianaMettrauGoncalvesGomes.pdf)>. Acesso em 29 out.2016

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Direito Processual Civil Esquematizado**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2013

GRINOVER, Ada Pellegrini. Conciliação e mediação endoprocessuais na legislação projetada. In: **Revista Síntese de Direito Civil e Processual Civil**, Porto Alegre, v. 13, n. 91, p. 71-92, set./out. 2014.

\_\_\_\_\_. Os Fundamentos da Justiça Conciliativa. In: **Revista da Escola Nacional de Magistratura**, v. 2, n. 5, abr. 2008, p. 22.

HARTMANN, Rodolfo Kronemberg. Os negócios processuais: (primeiras impressões). In: **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, RJ, v. 18, n. 70, p. 26-41, set/out. 2015. Disponível em: <[http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista70/revista70\\_26.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista70/revista70_26.pdf)> Acesso em: 5 out. 2016.

KLEBA, Maria Elisabeth; WENDAUSEN, Agueda. Empoderamento: dimensões históricas e conceituais. In: **Saúde Soc.** São Paulo, v.18, n.4, p.733-743, 2009. Disponível em: <<http://revistas.usp.br/sausoc/article/viewFile/29498/31358>>. Acesso em 18 mai.2017

LAZZARI, João Batista. Os princípios constitucionais do acesso à justiça e da razoável duração do processo. Parte I. In: **GenJurídico**, 2015. Disponível em <<http://genjuridico.com.br/2015/08/11/os-principios-constitucionais-do-acesso-a-justica-e-da-razoavel-duracao-do-processo/>> Acesso em 12 mai.2017

MARQUES, Cláudia Lima. Planos privados de assistência à saúde. Desnecessidade de opção do consumidor pelo novo sistema. Opção a depender da conveniência do consumidor. Abusividade de cláusula contratual que permite a resolução do contrato coletivo por escolha do fornecedor: parecer. In: **Revista de Direito do Consumidor**: São Paulo, v., n.31, p. 134, jul./set. 1999.

\_\_\_\_\_; BENJAMIN, Antonio Herman V; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4ª ed. ver. e atual. Revista dos Tribunais: São Paulo, 2013.

MELLO, Flavio Citro Vieira de. A conciliação pré-processual e judicial. In: **Seminário Mediação e Conciliação** (2012: Búzios, RJ). Apresentação de Claudio Luiz Braga Dell'Orto. Rio de Janeiro, RJ: Associação dos Magistrados do Estado do Rio de Janeiro: Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - NUPEMEC, 2012. 95 p., il. p. 60-68.

MELLO, Michele Damasceno Marques. **Considerações sobre a influência das ondas renovatórias de Mauro Cappelletti no ordenamento jurídico brasileiro**. Disponível em: <[www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/k212492.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k212492.pdf)>. Acesso em 14 jul.2016.

MULLER, Julio Guilherme. A negociação no Novo Código de Processo Civil: novas perspectivas para a conciliação, para a mediação e para as convenções processuais. In: **Novo CPC doutrina selecionada, v.1: parte geral** / coordenador geral Fredie Didier Jr., organizadores Lucas Buriel de Macedo, Ravi Peixoto e Alexandre Freire, Salvador: JusPodivm, 2015.

NEVES, Gustavo Bregalda; LOYOLA, Kheyder, (Org). **Vade mecum esquemas de estudo** 6. ed. São Paulo: Rideel, 2014.

PEREIRA, Guilherme Bollorini. **Juizados Especiais Federais Cíveis** – questões de processo e de procedimento no contexto do acesso à justiça. Lumen Juris: Rio de Janeiro, 2004.

PRÊMIO INNOVARE 2012. **O centro permanente de conciliação e a conciliação pré-processual virtual**. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/l/o-centro-permanente-de-conciliacao-e-a-conciliacao-pre-processual-virtual>>. Acesso em 19 nov.2016.

PRÊMIO INNOVARE 2013. **O centro permanente de conciliação e a conciliação pré-processual virtual**. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/l/o-centro-permanente-de-conciliacao-e-a-conciliacao-pre-processual-virtual-2>>. Acesso em 19 nov.2016.

PRÊMIO INNOVARE 2015. **Aplicativo para celular: a conciliação ao alcance de suas mãos**. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/l/aplicativo-para-celular-a-conciliacao-pre-processual-ao-alcance-de-suas-maos-20150508230436915079>> Acesso em 19 nov.2016.

RIBEIRO, Ricardo. Litigiosidade contida e litigiosidade exacerbada no âmbito dos Juizados Especiais Brasileiros. In: **JusBrasil**, 2016. Disponível em: <<https://limaribeiro83.jusbrasil.com.br/artigos/378589346/litigiosidade-contida-e-litigiosidade-exacerbada-no-ambito-dos-juizados-especiais-brasileiros>>. Acesso em 30 mai.2017

SANDOVAL, Ana Flávia Magno. A cláusula arbitral e as normas do novo CPC. In: **Migalhas**, Publicado em 2 de março de 2016. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI234968,21048-A+clausula+arbitral+e+as+normas+do+novo+CPC>> Acesso em 29 mai.2017

SIMÕES JUNIOR, Áureo *apud* ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ARBITROS E MEDIADORES. **Mediação**. Disponível em <<http://www.abrame.com.br/o-que-e-mediacao/>> Acesso em 27.6.2016.

SOUZA, Gelson Amaro. In: **AASP/OAB-PR**. TUCCI, José Rogério Cruz e; FERREIRA FILHO, Manoel Caetano; APRIGLIANO, Ricardo de Carvalho; DOTTI, Rogéria Fagundes; e MARTINS, Sandro Gilbert (Org). Novo código de processo civil anotado / AASP/OAB-PR., 2016, p. 1207. Disponível em: <[http://www2.oabpr.org.br/downloads/NOVO\\_CPC\\_ANOTA\\_DO.pdf](http://www2.oabpr.org.br/downloads/NOVO_CPC_ANOTA_DO.pdf)> Acesso em 01 jun.2017

SOUZA, Luciane Moessa de; OLIVEIRA, Igor Lima Goettenauer de Oliveira (Org). **Resolução consensual de conflitos coletivos envolvendo políticas públicas**. 1. ed. – Brasília, DF: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA/FUB, 2014 FUB: Brasília, 2014.

SOUZA, Marcia Cristina Xavier de. **Juizados especiais fazendários**. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

STORTI, Poliana Cristina Carrascossa. A homologação da sentença arbitral estrangeira no ordenamento brasileiro. In: **Âmbito Jurídico**, 2017. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=13208](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13208)> Acesso em 17 mai.2017.

TARTUCE, Fernanda. **Estímulo a autocomposição no CPC: tempo de acordar**. Disponível em: <<http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/10/Estimulo-a-autocomposicao-no-CPC-tempo-de-acordar.pdf>>. Acesso em 23/10/2016. ‘

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil – Teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento e procedimento comum – vol. III**. 47. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016. p.107-108.

TORRES NETO, José Lourenço. Princípios norteadores da Lei 9.099/95 - Juizados Especiais. In: **Âmbito Jurídico**. Disponível em: <[http://ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=10449&revista\\_cader\\_no=21](http://ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10449&revista_cader_no=21)>. Acesso em 30 mai.2017.

TJRJ – **O Projeto de Solução de Conflitos – Conciliação Pré Processual**. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>>. Acesso em 19 nov.2016.

TJRJ – **O Projeto de Solução de Conflitos – Conciliação Pré Processual Aplicativo**. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/conciliacaopreprocessual/aplicativo1>> Acesso em 19 nov.2016.

TJRJ – **Top 30** – Empresas mais acionadas. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/MaisAcionadas/>>. Acesso em 19 nov.2016.

TJRJ - **Cartilha sobre conciliação e mediação** - CEJUSC. Disponível em: <[http://portaltj.tjrj.jus.br/documents/10136/1607514/cartilha\\_completa\\_rj\\_web.pdf](http://portaltj.tjrj.jus.br/documents/10136/1607514/cartilha_completa_rj_web.pdf)> . Acesso em: 10 out. 2016.

