



## TRATAMENTO DAS DEMANDAS DE CONSUMO: PROPOSTA DE UM DESIGN DE FLUXOS ÀS DIVERSAS PORTAS DE SOLUÇÃO DOS CONFLITOS

Sulamita Bezerra

Pacheco <sup>1</sup>

Resumo: O objetivo deste artigo é sugerir a realização de uma triagem das demandas de consumo, mediante indicadores previamente estabelecidos e estudados pelos protagonistas do sistema, para que os mesmos sejam encaminhados às portas mais adequadas de solução desses conflitos, levando em conta a origem, natureza e alcance dos mesmos, aplicando o que se espera do sistema multiportas, e contribuindo, em última instância, para um Poder Judiciário mais forte, eficiente e eficaz.

Palavras-chave: conflitos de consumo; triagem; meios adequados de solução dos conflitos; sistema multiportas; efetividade da justiça.

## TREATMENT OF CONSUMPTION DEMANDS: PROPOSAL OF A DESIGN OF FLOWS TO THE DIFFERENT DOORS OF CONFLICT RESOLUTION

Abstract: The objective of this article is to suggest carrying out a screening of consumption demands, using indicators previously established and studied by the protagonists of the system, so that they are forwarded to the most appropriate doors for the solution of these conflicts, taking into account the origin, nature and their reach, applying what is expected of the multi-port system, and ultimately contributing to a stronger, more efficient and effective Judiciary.

Keywords: consumption conflicts; sorting; adequate means of solution; multi-port system.

### 1 INTRODUÇÃO

<sup>1</sup> Mestranda em Direito e Poder Judiciário pela ENFAM. Juíza de Direito do TJRN. Coordenadora do sistema de juizados especiais do RN. Especialista em criminologia pela UFRN. Especialista em Judiciário pela FGV (MBA em Poder Judiciário). bezerra.sulamita@gmail.com





O sistema judiciário brasileiro possui mais de 78 milhões de feitos tramitando<sup>2</sup>, dos quais, cerca de 10 milhões dizem respeito à matéria de consumo. Diante da crise econômica que o país está vivendo, advinda também do momento pandêmico enfrentado pelo mundo, já são 30 milhões de brasileiros superendividados e centenas de empresas em situação de recuperação judicial.<sup>3</sup> De acordo com a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o número de famílias com dívidas em cheque pré-datado, cartão de crédito, cheque especial, carnê de loja, empréstimo pessoal, prestação de carro, seguro e outros, bateu novo recorde em Março/2022 chegando a 76,6%, retomando o nível apurado em dezembro de 2021, o maior patamar da série histórica, iniciada em 2010. “Há um ano, a proporção de endividados era de 66,7%, cerca de 9,9% abaixo do número atual”.<sup>4</sup>

Com isso, estima-se uma enxurrada de feitos nas varas que tratam de matérias de direito dos consumidores, além de um substancial aumento de lides temerárias e fraudulentas, que já são uma assustadora realidade no Brasil. Além disso, tem se observado uma dificuldade na correta utilização do sistema multiportas e um baixo índice de sucesso nas audiências de conciliação judiciais<sup>5</sup>. Nesse sentido, um enorme desafio se afigura para o sistema de justiça como um todo, em especial no período pós-pandemia, no qual se espera um incremento no número de feitos em matéria de consumo e muitas aventuras jurídicas. Em face de tal quadro, pode haver um retrocesso na onda de melhorias e crescimentos que vem sofrendo a justiça brasileira, em termos de produtividade e celeridade.

O Poder Judiciário do Brasil vem passando por uma grande evolução nos últimos 25 anos. Diversas medidas foram e vêm sendo tomadas, no sentido de trazer maior eficiência ao sistema de justiça como um todo, iniciando com a criação da Lei 9.099/95, cujo escopo foi promover maior celeridade e simplicidade aos feitos.

O surgimento do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que passou a centralizar e implantar várias medidas de gestão que buscam a eficiência da justiça brasileira, trouxe o processo judicial eletrônico, significando um enorme passo na transparência e celeridade, além da implantação da cultura de resolução dos conflitos por meios autocompositivos, inclusive no âmbito pré-processual, através da Resolução 125/2010.