UCHÔA JÚNIOR, Mario Toscano. **Mediação de Conflitos: Direito de Família**. Monografia. FESP: Faculdade de Ensino Superior da Paraíba, 2009, p. 20-21

VIANNA, Guaraci de Campos. Marcas do novo CPC: celeridade processual, prestígio à conciliação e à mediação dos conflitos com observância à segurança jurídica. In: **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, RJ, v. 18, n. 70, p. 56-62, set/out. 2015. Disponível em: <[http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista\\_70/revista70\\_56.pdf](http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista_70/revista70_56.pdf)>. Acesso em: 5 out. 2016.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1: Entrevista com o Juiz Flavio Citro Vieira de Mello, idealizador do PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL do TJRJ.**

Realizada em 22 de maio de 2017

**PESQUISADORA: O CNJ com sua política do Movimento pela Conciliação influenciou nesta ideia?**

**Juiz Estadual Flávio Citro Vieira de Mello:** Da conciliação pré processual, não. A tônica no enfoque do CNJ sempre foi de visualizar volume de processos judiciais, dos tais 110 milhões de processos no Brasil podem indicar que para cada dois, um cidadão brasileiro tem um processo. Isso impressiona, a todos porque o Brasil é o 2º país com o maior número de processos no mundo. é... O primeiro é a China, mas em razão do volume de pessoas. Então a tônica do CNJ sempre foi o de fazer alguma coisa que pudesse reduzir o número de processos pensando em mutirões de conciliação ou de mediação, mas de processos judiciais. Muito embora a Resolução 125 tenha feito uma previsão de conciliação pré judicial ou pré processual, porém isso nunca foi enfoque dos movimentos pela conciliação.

**PESQUISADORA: A Conciliação Pré-processual e o CPC-JEC foram iniciativa do TJ ou sua? Ou foi uma política incentivada ou foi feito um pedido para a instalação do Projeto?**

**Flávio Citro:** Não, foi feito um pedido para a instalação do Centro Permanente de Conciliação. Porque advém de uma política institucionalizada do tribunal, aí sim, em sintonia e apoiada pelo CNJ, de redução do número de processos, através daqui dos mutirões de conciliação de processos judiciais [dentro dos JECs]. O raciocínio que nós emulamos desde a época do Expressinho era no sentido de que, se nós podemos conseguir um índice de 70, 80% de conciliação no processo judicial, porque que a gente não usa essa experiência para evitar o processo? Ou seja, tentar esse acordo com esse índice em sede extrajudicial, evitando a judicialização de novos processos?

**PESQUISADORA: Como nasceu o Projeto de Conciliação Pré-Processual?**

**Flávio Citro:** Foi assim que nasceu o Projeto de Conciliação Pré-Processual, que nada mais é do que um desdobramento do que é mais antigo, o Expressinho. A diferença é que no caso do Expressinho, ainda não havia um amadurecimento para essas técnicas de conciliação e de mediação, ainda era muito cedo. Se fazia um acordo sem que houvesse um crivo judicial que permitisse que a parte, no caso de descumprimento do acordo, iniciasse já a Execução forçada no mesmo procedimento.

**PESQUISADORA: Não havia a homologação, não tinha ainda esse viés?**

**Flávio Citro:** Não, ao contrário, no Expressinho a gente fazia o acordo, mas homologava judicialmente, a força era muito maior. Mas isso significava um processo novo, só que

um processo mais curto, um processo que já iniciava com acordo. Mas ele era judicializado. Para quê? Para caso não se cumprisse, se não fosse cumprido o acordo (e isso aconteceu diversas vezes), a parte só peticionava pedindo a Execução, porém o processo já existia.

**PESQUISADORA: Virava mesmo um processo?**

**Flávio Citro:** Não, já era um processo judicial, porque naquele momento não havia maturidade suficiente das empresas de que um acordo, para reduzir o número de processos, teria que prioritariamente ser cumprido “antes” de qualquer outro para mostrar pelo menos um raciocínio lógico.

**PESQUISADORA: Isso era antes até da criação da lista Top 30?**

**Flávio Citro:** Sim, foi mais ou menos na mesma época da Top 30, que foi implantada em 2010, eu acho.

**PESQUISADORA: Mas a ideia ainda estava embrionária, nessa questão do cumprimento, certo?**

**Flávio Citro:** Sim, a conciliação do Expressinho vem de 2002, por aí, com a experiência lá em Pendotiba. Quando a Telemar topou montar o Expressinho, ela ainda veio com a ideia de que aquilo deveria ser muito semelhante ao Procon: se conversaria sobre o acordo, e as partes iam embora e se ela [Telemar] cumprisse, cumpriu. Se não cumprisse, como no caso do Procon, a parte teria que ajuizar uma ação. E nós não aceitamos isso, na época o Corregedor era o Paulo Gomes, eu expliquei para ele que aquilo era um movimento ainda de empoderamento do consumidor em sede extrajudicial, que nós tínhamos uma responsabilidade muito grande ao oferecer a possibilidade de o [consumidor] fazer um acordo ao invés de ajuizar uma ação, num cenário em que ele ainda teria o *jus postulandi*. O Tribunal tem a obrigação de receber a parte, ela reclama e o próprio tribunal prepara a petição inicial para ela. E [então] o Tribunal diz para ela: “não, não faça isso. Você não precisa entrar com a ação”. E aí a Telemar propõe um acordo, que não cumpre... e aí a gente [tem que dizer para a parte]: “agora você vai ter que entrar com uma ação”. Isso ia ficar muito ruim, o momento era muito imaturo para um procedimento como esse. Então, o que a gente fez? Vamos fazer o acordo, sim. Vamos receber o consumidor, vamos empoderar o consumidor. Mas esse acordo vai ser judicializado e fica arquivado aqui. Se não houver cumprimento, a parte peticiona e a gente já sai executando. Já tem o processo judicial, já tem o acordo judicial.

E de 2002 para cá o mercado amadureceu. Até a ideia de validade de um acordo extrajudicial foi mudando; hoje se tem uma percepção bastante diferente de validade desse acordo. Mas ainda estamos em uma fase de validação dessas iniciativas extrajudiciais. Eu mesmo vivenciei uma situação muito delicada. Num processo em que a parte comprou um carro zero km, um Suzuki e o carro deu defeito, esse defeito não foi corrigido em trinta dias e aí o carro não foi consertado. A parte (um engenheiro) fez então um acordo com a Suzuki para trocar o carro. Celebrado esse acordo e entregue o carro, a

parte então ajuíza uma ação pedindo dano material e dano moral, em quarenta salários mínimos.

E sabe o que aconteceu? O Juiz deu.

Ou seja, desacredita a própria força do acordo em sede extrajudicial. Quer dizer, essas coisas ainda acontecem, quanto mais em um acordo que [foi] homologado em sede extrajudicial num procedimento de jurisdição voluntária como o CPC prevê hoje, o pré-processual.

**PESQUISADORA: Tem toda essa questão do acesso à justiça que é oportunizado ao consumidor ...**

**Flávio Citro:** É uma fase de transição.... Em 2002 o que que a gente fez? Fazia o acordo em sede extrajudicial e homologava judicialmente, distribuía para um dos Juizados e arquivava. Força total num acordo judicial. Então, caso não houvesse cumprimento, a parte peticionava e já saía a execução da obrigação de fazer ou da obrigação de pagar. Quer dizer, risco zero de se questionar a validade desse acordo.

De 2002 para cá, as coisas foram mudando, e a gente então, partiu, antes mesmo do CPC novo, para um procedimento, em que essa homologação do acordo extrajudicial já não era mais feita judicialmente, ela era extrajudicial, virtual, como um procedimento de jurisdição voluntária. Não era incluído como um mais um processo judicial, era incluído em um banco de dados extrajudicial, no pré-processual. E foi tão pioneiro que só com o CPC novo é que esse procedimento veio a ser validado. Seria de fato a criação de um órgão extrajudicial, um CEJUSC que indicaria um juiz para homologar extrajudicialmente e colocar num banco de dados extrajudicial.

**PESQUISADORA: Esse processo de conciliação pré-processual nasceu com o Expressinho, mas, ele foi crescendo e foi se virtualizando. O Expressinho era presencial com o preposto da empresa através de uma *hotline* direta com o Jurídico da empresa, sendo pioneira a Telemar. Como surgiu a ideia de transformar que já ocorria no Expressinho em modalidade virtual?**

**Flávio Citro:** Foi exatamente a experiência que a gente teve com os Mutirões de Conciliação, aqui do CPC-JEC, que nos deu essa força de que muitas empresas teriam interesse de tentar evitar a judicialização. Até o custo para elas cairia bastante, não só do acordo, mas como também a oportunidade de melhorar o relacionamento com o consumidor. Então, se a gente podia numa sexta feira fazer 80% ou até 100% de conciliação com várias empresas, por que isso não poderia ser feito nos moldes do Expressinho, mas virtualmente em sede extrajudicial? Essa é que foi a ideia.

**PESQUISADORA: Como o TJ abraçou a proposta de criar esse endereço de e-mail, de abrir esse canal de conciliação virtual? Foi complicado?**

**Flávio Citro:** Aproveitamos uma Semana da Conciliação de 2013, se não me falha a memória, e lançamos então pela primeira vez. Na Semana da Conciliação foram quatro dias de Mutirão de processos judiciais e o quinto dia foi só de Desjudicialização, só

recebendo consumidores presencialmente (como no Expressinho), para celebrar acordos extrajudiciais e aí lançamos o Projeto. Só aí o Tribunal passou a divulgar na página do TJ e criou um banco de dados extrajudicial, para arquivo dos acordos extrajudiciais que não são computados como processos da Top 30 (que é só judicial). A partir daí...

**PESQUISADORA: Como foi a abordagem às empresas da Top 30 para se tornarem parceiras? Foi fácil?**

**Flávio Citro:** Foi através de convencimento, discurso, pregando, até que elas viram que era uma oportunidade de ... já que elas não têm nada a perder, em primeiro lugar, elas estão lidando com um consumidor real, um consumidor empoderado, uma história real, muito melhor que num processo judicial.

**PESQUISADORA: Por que não tem que criar prova?**

**Flávio Citro:** Não, por não ter o filtro ampliador dos advogados - que pegam uma lesão de um dedo e transforma em uma lesão de cinco metros... Então, ela [a empresa] está lidando com um caso real do consumidor real, ele mesmo empoderado, ele trazendo a reclamação. E é muito mais fácil de lidar com esse consumidor. Deve resolver mais rápido.

**PESQUISADORA: Quais as vantagens para as Reclamadas em participar do Projeto?**

**Flávio Citro:** todas as vantagens do mundo, as empresas têm hoje que lidar com um mercado de demandas judiciais de massa em que 40% dessa demanda é de alguma maneira artificial. Por que que a demanda é artificial? Porque ora é o advogado que procura o cliente e não o cliente que procura o advogado, [o advogado] tem uma moldura de petição inicial, ele tem um caso pré-pronto e ele vai buscar pessoas para colocar dentro desse caso. Ora, isso gera realmente uma demanda judicial que o Juiz chega a ponto de perguntar para a parte na audiência: “A senhora veio reclamar o quê?” E a parte responde que não sabe o que veio fazer numa audiência de um processo judicial. Então, o oposto disso se revela no cenário extrajudicial, aonde o consumidor é realmente o lesado, ele tem um caso concreto, não existe artificialidade pois ele está portando a demanda, é a história dele e a história da lesão dele. Então ali é muito mais importante para a empresa resgatar o cliente, fazer um acordo com valores muito inferiores e num prazo muito menor; porque ela já tem notícia do erro, da própria instituição, logo que ele acontece. Não tem essa demora de um processo, de ser citado. E ela [a empresa] pode até agir preventivamente para que outras situações não ocorram mais. Tem um *feedback* do consumidor mais rápido.

**PESQUISADORA: Quais as vantagens para o consumidor?**

**Flávio Citro:** É a rapidez, a possibilidade de ele participar desse processo democrático, de ele mesmo reclamar, ele mesmo obter a solução. Ele é o interlocutor, ele vem

empoderado e vai rever a postura dele em relação àquele empreendedor. Ele vai avaliar de alguma maneira aquele empreendedor em razão do comportamento do empreendedor e em relação à reclamação dele. Geralmente são relações de trato sucessivo: uma tv a cabo, uma telefonia fixa, uma telefonia celular em que o consumidor vai examinar se de fato a empresa está levando em consideração a reclamação dele para até dar continuidade a essa relação ou não.

**PESQUISADORA: E esse consumidor amadureceu, em sua opinião?**

**Flávio Citro:** Eu acredito que sim. Até porque a gente tem muitos casos, a experiência no pré-processual revela, que o consumidor tem uma boa experiência na sua reclamação extrajudicial. E ele não só passa a ser um interlocutor desse ambiente extrajudicial, mas deixa de entrar na justiça, porque ele vê que tem um canal de comunicação extrajudicial que é muito mais rápido e muito mais eficaz. E traz outras pessoas do relacionamento dele para solucionar seus problemas em sede extrajudicial. Ele utiliza ainda os outros canais e replica esse sucesso, com certeza.

**PESQUISADORA: O Projeto se desenvolveu desde sua implantação? Em que sentido?**

**Flávio Citro:** Como todo empreendimento pequeno, ele começou com poucas empresas, e foi se desenvolvendo a partir do interesse das próprias outras empresas em formalizar adesão e participar. No início a gente visava mais as principais empresas da Top 30, com essa visão de que isso nos daria um diferencial entre o número de processos judicializados e a quantidade de acordos extrajudiciais. A ideia que a gente tinha era que, quanto maior a participação de empresas da Top 30, maior seria a relação entre o número de acordos extrajudiciais em relação ao número de processos judiciais. Mas a experiência demonstrou que muitas empresas que nem sequer eram da Top 30, empresas com números pequenos de processos, tinham mais interesse em participar e sua performance era *melhor* do que as empresas da Top 30. E a gente foi então deixando que essas empresas, as que não tinham um volume tão grande de ações, participassem, até mesmo para experimentar e fazer a comparação entre a performance delas em sede extrajudicial e a performance das empresas que tinham um número de processos muito grandes.

**PESQUISADORA: Qual o percentual de casos solucionados?**

**Flávio Citro:** a gente conseguia fazer uma média de 70% a 80% de acordos, mas eu lembro que, mesmo com 800, 900 acordos por mês, isso ainda é muito pequeno em relação ao volume de demandas judiciais. São milhares, são cerca de 800 mil por ano. Então, 800 mil por ano, que sejam 10 mil por mês, conclui-se que 10 mil em relação a 800 acordos não é [uma vantagem] tão significativa. Vale muito mais pela experiência, pela oportunidade de a empresa rever o seu posicionamento em relação ao próprio processo judicial, do que uma possibilidade real de diminuir o número da judicialização universal.

**PESQUISADORA: Já houve caso de uso do título executivo extrajudicial em ação contra a Reclamada que não tenha cumprido um acordo homologado pelo Projeto?**

**Flávio Citro:** Existiu sim.

**PESQUISADORA: A SNC ajudou a amplificar o Projeto? Como?**

**Flávio Citro:** Sim, ajudou a divulgar o projeto, pois é difícil em todo esse ambiente extrajudicial levar ao conhecimento das pessoas que existe essa alternativa ágil de solução, sem ser judicial, em que o consumidor empoderado pode, ele mesmo, resolver em sede extrajudicial. Deu mais visibilidade.

**PESQUISADORA: Qual o papel de Mídia no crescimento do projeto?**

**Flávio Citro:** Total. Para se ter uma ideia, com a divulgação do Projeto, na Semana Nacional de Conciliação, nós chegamos a fazer 800 acordos em uma semana, quando a gente fazia na verdade 800 acordos em um mês. Isso só com a divulgação da Semana Nacional de Conciliação.

**PESQUISADORA: O Consumidor, com a ampliação da divulgação, procurou esta via de solução com maior regularidade?**

**Flávio Citro:** Aumentou sim, mas após a divulgação, começa a cair, como se fosse assim... um efeito midiático, mesmo. As pessoas ficam com aquela ideia na cabeça de que elas podem resolver seus problemas em sede extrajudicial e depois aquilo vai se esvaindo, e vai caindo o percentual de demandas no Pré-processual.

**PESQUISADORA: Qual a modalidade com maior desempenho: o Expressinho ou os canais virtuais?**

**Flávio Citro:** Os canais virtuais atingem um número muito maior de pessoas. Muito maior.

**PESQUISADORA: Houve uma melhora considerável com a criação do aplicativo, ampliando a entrada de novas reclamações?**

**Flávio Citro:** Passou para um outro patamar de volume de demandas pelo Pré-processual, porque o aplicativo, além de facilitar, serviu também para divulgar o projeto. Mais pessoas tiveram acesso à informação de que era possível se fazer um acordo sem a necessidade de um processo judicial. Com o sucesso, há divulgação nas redes sociais.