Ademais, a própria criação da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) tem buscado incansavelmente formar e aperfeiçoar os magistrados brasileiros para que possam se adequar a esse novo modelo de justiça. Recentemente, o CNJ lançou o projeto justiça 4.0 que visa integrar toda a tecnologia desenvolvida no judiciário brasileiro, criando uma “judge store” e investindo na inteligência artificial, numa excelente iniciativa em busca de maior rapidez no caminhar dos feitos. Essas medidas levaram o judiciário a bater recordes de produtividade em 2018 e 2019<sup>6</sup> e traz a certeza de que se está no caminho certo, em busca de maior rapidez e eficiência nos serviços judiciais.

<sup>2</sup> <https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html> acesso em 10.07.2022

<sup>3</sup> IDEC – Disponível em <https://idec.org.br/campanha/superendividamento> Acesso em 06.07.2022.

<sup>4</sup> <https://www.correiobraziliense.com.br/economia/2022/03/4989957-mais-de-766-das-familias-brasileiras-possuem-dividas-a-enc.html>. Novo acesso em 30.06.2022.

<sup>5</sup> 3,9 milhões de acordos firmados por conciliação foram homologados pela Justiça brasileira em 2019, segundo a última edição do Relatório “Justiça em Números”. O número representa 12,5% dos processos judiciais do país no ano. De acordo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que divulga o levantamento anualmente, o índice de conciliação apresenta uma leve tendência de alta na série histórica Disponível em <https://www.mediacaonline.com/blog/justica-em-numeros-2020-mediacao-e-conciliacao-no-poder-judiciario> Acesso em 07.07.2021.

<sup>6</sup> O Poder Judiciário teve em 2019 a maior produtividade dos últimos 11 anos. É o que indica o relatório Justiça em Números 2020, do Conselho Nacional de Justiça, divulgado nesta terça-feira (25/8). In <https://www.conjur.com.br/2020-ago-25/2019-judiciario-teve-a-maior-productividade-dos-ultimos-11-anos>. Acesso em 02.04.2022.

Apesar de todos esses esforços, o Judiciário ainda possui uma estrutura lenta, com elevado índice de congestionamento (68,5% na 1ª instância)<sup>7</sup>. Além disso, apenas 9,9% dos processos chegaram a uma solução consensual em 2021<sup>8</sup>, o que claramente demonstra que o problema não está unicamente na saída, mas no acesso desses milhões de feitos, bem como no trato correto dessas demandas, antes que cheguem a uma solução adjudicada. Essa *judicialização excessiva*<sup>9</sup> tem trazido problemas sérios aos serviços judiciais, não só quantitativos, mas principalmente qualitativos, de forma que é premente a aplicação de uma nova maneira de organizar as demandas, oferecendo diferentes meios de resolução dos conflitos, realizando uma triagem, para que nem todos sejam necessariamente absorvidos pelo rito judicial, podendo haver um encaminhamento a outras portas, de modo que a busca da solução adjudicada se torne o último recurso.

Nesse contexto, o presente trabalho pretende sugerir a construção de fluxos e de caminhos a serem seguidos por diversos tipos de demandas de consumo, levando em conta a origem, natureza e alcance dos conflitos, como estratégia à prevenção e solução de conflitos, possibilitando, assim, a atuação do Poder Judiciário, como sistema judicial multiportas.

## 2 OS DIVERSOS CAMINHOS DOS CONFLITOS DE CONSUMO

Em que pese tantos esforços do Judiciário brasileiro em busca de eficiência, o que resultou em impressionante produtividade<sup>10</sup>, ainda há uma enorme lentidão no trâmite dos feitos, o que leva a crer que a solução não está apenas em aumentar a quantidade de julgamentos, mas organizar o caminho dos processos desde sua origem, efetuando uma triagem qualificada, para que cheguem à solução adjudicada, as demandas realmente necessárias e adequadas.

Observa-se a necessidade de criação de um *framework* dos conflitos, fazendo com que exista uma triagem inicial e subsequente, se encaminhando os feitos mediante fluxos traçados, para determinadas portas de solução, se buscando um tratamento mais adequado a cada tipo de lide. Esse trabalho deve iniciar com o estudo dos conflitos de consumo, para que se possa entender como surgiram, qual a natureza e os reflexos dos mesmos, efetuando uma prévia separação, de acordo com esses parâmetros.