**PESQUISADORA: Existe alguma inovação no Projeto desde o incremento do aplicativo?**

**Flávio Citro:** Existiria, mas com a mudança na administração do Tribunal, esse projeto não foi adotado. Seria a ideia de que a gente começasse a fazer acordos extrajudiciais também pelo aplicativo WhatsApp, o que ia dar bastante celeridade, bastante divulgação ao Projeto, mas não foi encampado. O modelo do Projeto seria o mesmo, só que o canal de comunicação ia ser muito mais rápido.

**PESQUISADORA: Qual a perspectiva do Projeto daqui em diante, além da implementação do WhatsApp?**

**Flávio Citro:** Creio que a ideia fundamental é abrir a possibilidade de o Projeto se tornar um elemento Multiportas, ou seja, colocar desde o Portal, no momento em que o advogado ou a parte pense em judicializar um processo, já teria a oportunidade no próprio Portal de tentar o acordo extrajudicial antes da judicialização. Isso também foi uma ideia antiga, mas também que o Tribunal nunca adotou, a de ampliar os canais.

**PESQUISADORA: E quanto ao dano moral em sede extrajudicial?**

**Flávio Citro:** Fizemos muitos acordos com pagamento de dano moral, num contencioso de massa isso é previsto. Em todos os acordos com empresas aéreas que participam do Projeto, elas vislumbram uma possibilidade de reduzir bastante o patamar de indenização, pois está lidando com um consumidor empoderado e esse tipo de empresa quer ter a chance de negociar em uma melhor base. Melhor do que esperar a condenação judicial.

**PESQUISADORA: Existe algo que queira abordar, além do que já foi perguntado? Quais as suas considerações finais?**

**Flávio Citro:** Tem-se falado muito, até demais, da conciliação e da mediação como se fosse uma panaceia para todos os males e elas não são. Ao contrário, se esse processo não avançar a partir de um amadurecimento de todos esses atores e protagonistas que participam desse cenário de conciliação extrajudicial, pode ser um tiro na culatra, como esse exemplo que eu dei. Quem me garante que um site desses privados, que oferecem conciliação e mediação, vai celebrar um acordo [justo], sendo pago pela empresa? Ele é remunerado pela empresa, vai celebrar um acordo com um consumidor negativado, por exemplo, e pode ser que venha a fazer uma proposta para o consumidor que venha a ser extremamente prejudicial para o consumidor, mas extremamente benéfica para o site, para parecer eficiente para o empreendedor que remunera ele. É muito possível que isso aconteça com um consumidor negativado indevidamente, que procure um site privado desses que é remunerado pela empresa, e receba uma proposta por exemplo: “nós vamos parcelar em 50 vezes o seu débito”. Aí o consumidor pensa: “Mas eu não devo. A negativação é indevida”. “Mas a proposta que nós temos é essa”. Ou seja, essa privatização da mediação, da conciliação, primeiro ela é prematura; segundo, não há nenhuma fiscalização do que está sendo feito e é uma falácia dizer que os tribunais vão credenciar pois não há a menor condição de ficar fiscalizando cada acordo desses; em terceiro, a partir dessa experiência, nós podemos comprometer todo o sucesso e todo o efeito da conciliação extrajudicial. A conciliação extrajudicial só tem sentido se ela for

evitar a judicialização. E se nós deixarmos que acordos como esses sejam feitos em sede extrajudicial, por empresas privadas e o consumidor dali a uma semana, cinco dias, dois dias tiver que ajuizar uma ação para questionar o próprio acordo que ele fez, qual é o sentido nisso tudo que nós fizemos? Nenhum. Estão enfraquecendo o Projeto. Mas isso já acontece hoje, a exemplo do caso da Suzuki. Na Turma [Recursal], num julgamento com três juízes, votei pela extinção desse processo por falta de interesse porque a parte já tinha celebrado um acordo (era um engenheiro e não uma pessoa sem compreensão), que já tinha recebido o carro novo. Mas os outros dois juízes entenderam que “não, ele fez um mal acordo”. Bom acordo, ou mal acordo, isso não estava em jogo. O que estava em jogo era que tinha um acordo e se a gente tiver que analisar de novo, judicialmente, cada acordo para saber se é bom ou mal, a coisa não tem sentido. É muita conversa e pouca eficácia técnica, eu acho. As coisas não estão claras a ponto de se ter segurança. Então se eu sou uma empresa, sendo procurada por uma empresa dessas de conciliação e mediação, eu vou perguntar para o meu jurídico: “qual é a segurança jurídica que eu vou ter de fazer um acordo e depois não ser demandado judicialmente?” Nenhuma! Nenhuma segurança... e aí isso tudo vai virar [como ocorre na] Justiça do Trabalho, onde só se faz um acordo se ele for judicial, porque senão, ele não tem validade nenhuma. É o que se fez na Justiça do Trabalho, há cinquenta anos: Eu vou mandar o empregado embora e eu digo a ele: “Olha, procura ali o ‘Zequinha’”. Mas quem é Zequinha? “O seu advogado”. Aí ele [o Zequinha] vai fazer uma petição inicial, aí {ele} entra e eu vou lá na audiência, na frente do “Capa Preta” e faço acordo. Porque aí isso tem validade.

Se esse processo não for bem administrado a gente vai chegar a isso. Nada disso que a gente está fazendo vai ter validade, tudo pode ser questionado na Justiça e as pessoas vão ficar com pena: “Ah, fez um mau acordo...”

**PESQUISADORA: Na ata de acordo, por exemplo, tem no rodapé, aquele termo de renúncia...**

**Flávio Citro:** Pois é, no caso do Suzuki, ele viu lá: “acordo para nada mais ser reclamado em juízo ou fora dele a qualquer tempo ou grau de jurisdição”. Qual foi a validade que se deu a isso? Nenhuma, ficaram com pena, “ah, fez um mau acordo”. Mas o sujeito não era um incapaz, era um engenheiro. Isso vai acontecer no dia a dia.

**PESQUISADORA: No caso de direito de acesso à justiça, se vai empoderar o consumidor que está à margem desse acesso e não era este o caso citado...**

**Flávio Citro:** Neste caso, não era o momento de se ficar passando a mão na cabeça dessa pessoa. Qualquer um sabe, empregada doméstica foi ali... pode não ser letrada, mas ela chegou e o telefone Samsung dela deu defeito. Ela foi no Pré-processual, a empresa ofereceu: “te dou um telefone novo”. Ela não sabe o que ela está fazendo? Ela sabe o que ela está fazendo, sim. Não precisa estudar Direito para saber o que está fazendo. Ela está fazendo um acordo. E no dia seguinte ela vai num churrasco e dizem para ela: “Nossa, você só recebeu um telefone? Vamos entrar com uma ação!” E vai entrar e vai ganhar... Pode existir má-fé, pode existir interesse econômico-financeiro.

O importante é que a gente vem num processo de amadurecimento e eu acho que essa Lei de Mediação e Conciliação não só criou umas circunstâncias que precipitam e fragilizam o acordo, como nessa possibilidade de qualquer um ser mediador ou conciliador num site privado etc., como também está oferecendo ao público uma segurança e uma garantia que a gente ainda não tem.

**PESQUISADORA: O CNJ não monitora esses sites privados?**

**Flávio Citro:** O CNJ diz que quem vai fazer isso são os Tribunais, mas os Tribunais não têm a menor condição de fazer isso. Quem vai tutelar isso? E pode estar acontecendo ainda algo pior, que se chama colusão, uma fraude, para buscar essa segurança jurídica. Um site privado simula uma ação e faz acordo judicial. Quem me garante que isso não está acontecendo? Se você for olhar nos sites, todos eles garantem a homologação judicial, validade e tal.... Os prospectos de captação de clientela distribuídos na rua são outro exemplo. Então é isso... A gente precisava de mais uns cinco anos, aumentar o volume a partir de elementos oficiais de conciliação, tipo Pré-processual, Consumidor.gov... Fazer uma Câmara de Conciliação dentro do Procon, que tenha validade para a gente ir construindo essa experiência para depois eventualmente privatizar. Tudo ao mesmo tempo eu acho muito perigoso.