### 2.1 Origem, natureza e alcance dos conflitos

O conflito faz parte do convívio dos seres humanos. Não há sociedade sem disputas, as quais muitas vezes são necessárias à construção de uma cultura e de vários outros aspectos

<sup>7</sup>Conselho Nacional de Justiça-CNJ-Justiça em números 2020. Brasília, DF, 2020.– <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-2020-atualizado-em-25-08-2021.pdf>. Acesso em 1.03.2022.

<sup>8</sup><https://www.simecsp.org.br/post/cnj-justi-2021-traz-os-resultados-das-conciliações-no-ano-da-pandemia>. Acesso em 2.04.2022

<sup>9</sup>Não há dúvidas de que ocorre, no Brasil, uma judicialização excessiva e até explosiva – no sentido de extrapolar os limites estruturais e técnicos. In As lições da ADR para aumentar os índices de acordo, e a ressurreição da conciliação. Bacellar, Roberto Portugal. <https://www.tjpr.jus.br/documents>. Acesso em 2.03.2022

<sup>10</sup>Segundo “justiça em números 2020” – CNJ, o Judiciário Brasileiro é um dos mais produtivos do mundo, tendo produzido em 2020, mais de 32 milhões de sentenças.



sociais. Muitos são os estudos acerca da natureza e origem dos conflitos, podendo ser encontradas várias classificações na doutrina.

Jeuziane Duarte (2019, p.4), aponta bem essa classificação:

“Chiavenato (2004, p. 419) e Burbidge e Burbidge (2012, p. 29) classificam os conflitos como sendo interno ou externo. Porém, com abordagens diferentes. Segundo Chiavenato (2004, p. 419) o conflito interno, ou intrapessoal, envolve dilemas de ordem pessoal; e o conflito externo envolve vários níveis, como: interpessoal, intragrupal, intergrupar, intra-organizacional e interorganizacional. O conflito intrapessoal é aquele gerado internamente nos processos mentais do indivíduo, o conflito interpessoal é aquele gerado entre as pessoas que se relacionam, o conflito organizacional é originário do próprio ambiente das organizações (escolas), o conflito intergrupar é aquele ocorrido entre os grupos e ou equipes, já o conflito interorganizacional é aquele que ocorre entre as organizações e ou instituições. Desde os conflitos próprios da infância, passamos pelos conflitos pessoais da adolescência e, hoje, visitados pela maturidade, continuamos a conviver com o conflito intrapessoal (ir/não ir, fazer/não fazer, falar/não falar, comprar/não comprar, vender/não vender, casar/não casar etc.) ou interpessoal”. Já segundo Burbidge e Burbidge (2012, p. 29), “o conflito interno acontece entre setores e ou departamentos de uma mesma organização e ou escola, e sempre envolvendo pessoas”. Como as pessoas pertencem a uma mesma organização, geralmente o conflito se apresenta oculto e por isso acaba se tornando mais complexo. Já o conflito externo, acontece com outra organização e ou escola, governo, familiares e ou pessoas externas aquela organização e ou escola, e por isso é mais explícito e os seus custos são mais fáceis de ser dimensionados.

Berg (2012, p.31) classifica os conflitos como sendo de ordem pessoal, interpessoal e organizacional:

“Conflito pessoal: é como a pessoa lida com si mesma, são inquietações, dissonâncias pessoais do indivíduo, e reflete num abismo entre o que se diz e faz, ou contraste entre o que se pensa e como age. Esse tipo de conflito pode levar a determinados estados de estresse e atrito. Conflito interpessoal: é aquele que ocorre entre indivíduos, quando duas ou mais pessoas encaram uma situação de maneira diferente”.

Embora boa parte dos conflitos sejam causados por processos organizacionais, a maioria dos atritos e desavenças são, no entanto, de origem interpessoal, sendo mais difíceis de se lidar. Dentro dos conflitos interpessoais, existe o intragrupal (divergência numa mesma área ou setor) e intergrupar (dissensão entre áreas, setores diferentes).