**PESQUISADORA: Existe a perspectiva de levar o Projeto para o interior do Estado, para outras comarcas, treinando equipes?**

**Flávio Citro:** A Conciliação Pré-processual virtual ela é muito mais ágil e já se mostrou assim mais que o Expressinho. O que precisamos é da divulgação de que isso existe, a divulgação é que não é feita. Tudo que é público ganha essa pecha de que deve ser segredo, de que não pode ser divulgado, infelizmente. Por exemplo, os casos de reclamação contra empresa atuante em Recife, ou em outra cidade ou estado, foram homologados, sem impedimento algum, calcado no princípio da extraterritorialidade dada pela internet. Possui validade e é uma tendência. Não fazemos visitas aos fóruns de outras comarcas. Mas partimos da premissa de que se o consumidor está procurando uma empresa que tenha atuação em âmbito nacional e que usar esse instrumento para a conciliação, acho que tem que ser bem-vindo e aplaudido. Nem precisa comunicar ao Tribunal, pois na verdade se há um acordo na conciliação extrajudicial, em última análise não há interesse na judicialização de um processo. A empresa vai ter sempre uma preliminar de falta de interesse, já que essa questão foi resolvida e não poderá ser judicializada.

**PESQUISADORA: As empresas que aderiram, mesmo sem estar na lista Top 30, fazem divulgação do Projeto de Conciliação Pré-Processual nos sites delas?**

**Flávio Citro:** Não divulgam canais de conciliação pré-processual, somente os seus próprios canais. Não é contraditório, pois se o raciocínio é utilizar a conciliação pré-processual como última chance para ele evitar a judicialização, a empresa está levando em consideração de que até o momento em que o consumidor procurar a solução dentro

dos canais da empresa (SAC, Ouvidoria etc.), ele [o consumidor] ainda está no ambiente empresarial, dentro do mercado. Quando ele [o consumidor] pensa que a empresa já não vai mais atender, o consumidor começa a buscar uma alternativa. E aí ele tem. Ele olha para o judicial e vê um longo caminho. Ele olha para o pré-processual e vê um caminho mais curto. A Defensoria Pública divulga o projeto, mas não sei se o Procon divulga. A Defensoria até usa. Hoje, o Projeto de Conciliação Pré-processual só não ganha escala porque falta divulgação. O que é o caso do Consumidor.gov, apesar de ter atuação no Brasil inteiro, o percentual de acordos em relação ao número de processos judicializados no Brasil é insignificante. O Consumidor.gov chega a fazer 1.800 acordos por mês num país que tem um volume enorme de processos. Não tem uma homologação, é um processo muito mais simples, em que o consumidor avalia o fornecedor no final da negociação, se cumpriu, se não cumpriu, se ficou satisfeito ou não... O Projeto não faz esse feedback, mas o efeito é um pouco diferente, pelo fato de o consumidor e o fornecedor estarem monitorados a todo momento pelo conciliador do pré-processual, é um crivo de homologação mais adequado do que a adotada no Consumidor.gov. Fica a ovelha dentro do galinheiro. É muito mais fácil da negatização indevida gerar um acordo de parcelamento no Consumidor.gov do que no Pré-processual. Porque no Consumidor.gov é só o consumidor e o fornecedor. Os fornecedores têm feito essa crítica, de que o consumidor está tão magoado que a empresa faz o acordo e ele vai lá e avalia negativamente ... então não fez um bom acordo... não pacificou a sua relação com o consumidor. Entre entrar com um processo judicial e demorar um ano e reclamar e ter alguma solução, ele preferiu ter uma solução, mas dizer que ele ficou satisfeito, não... “ah, então não adianta, não quero mais aderir... tem empresas que não atendem mais ao ReclameAQUI, não respondem mais ao ReclameAQUI. Acho que se esse processo não gera um amadurecimento natural, ele pode andar para trás. A gente corre esse risco. Por exemplo, o ReclameAQUI começou a fazer assim: passou a procurar as empresas para que elas se credenciassem lá, comessem a fazer uma espécie de parceria, pagando ao ReclameAQUI para ter outro sistema de avaliação, que aí, dizem, comprometeu todos os resultados. Essa é a notícia que a gente tem... Isso tem que ser apurado... pelo Ministério Público, porque se é um banco, um cadastro público, se torna público de reclamações fundamentadas, como está no art. 44 do CDC, ele [o site ReclameAQUI] teria que ter transparência e ser isento. Agora, no momento em que você tenta transformar Defesa do Consumidor em mercado, em negócio, a coisa desanda. Então já aconteceu com o ReclameAQUI, vai acontecer com esses sites privados e vai estourar no Judiciário, em que o acordo extrajudicial se transformará em ação judicial. Que sentido tem isso?? Muito mais complicado. O momento era de difundir a conciliação e a mediação, de incentivar esses sites oficiais e depois, lá na frente, quando houvesse certeza quanto à validade e que se pudesse dizer para o dono da Samsung: “pode vir fazer o acordo com a empregada doméstica do telefonezinho...” que ele [o dono da Samsung] não vai pagar duas vezes, [seria ótimo]. Isso não é uma realidade no mercado hoje. O fornecedor tem chance de pagar duas vezes. Já o Procon está totalmente desacreditado. Todos estamos no mesmo ambiente pois não há nenhuma efetividade. Muitas empresas nem respondem ao Procon, ou ao ReclameAQUI. O Codecon da Alerj não sei como está, mas soube que perdeu muita força. O Consumidor.gov tem números muito tímidos, nem fazem “cosquinha” na judicialização. No Pré-processual, com 800 acordos por mês com relação a 800 mil

processos judicializados por ano nem dá para tirar um percentual de quantos processos você evitou na judicialização... percentual 0,0000000001? Ao invés de ficar mentindo para as pessoas dizendo que a conciliação e a mediação vão ser a panaceia que serve para todos os males e [que serve] para resolver todos os problemas, a gente devia estar trabalhando para efetivamente essas boas práticas, boas experiências como a Conciliação Pré-Processual e o Consumidor.gov fossem difundidas, avaliadas e validadas para que a gente seguisse nesse caminho mais seguro. Mas a maioria das coisas vira coisa midiática, com todo mundo a fim de aparecer ao invés de realmente resolver o problema. O mais importante é que, em razão dessa demanda artificial, industrializada, que a gente tem nos Juizados Especiais, os Juízes começaram a desenvolver técnicas e teorias para se proteger e evitar que desse uma indenização para quem efetivamente não merece, como por exemplo, exigir a prova da pretensão resistida (prova de que você procurou o fornecedor através do SAC, ou a Ouvidoria da empresa antes de ajuizar uma ação) para que tenha certeza de que há uma lesão real, de que de fato esteja portando uma reclamação legítima, o que tem tudo a ver com a Conciliação Pré-Processual. Você tem mecanismos que viabilizem essa oportunidade que o fornecedor teve de resolver o problema ou não. Então, com a gente tendo isso estruturado, o sistema judicial funcionaria melhor. “Olha, fiz um pré-processual contra a companhia aérea, tive atraso de voo, extravio de bagagem e a proposta da empresa foi uma “banana” na minha cara”; então agora você me mostra [ao Juiz] o pré-processual e aí vai judicializar, e vai gerar R\$ 10.000,00 (dez mil reais) de indenização. Por quê? Porque a empresa teve a oportunidade de resolver e não resolveu. Então, em vez de as pessoas dizerem que exigir pretensão resistida é um absurdo, ou o que é mero aborrecimento? Seria um pré-requisito para examinar a repercussão da lesão. Se é uma coisa tão grave porque você já entrou direito no judiciário? Por que não procurou a empresa primeiro? Potencializar essa lesão, olha são tão safados e tiveram oportunidade de resolver meu problema e não resolveram. Mas é para isso que esses mecanismos de conciliação pré-processual/extrajudicial têm que funcionar. E as empresas têm que encarar isso como uma oportunidade, porque a pretensão resistida é uma mão de duas vias: eu tenho oportunidade de resolver extrajudicialmente e eu resolvo, sai até mais barato. Mas por outro [lado], se eu tenho a oportunidade de resolver e não resolvo, e a parte tiver que judicializar e exibir a pretensão resistida, tem que sair mais caro. Como efeito pedagógico para a empresa. As empresas, porém, ainda não estão enxergando esse cenário, de que uma coisa tem a ver com a outra...elas querem fazer exploração midiática, que possuem responsabilidade social: “ah, eu atuo na conciliação pré-processual e tal”... Aí você olha lá no Consumidor.gov, o consumidor faz a reclamação, a empresa vai, manda uma resposta dizendo que vai avaliar e essa não é uma resposta efetiva de solução. Como é um sistema (uma plataforma artificial) e não uma pessoa [acompanhando], o Consumidor.gov já considera aquilo como uma resposta e contabiliza. As empresas já descobriram essa forma de fraudar o Consumidor.gov, para ficar bem na estatística. Aí quando vem a resposta, ela é: “entramos em contato com o consumidor e esclarecemos o problema.”. Isso não é um mercado amadurecido, mas uma farsa. Então se vê, a própria experiência do Consumidor.gov tem demonstrado que a gente precisava ter pensado mais e melhor, estruturado essas possibilidades para evitar uma situação como essa. Na União Europeia, com essa ideia de que o cidadão europeu é um cidadão de todo o bloco, e tem livre circulação dentro da Europa, eles foram forçados a criar um mecanismo muito