Nascimento e Sayed (2017, p. 50-51), levando em conta o alcance dos conflitos, estabelece quatro níveis de gravidade para a ocorrência dos mesmos:

“a) Conflito latente: Nesse estágio o conflito ainda não foi declarado e não existe uma clara consciência por parte dos envolvidos. b) Conflito percebido: Nesse estágio apesar das partes terem consciência da ocorrência do conflito, não se manifestam claramente sobre o mesmo. c) Conflito sentido: Nesse estágio o conflito já declarado por ambas as partes, as quais já sentem o seu desconforto. d) Conflito manifesto: Nesse caso não só as partes têm consciência do conflito, como também já é percebido por terceiros. Nesse estágio o conflito pode prejudicar o bom o funcionamento das organizações”.

Além disso, os conflitos podem surgir de interesses, necessidades ou valores e opiniões, e se refletirem em dois indivíduos, em toda a família, em uma sociedade, em uma organização ou ir muito além, atingindo países, sociedades e grandes economias.



Solucionar todos os conflitos, independente de seu tipo e alcance, da mesma maneira e através da mesma estrutura, é um enorme equívoco, o qual pode gerar graves consequências ao sistema de justiça e à sociedade.

Para Ricardo Goreti (2019, p.56), “os conflitos tratados de forma inadequada e geridos por caminhos desqualificados e improdutivos, são geradores de insatisfação e de novas encruzilhadas”. Para o autor, solucionar conflitos por meios e formas equivocadas, na verdade, pode gerar novos conflitos e muitas vezes mais complexos e de solução ainda mais difícil.

Ao fazer uma abordagem econômica acerca do assunto, afirma Samantha Caroline (2015, p.94):

“A extinção de processos, sem a conclusão dos conflitos, revela-se ineficaz. Como o sistema jurídico é fundamental para o bom desenvolvimento do país, é imperioso que os conflitos sejam solucionados com eficiência, afinal, tempo também é custo, e não pode ser desprezado para a aplicação do Direito”.

O estudo dos tipos de conflitos que chegam ao sistema, bem como das maneiras mais adequadas de tratar cada um deles, é importante para que os riscos de soluções equivocadas possam diminuir, surgindo maior eficiência à engrenagem da justiça, aumentando o número de acordos, e fazendo chegar à solução adjudicada, o mínimo possível de feitos.

Além disso, muitas demandas de consumo entram no sistema de juizados especiais e ficam aguardando meses por uma audiência de conciliação, em casos aonde as empresas demandadas já mediram o risco do julgamento, e chegaram à conclusão que não vale a pena fazer uma composição. São aqueles casos, aonde os prepostos, geralmente terceirizados, são encaminhados às audiências de conciliação apenas para evitar revelia e anexar a contestação aos autos, fazendo o processo ficar mais caro e demorado, trazendo um enorme desgaste à política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesse, implantado em 2010 pelo CNJ.<sup>11</sup>

Não é de hoje que os escritórios de advocacia que trabalham para as grandes empresas, têm utilizado sistemas de informática e até inteligência artificial para analisar quais feitos merecem receber estímulo ao acordo, e quais devem mesmo aguardar uma sentença judicial. As propostas de acordo encaminhadas pelas grandes empresas, muitas vezes, independe delas estarem certas ou erradas, e nada têm a ver com o respeito que nutrem pelo consumidor. Significa muito mais uma estratégia político-financeira.

Os escritórios de advocacia têm utilizado a jurimetria<sup>12</sup> para analisar dados gerados pelo Judiciário e quantificar as demandas, a fim de criar padrões e a partir deles utilizar Inteligência artificial para separar os feitos e direcioná-los ao caminho mais barato e adequado aos interesses das partes que representam. Com análise desses dados, é possível identificar as probabilidades de resultados para determinadas situações, traçando vários cenários. De forma resumida, a jurimetria estabelece métricas baseadas em resultados anteriores, ajudando a escolher o melhor caminho a ser seguido em uma estratégia.<sup>13</sup>

Uma das vantagens do uso da jurimetria pelo Judiciário, é a indicação de qual o melhor caminho a ser seguido por determinado conflito, o que se faz através da análise de

<sup>11</sup>A Resolução 125 do CNJ de 29.11.2010 instituiu uma “Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses”.

<sup>12</sup> Segundo a ABJ (Associação Brasileira de Jurimetria), esta é a “disciplina resultante da aplicação de modelos estatísticos na compreensão dos processos e fatos jurídicos”.

<sup>13</sup>Jurimetria: O que é, seus pilares e vantagens para o Direito. Disponível em <https://blog.neoway.com.br/jurimetria-1/> Acesso em 07.07.2021



dados de processos mais antigos, capazes de identificar algumas tendências. Com isso, pode-se definir qual é a melhor opção: tentar de logo um acordo ou traçar melhores caminhos como a instrução probatória ou outras decisões a serem tomadas durante o curso processual. No entanto, é importante para utilização da jurimetria no sistema de Justiça, que haja uma separação correta dos processos, de acordo com parâmetros previamente estabelecidos.

## 2.2 Indicadores para seleção dos conflitos

A ideia de selecionar os feitos de consumo, os encaminhando a determinados fluxos, de acordo com o tipo de conflito, é embasada também nesses pilares da jurimetria, utilizando dados estatísticos, levando em conta por exemplo, qual a real utilidade de um tipo de demanda com **insignificante índice de acordo**, esperar mais de 3(três) meses<sup>14</sup> para uma audiência de conciliação, cuja possibilidade de sucesso nem chega a 1%, trazendo um enorme impacto na celeridade processual.

Além disso, a sugestão é o estudo de outros tipos de indicadores, como **decisões consolidadas nos Tribunais superiores**, aonde se observa como inútil o encaminhamento a uma audiência de conciliação, quando existam decisões reiteradas dos Tribunais Superiores e até súmulas, contrárias ao pedido.

Em situações tais, em que pese a lei 9.099/95 determinar a realização de audiência de conciliação, seria mais adequado encaminhar o feito à solução adjudicada, aonde já se apresentaria às partes a decisão judicial. É certo que em algum caso específico, podem existir variáveis no processo, que levem a um acordo, surgindo a argumentação de que nunca haverá 100% de certeza da frustração da composição e a modificação do fluxo, poderia suplantam um direito das partes. No entanto, essas situações não são a regra. Além disso, surgindo a possibilidade de realização de um acordo, em qualquer fase processual, as partes podem solicitar a realização da audiência, e mesmo o juiz determiná-la de ofício.

A ideia não é frustrar direitos, nem ferir princípios constitucionais, mas dar uma maior organização aos feitos, racionalizando o caminho dos mesmos, oferecendo às partes a forma mais adequada de solução dos conflitos, com base em parâmetros prévios, buscando a melhoria da prestação jurisdicional.

Além de separar os processos com baixo índice de acordos e aqueles que possuem precedentes dos Tribunais superiores e encaminhá-los ao julgamento antecipado, se não houver necessidade de audiência de instrução, é possível também a análise de outros dados, como **demandados com histórico de elevado índice de acordos pré-processuais**, através de plataformas, como a [consumidor.gov](http://consumidor.gov.br)<sup>15</sup>.

A plataforma [consumidor.gov](http://consumidor.gov.br). tem mais de 900 empresas já cadastradas, dentre elas, as maiores litigantes em demandas de consumo, o que tem permitido que as partes, antes de adentrarem com uma ação judicial, possam tentar resolver sua contenda diretamente com a

<sup>14</sup> Em alguns Estados brasileiros, se espera até 1(um) ano para realização da primeira audiência de conciliação. Na grande maioria, não se espera menos de 3(três) meses.

<sup>15</sup> Plataforma governamental de estímulo à realização de acordos entre as partes e empresas cadastradas previamente em tal solução digital. [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br).



parte contrária, de maneira simples e desburocratizada. Além disso, as reclamações são respondidas em no máximo 10 dias, não impactando no tempo de trâmite processual.

A plataforma tem sido estimulada pelo Conselho Nacional de Justiça-CNJ, o qual realizou parcerias com a Secretaria Nacional do Consumidor-SENACON, no sentido de estimular o seu uso. Recentemente a plataforma foi integrada ao PJe<sup>16</sup> proporcionando às partes a possibilidade de encaminhar a reclamação previamente para a empresa demandada, para que a mesma se posicione acerca de imediata solução da contenda, antes que a mesma se encaminhe ao judiciário.