semelhante de reclamação pela internet, em que o sujeito mora em Portugal mas fez uma compra pela internet em Paris e a única maneira que se tem de viabilizar esse exercício do direito dele como consumidor, é fazer uma reclamação que seja “transfronteiriça” e aí eles têm esse mecanismo. Como se fosse uma Corte Virtual do bloco, dentro do molde da conciliação pré-processual. Experiência que conheço, através do meu professor Mario Frota (de Coimbra), principalmente em compras pela internet, exercendo o direito de arrependimento, mas [com] a parte prática, devolvendo o dinheiro. Não indenizar, mas resolver o problema, com obrigação de dar. Coisa básica do direito do consumidor, para ele não sair lesado: comprou, não recebeu e ficou sem o dinheiro? Não, aí, [o consumidor] vem, reclama, recebe o dinheiro de volta ou estorna no cartão. Nem circula dinheiro... as coisas práticas são resolvidas. Nem sempre a indenização por dano moral é enriquecimento sem causa, mas é uma compensação e muitas vezes é pedagógica. Tem que se fazer isso. As empresas aéreas são o exemplo disso. Por exemplo, empresa aérea, que vende bilhete RJ-SP para um consumidor que está com uma reunião marcada na outra cidade, mas tem o voo cancelado. Ele pode ficar de duas horas da tarde até as oito da noite no aeroporto e a empresa não dá nenhuma informação ou satisfação. A gente precisa dessa pedagogia, mas não se pode dizer que dano moral não seja fundamental.

## Anexo 2: Ata de acordo em caso concreto



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO PERMANENTE DE CONCILIAÇÃO DOS JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS – PRÉ-PROCESSUAL  
PROJETO DE SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS - ACORDO PRÉ-PROCESSUAL - ARTIGO 585, II, C/C ART. 733 DO CPC, TÍTULO  
EXECUTIVO EXTRAJUDICIAL

PROCESSO ELETRÔNICO Nº. \_\_\_\_\_

RECLAMANTE: HELOISA BARBOSA BRUM CPF: 815.409.067-87

RECLAMADA: TELEMAR NORTE LESTE S.A CNPJ: 33.000.118/0001-79

ACORDO PRÉ-PROCESSUAL - na forma abaixo:

Considerando o relatado na cadeia de e-mails pela RECLAMANTE, acordam as partes no intuito de resolver o conflito abaixo.

### DOS FATOS E PEDIDO

O(A) RECLAMANTE alega que a linha reclamada encontra-se inoperante desde junho/2015 e seu pagamento é em débito automático em conta corrente do Banco Itau, não tendo ciência de que o débito automático não estava sendo realizado. Recebeu uma notificação extrajudicial em anexo, só então tomando ciência de que havia o referido débito. Solicita o parcelamento dos débitos devidos e a geração de nova fatura.

Neste ato, a título de acordo com a finalidade de evitar o ajuizamento de demanda, a RECLAMADA se compromete a cumprir os termos do acordo abaixo:

### TERMOS DO ACORDO

A empresa TELEMAR NORTE LESTE S.A CNPJ 33.000.118/0001-79 se compromete a:

- 1) Efetuar o cancelamento do débito de R\$ 549,37 da conta fatura 2533506154 em até 60 dias.

O(a) CLIENTE manifesta sua plena concordância com o acordado, bem como, declara que, com o cumprimento do ora pactuado pela EMPRESA RECLAMADA, nada mais terá a reclamar em Juízo ou fora dele, a respeito do objeto e fatos em tela, exclusivamente, desde que cumprido o acordado neste instrumento, dando plena, rasa e geral quitação a esta EMPRESA.

As PARTES declaram ainda que, a formalização e o cumprimento deste instrumento não conflitam e nem resultam em violação de qualquer dispositivo legal ou de qualquer determinação, decisão, deliberação ou despacho de autoridade governamental ou judiciária, sendo o termo homologado pelo Centro Permanente de Conciliação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma do Projeto de Solução Alternativa de Conflitos, obrigando-se às PARTES e seus sucessores, ao integral cumprimento deste instrumento.

Pelo MM Dr. Juiz de Direito, homologo o acordo acima transcrito, por analogia ao artigo 269, III do CPC.

Rio de Janeiro, 02 de agosto de 2015.

RAFAELLA ÁVILA DE SOUZA TUFFY FELIPPE  
Juiz de Direito

## Anexo 3: TOP 30 – Ações ajuizadas entre out/2015 e set/2016 (JEC)

11/05/2017

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - Mais Acionadas



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

### Fornecedores de Produtos e Serviços Mais Acionados no Período de Maio de 2016 a Abril de 2017 (JEC)

Class.	Nome da Organização	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Soma
1	BCP S.A. (CLARO, ATL-ALGAR, ATL, TELECOM LESTE S.A)	4.806	4.595	4.390	3.942	4.462	3.931	3.707	2.697	2.696	3.279	3.874	3.290	45.799
2	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S A	2.651	2.728	2.466	2.299	2.786	2.745	3.300	3.065	4.419	4.477	5.515	4.765	41.216
3	TELEMAR NORTE LESTE S/A (OI - TELEFONIA FIXA)	6.430	5.579	3.246	2.485	2.433	2.018	1.915	1.404	1.386	1.749	2.105	1.594	32.544
4	BANCO ITAU UNIBANCO HOLDING S A	2.390	2.567	2.440	2.174	2.203	1.960	1.731	1.311	1.271	1.544	1.935	1.524	23.170
5	BANCO BRADESCO S/A	2.155	2.085	1.933	1.823	1.925	1.841	1.821	1.339	1.230	1.568	1.878	1.531	21.129
6	NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA	1.919	2.119	1.928	1.826	2.089	1.029	1.018	1.315	1.289	1.556	1.963	1.831	19.892
7	BANCO SANTANDER BANESPA S/A	1.734	1.742	1.680	1.554	1.609	1.499	1.399	1.037	1.020	1.167	1.440	1.194	17.095
8	SKY BRASIL - SERVIÇOS LTDA - DIRECTV	2.133	2.041	1.717	1.475	1.445	1.278	1.168	812	912	1.090	1.492	1.210	16.803
9	AMPLA - ENERGIA E SERVIÇOS S/A	1.461	1.387	1.179	1.257	1.377	1.092	1.110	869	1.271	1.147	1.391	1.000	14.541
10	VIA VAREJO S.A. (PONTO FRIO - CASA BAHIA)	1.470	1.502	1.382	1.211	1.308	1.191	1.068	763	914	1.037	1.137	872	13.856
11	TIM CELULAR S.A	1.236	1.221	1.231	1.151	1.353	1.283	1.205	839	817	1.013	1.227	1.072	13.628
12	BANCO DO BRASIL S/A	862	937	872	757	893	851	752	581	518	615	839	557	9.034
13	VIVO S/A	1.295	1.238	1.092	1.034	1.069	577	417	303	261	305	430	335	8.356
14	TNL PCS S.A. (OI - TELEFONIA CELULAR)	1.303	1.107	736	601	693	644	586	410	416	529	697	545	8.267
15	BANCO ITAUCARD S. A.	869	724	717	603	670	651	738	525	512	639	721	601	7.970
16	COMPANHIA ESTADUAL DE AGUAS E ESGOTOS CEDAE	584	637	554	523	568	496	460	386	497	619	691	521	6.536
17	B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO/AMERICANAS.COM/SUBMARINO/SHOPTIME	398	447	458	402	392	360	384	350	551	563	606	445	5.366
18	NET RIO LTDA	641	660	626	459	547	352	267	293	256	313	405	279	5.128
19	BANCO BMG S/A	590	568	459	451	445	471	453	234	245	351	393	365	5.025
20	LOJAS AMERICANAS S/A	396	427	390	320	373	349	351	281	340	409	448	336	4.420
21	UNIMED	430	440	394	364	400	371	342	257	256	277	302	282	4.118
22	BANCO BRADESCO S/A - ADM. DE CARTÕES DE CREDITO	236	280	223	276	307	286	274	301	322	385	414	337	3.644
23	RICARDO ELETRO DIMINOPOIS LTDA	364	340	336	282	278	278	271	227	270	312	318	279	3.655
24	C&A MODAS LTDA.	298	321	293	336	323	292	284	215	220	231	305	209	3.317
25	UNIVERSIDADE ESTACIO DE SA	228	247	271	262	254	221	230	143	141	190	210	183	2.580
26	AMIL ASSISTENCIA MEDICA INTERNACIONAL	239	245	221	209	242	248	213	163	127	189	232	180	2.508
27	ITAJU - UNIBANCO VIDA E PREVIDENCIA S/A - SEGUROS	245	209	209	218	206	174	157	92	109	135	161	118	2.033
28	GOL TRANSPORTES AEREOS S/A	134	154	141	119	174	142	172	144	151	164	223	150	1.669
29	BANCO PANAMERICANO S/A	195	256	172	137	155	159	140	91	85	118	144	116	1.768
30	MOBILITA COMERCIO, INDUSTRIA E REPRESENTAÇÕES LTDA. (CASA E VIDEO)	191	198	172	155	180	134	139	96	103	123	153	97	1.750
31	SUBTOTAL	37.866	37.321	31.928	28.705	31.168	26.883	26.142	20.543	22.608	26.094	31.649	25.918	345.845
32	OUTROS	3.623	3.462	3.057	2.778	2.946	2.669	2.586	1.881	1.959	2.543	3.003	2.452	32.859
33	TOTAL	41.489	40.783	34.985	31.483	34.114	29.552	28.729	22.424	24.567	28.637	34.652	28.370	379.704