O resultado tem sido de quase 80% de resolutividade dos conflitos levados à plataforma, o que por si justifica a tentativa prévia de solução do conflito, já que não existe nenhum prejuízo às partes, tendo em vista que em não havendo uma resposta positiva acerca de seu pedido, podem optar por seguirem com uma ação judicial. Em alguns estados, esse encaminhamento já tem sido realizado de maneira imediata e automática, mediante a citada integração da plataforma com o Pje.

Segundo a Senacon- Secretaria Nacional de defesa do consumidor:

“O processo todo é feito on-line, totalmente monitorado pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Senacon. Atualmente, a plataforma oficial conta com 992 empresas participantes. Mais de 1 milhão das reclamações registradas no portal consumidor.gov.br no ano passado tiveram atendimento no prazo médio de até 8 dias. Cerca de 78% das demandas foram solucionadas. O setor de telecomunicação foi o mais demandado, com 18,3% das reclamações na plataforma oficial consumidor.gov.br, seguido por serviços financeiros (16,6%), varejo/comércio eletrônico (14,2%), energia elétrica (8,5%) e indústria (2,9%). Entre os assuntos que mais geraram reclamações estão bancos, financeiras e administradoras de cartão de crédito (26,8%), operadoras de telecomunicação (26,6%), comércio eletrônico (10%), transporte aéreo (5,5%) e bancos de dados e cadastros de consumidores (4,4%). Na comparação entre 2019 e 2020, os segmentos que mais tiveram variação da quantidade de reclamação de um ano para o outro foram viagens, turismo e hospedagem, com crescimento de 427,8%, seguido por água e saneamento (280,2%) e energia elétrica (249,2%)”.<sup>17</sup>

Diante da constatação dos excelentes resultados da plataforma, tanto em índice de acordos, como em rapidez na resposta, não há razão para não encaminhar os feitos que chegam ao judiciário e tenham no polo passivo uma das quase mil empresas cadastradas na ferramenta, à tentativa de solução da contenda, antes do trâmite judicial, até porque, não havendo solução, o processo segue seu rito normal, e mais rápido, porque vem com as informações da parte demandada, o que torna desnecessária a audiência conciliatória judicial. Esse encaminhamento prévio à plataforma, certamente poderá realizar uma boa seleção dos feitos que podem ter uma solução administrativa, além de já possibilitar que surjam alertas de fraudes, com as respostas dos demandados.

Um outro indicador a ser utilizado pelo proposto *design* de seleção de feitos, é a demanda de superendividamento. Segundo Geisianne Bollade (2012, p. 13), “o superendividamento é uma condição em que se encontra o consumidor pessoa física, diante da

<sup>16</sup> PJE- Processo Judicial eletrônico, é um sistema de trâmite dos feitos judiciais de maneira totalmente digital, utilizado em muitos Tribunais do Brasil, desenvolvido pelo CNJ.

<sup>17</sup><https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2021/marco/senacom-apresenta-dados-do-consumidor- em nú-meros 2020> ( acesso em 27.06.2022).



falta de recursos financeiros suficientes para saldar suas dívidas sem prejuízo da subsistência própria e/ou de sua família”.

Os impactos do endividamento recaem não apenas sobre a renda do cidadão e de sua família, como também comprometem o mínimo existencial, a expectativa de uma vida digna, garantida constitucionalmente. O fato é que além de ser uma questão de saúde pública, que interfere em todo equilíbrio familiar, o superendividamento é a causa de muitos outros conflitos enfrentados pelos cidadãos.

Segundo a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), elaborada pela **Confederação Nacional do Comércio** que orienta os empresários do comércio de bens, serviços e turismo que utilizam o crédito como ferramenta estratégica, uma vez que permite o acompanhamento do perfil de endividamento, com informações sobre o nível de comprometimento da renda do consumidor com dívidas, contas e dívidas em atraso, e sua percepção em relação à capacidade de pagamento:

“O endividamento das famílias brasileiras bateu recorde no ano de 2021, com uma média de 70,9%. Na comparação com 2020, o crescimento foi de 4,4 pontos percentuais, o maior aumento registrado nos últimos 11 anos, quando começou a série histórica”<sup>18</sup>

O cartão de crédito está disparado no ranking do endividamento, eis que responsável por 78,4% dos tipos de dívidas assumidas. Antes da Pandemia causada pela Covid-19, o IDEC estimava que destes, cerca de 30 milhões de pessoas seriam superendividados, o que tende a aumentar com a crise atual.