1/1

## Anexo 4: TOP 30 – Ações ajuizadas em abril 2017 (JEC)

11/05/2017

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - Mais Acionadas



### Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

#### Fornecedores de Produtos e Serviços Mais Acionados do Período de Abril de 2017 (JEC)

Class.	Nome da Organização	Abr
1	LIGHT SERVICOS DE ELETRICIDADE S A	4.765
2	BCP S.A. (CLARO, ATL-ALGAR, ATL, TELECOM LESTE S/A)	3.290
3	NEXTEL TELECOMUNICACOES LTDA	1.831
4	TELEMAR NORTE LESTE S/A (OI - TELEFONIA FIXA)	1.594
5	BANCO BRADESCO S/A	1.531
6	BANCO ITAU UNIBANCO HOLDING S A	1.524
7	SKY BRASIL - SEVICOS LTDA - DIRECTV	1.210
8	BANCO SANTANDER BANESPA S/A	1.194
9	TIM CELULAR S.A	1.072
10	AMPLA - ENERGIA E SERVICOS S/A	1.000
11	VIA VAREJO S.A. (PONTO FRIO - CASA BAHIA)	872
12	BANCO ITAUCARD S. A.	601
13	BANCO DO BRASIL S/A	557
14	TNL PCS S.A. (OI - TELEFONIA CELULAR)	545
15	COMPANHIA ESTADUAL DE AGUAS E ESGOTOS CEDAE	521
16	B2W -COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO/AMERICANAS.COM/SUBMARINO/ SHOFTIME	445
17	BANCO BMG S/A	365
18	BANCO BRADESCO S/A - ADM. DE CARTOES DE CREDITO	337
19	LOJAS AMERICANAS S/A	336
20	VIVO S/A	335
21	UNIMED	282
22	RICARDO ELETRO DIVINOPOLIS LTDA	279
23	NET RIO LTDA	279
24	C&A MODAS LTDA.	209
25	UNIVERSIDADE ESTACIO DE SA	183
26	AMIL ASSISTENCIA MEDICA INTERNACIONAL	180
27	GOL TRANSPORTES AEREOS S/A	150
28	CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	127
29	CETEMEM BRASIL S/A	120
30	ITAU - UNIBANCO VIDA E PREVIDENCIA S/A - SEGUROS	118
31	SUBTOTAL	25.952
32	OUTROS	2.418
33	TOTAL	28.370

1/1

## Anexo 5: Documento oficial com os Resultados do PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL

### CENTRO PERMANENTE DE CONCILIAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

#### ESTATÍSTICAS DO PROJETO CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL

##### ANO 2015

Total de reclamações recebidas - por e.mail - **2.128**

Total de reclamações recebidas por mês - (aproximadamente) - **177**

##### Total de acordos celebrados por mês

Janeiro - 104

Julho - 59

Fevereiro - 58

Agosto - 46

Março - 55

Setembro - 90

Abril - 33

Outubro - 240

Mai - 137

Novembro - 127

Junho - 76

Dezembro - 385

Total de acordos celebrados no ano/2016 - **1.025**

### CENTRO PERMANENTE DE CONCILIAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

#### ESTATÍSTICAS DO PROJETO CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL

##### ANO 2016

Total de reclamações recebidas - por e-mail - **5.626**

Total de reclamações recebidas por mês - (aproximadamente) - **469**

##### Total de acordos celebrados por mês

Janeiro - 415

Julho - 205

Fevereiro - 516

Agosto - 121

Março - 159

Setembro - 164

Abril - 5

Outubro - 38

Mai - 165

Novembro - 278

Junho - 123

Dezembro - 183

Total de acordos celebrados no ano/2016 - **2.372**

## Anexo 6: Cartaz de divulgação em massa do projeto EXPRESSINHO



PODER JUDICIÁRIO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO



# Projeto Expressinho

“*o* Projeto Expressinho é uma inovação ao processo civil formal, na medida em que, o consumidor formaliza oralmente/presencial sua reclamação/preensão diante do preposto da empresa reclamada (funcionário indicado para representar a empresa) e de um conciliador designado pelo TJ e após a verificação de procedência da pretensão do consumidor, a Empresa se dá por citada e celebra o acordo judicial, podendo englobar, inclusive, indenização por dano moral. O acordo é homologado por um Juiz Togado e portanto com força de sentença transitada e julgada, com sanção estabelecida em caso de descumprimento do acordo celebrado.”

“*o* objetivo é incentivar uma rápida conciliação extrajudicial e reduzir a judicialização nos Juizados Especiais Cíveis, alcançando justamente o ato de dar celeridade, efetividade à pretensão deduzida pelo consumidor, pois não há petição inicial escrita, prazo para citação, expedição de citação e contestação formal. O consumidor vê sua pretensão reconhecida e resolvida num só ato, o que traduz o verdadeiro comprometimento com os princípios norteadores da Lei Federal 9.099/95: simplicidade, celeridade, economicidade e informalidade.”

### Empresas parceiras

- Oi / Telemar
- Casas Bahia / Ponto Frio - Via Varejo
- Banco Santander
- Sky
- Banco Itaú
- Light
- B2W / americanas.com / Submarino / Shoptime
- Tim (segundas e quintas-feiras)
- Nextel (terças, quartas e sextas-feiras)
- Samsung

Av. ERASMO BRAGA, 115 - LÂMINA I - SALA 104 - CORREDOR E  
FÓRUM CENTRAL

horário de funcionamento : 10 às 17h.

## Anexo 7: Cartaz de divulgação em massa do PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL



PODER JUDICIÁRIO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Centro Permanente de  
Conciliação  
IEC - TJERJ

### PROJETO CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL

Os e-mails para que os consumidores solicitem sua conciliação pré-processual com os fornecedores já participantes do Projeto são os seguintes:

conciliarvivo@tjrj.jus.br (Vivo)  
conciliarclaro@tjrj.jus.br (Claro)  
conciliartim@tjrj.jus.br (Tim)  
conciliarceg@tjrj.jus.br (Ceg)  
conciliaritau@tjrj.jus.br (Itau)  
conciliarlight@tjrj.jus.br (Light)  
conciliaroi@tjrj.jus.br (Oi)  
conciliarnet@tjrj.jus.br (Net)  
conciliarcasasbahia@tjrj.jus.br (Casas Bahia)  
conciliarpontofrio@tjrj.jus.br (Ponto Frio)  
conciliarsky@tjrj.jus.br (Sky)  
conciliarricardoeletro@tjrj.jus.br (Ricardo Eletro)  
conciliarb2w@tjrj.jus.br (B2W/ Americanas/ Shop Time/ Submarino)  
conciliarsantander@tjrj.jus.br (Santander)  
conciliarhsbelosango@tjrj.jus.br (Losango)  
conciliarhsbc@tjrj.jus.br (HSBC)

conciliarbradesco@tjrj.jus.br (Bradesco)  
conciliarcitibank@tjrj.jus.br (Citibank)  
conciliarunimed@tjrj.jus.br (Unimed)  
conciliarbrastempconsul@tjrj.jus.br (Consul e Brastemp)  
conciliarestacio@tjrj.jus.br (Universidade Estácio de Sá)  
conciliargol@tjrj.jus.br (Gol)  
conciliaramil@tjrj.jus.br (Amil)  
conciliarsamsung@tjrj.jus.br (Samsung)  
conciliarnextel@tjrj.jus.br (Nextel)  
conciliarbritania@tjrj.jus.br (Britania)  
conciliarphilco@tjrj.jus.br (Phileo)  
conciliartam@tjrj.jus.br (TAM)  
conciliardell@tjrj.jus.br (Dell)  
conciliarcarrefour@tjrj.jus.br (Carrefour)  
conciliarbancocarrefour@tjrj.jus.br (Banco Carrefour)  
conciliaribi@tjrj.jus.br (IBI)  
conciliaralelo@tjrj.jus.br (ALELO)  
conciliarmotorola@tjrj.jus.br (MOTOROLA)  
conciliarlenovo@tjrj.jus.br (LENOVO)

Caso o consumidor pretenda conciliar com uma empresa ainda não participante do Projeto, deve enviar seu e-mail para um dos seguintes endereços:

[conciliaregal@tjrj.jus.br](mailto:conciliaregal@tjrj.jus.br)  
[conciliacaopreprocessual@tjrj.jus.br](mailto:conciliacaopreprocessual@tjrj.jus.br)

Disponível como Aplicativo Móvel - celular

<http://ConciliacaoPreprocessual.mobapp.at> ou [www.como.com](http://www.como.com)

PODE SER BAIXADO PARA O CELULAR IPHONE APPLE E ANDROIDE



Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis  
Rua Beco da Música, 121 - Lâmina V - térreo - sala T03

## Anexo 8: Divulgação do PROJETO DE CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL

CASEMIRO, Luciana. A sua reclamação pode ajudar toda a sociedade. **O Globo**. Publicado em: 15/03/2017. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/a-sua-reclamacao-pode-ajudar-toda-sociedade-saiba-como-21061414>  
Publicado em: Acesso em 09 jun.2017.

CASEMIRO, Luciana. Segurança do consumidor: como se proteger na era da internet das coisas? Especialistas alertam para a falta de proteção de produtos conectados **O Globo**. Publicado em 19/03/2017. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/seguranca-do-consumidor-como-se-proteger-na-era-da-internet-das-coisas-21083417>. Acesso em 09 jun.2017.

CASEMIRO, Luciana. Telecomunicações e varejo on-line no topo das queixas de consumidores: Serviços de telefonia fixa, celular, banda larga e TV por assinatura ocupam sete das dez posições da lista. **O Globo**. Publicado em 11/12/2016. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/telecomunicacoes-varejo-on-line-no-topo-das-queixas-de-consumidores-20625682?loginPiano=true>  
Acesso em 09 jun.2017.

CASEMIRO, Luciana; LITWAK, Priscilla Aguiar. Governo fará monitoramento semanal de queixas contra Oi. Direitos devem ser garantidos, mas ações podem ser prejudicadas. **O Globo**. Publicado em 22/06/2016. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/governo-fara-monitoramento-semanal-de-queixas-contr-oi-19556650?loginPiano=true> Acesso em 09 jun.2017.

CASEMIRO, Luciana; LUQUES, Ione. Em busca de alternativa para evitar ações na Justiça. Acordos e portais na internet recebem aval de especialistas e do STJ. Publicado em 28/08/2016 às 4h30. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/em-busca-de-alternativa-para-evitar-acoes-na-justica-20006727?loginPiano=true>. Acesso em 09 jun.2017.

LUQUES, Ione. Automóveis de luxo, mas com problemas de quinta categoria. Mau atendimento nas concessionárias e falta de peças são queixas recorrentes. **O Globo**. Publicado em: 21/02/2016 6:00. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/automoveis-de-luxo-mas-com-problemas-de-quinta-categoria-18718155#ixzz4jo6ZvliI> Acesso em 09 jun.2017.

LUQUES, Ione. Oi foi a mais acionada nos juizados cíveis em 2015. Segundo o TJ-RJ, empresa de telefonia somou 4.816 processos no ano passado. **O Globo**. Publicado em: 21/01/2016 10:58. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/oi-foi-mais-acionada-nos-juizados-civeis-em-2015-18514265#ixzz4jo63hY1j>. Acesso em 09 jun.2017.

LUQUES, Ione. Olimpíada do Rio aumenta o risco de golpe pela internet. Mais ataques são esperados na web. Vendas diretas também merecem atenção. **O Globo**. Publicado em: 28/08/2016 às 4h30min. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/olimpiada-do-rio-aumenta-risco-de-golpe-pela-internet-19680745?loginPiano=true> Acesso em 09 jun.2017.

LUQUES, Ione; CASEMIRO, Luciana. Aplicativos de transporte acumulam ações na Justiça. Há 300 processos contra Uber, Easy Taxi e 99Taxis em tribunais do Rio. Publicado em 07/08/2016 às 6h00. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/aplicativos-de-transporte-acumulam-acoes-na-justica-19871163?loginPiano=true> Acesso em 09 jun.2017.

LUQUES, Ione; CASEMIRO, Luciana. Carnaval sem atravessar os direitos do consumidor. Entidades e Judiciário farão plantão para garantir proteção em blocos, avenida e viagens. **O Globo**. Publicado em: 19/02/2017. <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/carnaval-sem-atravesar-os-direitos-do-consumidor-20948925?loginPiano=true> Acesso em 09 jun.2017.

NOBLAT, Ricardo. Empresas iludem consumidor com ofertas e vendas casadas. **O Globo**. Publicado em 15.02.2012 01:30. Disponível em: <http://noblato.globo.com/noticias/noticia/2012/02/empresas-iludem-consumidor-com-ofertas-vendas-casadas-431761.html> Acesso em 09 jun.2017.

**O Globo**. BMG é o mais reclamado no Banco Central pelo quinto mês consecutivo Itaú, Caixa, Bradesco e BB também estão nas primeiras posições. Publicado em 15/06/2016. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/bmg-o-mais-reclamado-no-banco-central-pelo-quinto-mes-consecutivo-19512004?loginPiano=true> Acesso em 09 jun.2017.

**O Globo**. Economia. Veja como sua reclamação pode mudar a sociedade. Vídeo. Publicado em 15/03/2017. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/video-veja-como-sua-reclamacao-pode-mudar-sociedade-21064981>. Acesso em 09 jun.2017.

**O Globo**. TJRJ adere à plataforma de conciliação Consumidor.gov. Até o momento, cerca de 200 mil casos já foram resolvidos através da ferramenta on-line. Publicado em: 11/01/2016 10:00 / atualizado 11/01/2016 11:12 .Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/tjrj-adere-plataforma-de-conciliacao-consumidorgov-18436237#ixzz4jo5UIEAm>. Acesso em 09 jun.2017.

**O Globo**. TJRJ promove semana de conciliação entre consumidores e empresas. Conflitos podem ser resolvidos sem necessidade de processo judicial. Publicado em: 21/11/2016. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/tjrj-promove-semana-de-conciliacao-entre-consumidores-empresas-20510109> Acesso em 09 jun.2017.

TEIXEIRA, Fábio. Obras em casa... e problemas sem prazo para acabar. Encomendas de móveis e pequenos serviços exigem cuidados para evitar dor de cabeça. **O Globo**. Publicado em: 13/12/2015 6:00. Atualizado 14/12/2015 11:08. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/obras-em-casa-problemas-sem-prazo-para-acabar-18283669#ixzz4jo4IXh5m>. Acesso em 09 jun.2017.