Não há dúvida de que o excesso de consumo leva ao excesso de litigiosidade. No entanto, deve ser pensada uma porta judicial adequada para esses conflitos de endividamento e superendividamento. Se trata de dar dignidade à pessoa humana (art.1º, inciso III) e assegurar o acesso à justiça (art.5º, XXXV), o devido processo legal (art.5º, LV) a proteção especial do consumidor (art. 5º, XXXII e art.170, inciso V). A solução adjudicada oferecida pelo Poder Judiciário não é compatível à solução de tais demandas, que exige uma análise multidisciplinar.

Para André Perim( 2009, p. 26):

“O superendividamento é uma consequência natural e inevitável no capitalismo contemporâneo. Se o estímulo ao consumo é base do mercado capitalista, não se pode negar a prevenção e o tratamento de suas falhas. É necessário se amenizar os danos causados por ele. Por isso, o Estado tem o dever de prevenir, capacitando o consumidor, e tratando os superendividados, exigindo daqueles que ganham com este modelo, que dividam os prejuízos com os que foram usados para produção do lucro, recebendo a parte que o devedor consegue pagar sem abrir mão das necessidades básicas. O objetivo não é somente proteger e restabelecer a saúde física e financeira do indivíduo, mas também manter a economia em ordem, remediando, pelo direito, uma situação de grave desajuste econômico e social no Brasil,

<sup>18</sup> <https://www.cnnbrasil.com.br/business/endividamento-das-familias-bate-recorde-em-2021-aponta-cnc/>. Acesso em 1.07.2022



pois o endividamento excessivo ”repercute na microeconomia familiar e na macroeconomia social.”

Assim, é necessário que se implemente um modelo adequado de soluções de conflitos advindos do superendividamento, de maneira a proteger o consumidor em juízo, observando de perto a realidade econômico-social e principalmente criando novos espaços e mecanismos de solução de conflitos a exemplo da autocomposição.

Foi sancionada no Brasil, a lei nº 14.181, de 1º de Julho de 2021, que prevê, em seu art. 4º:

“Art.4º .....

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores”;

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.” (NR)

“Art.5º .....

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

Com a edição da referida norma, o judiciário deverá se estruturar e se organizar para tratar adequadamente o superendividado, estabelecendo núcleos de atuação, de acordo com o IDEC- Instituto de defesa do consumidor. Assim, uma boa seleção prévia dos processos, se torna indispensável para o funcionamento adequado desses núcleos.

Além disso, a triagem sugerida evitaria o trâmite de **processos temerários, fraudulentos e agressores**<sup>19</sup> que tem sido uma enorme preocupação do Judiciário Brasileiro. Essa interposição excessiva, vem sendo estudada pelos centros de inteligência dos Tribunais.

Recentemente o Tribunal de Justiça do Estado do RN – TJRN emitiu a nota técnica 01 do Centro de Inteligência do Jesp- TJRN, segundo a qual:

“No âmbito dos Juizados Especiais do Rio Grande do Norte, foi feita uma consulta por meio do painel do PJe e constatou-se que apenas quatorze advogados, em sua imensa maioria com a inscrição na Ordem dos Advogados do Mato Grosso, já ajuizaram quase 15.000 (quinze mil processos) nas unidades jurisdicionais do nosso Estado, todas sobre o mesmo tema, qual seja, inscrição indevida em cadastro de inadimplentes decorrente da negativa de contratação”<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> “A demanda agressora se caracteriza pelo ajuizamento de causas fabricadas em lotes imensos de processos, geralmente trazidas por poucos escritórios de advocacia que praticam captação de clientela em massa e dizem respeito a uma tese jurídica ”fabricada” com o objetivo de enriquecer ilicitamente partes e advogados, independentemente da plausibilidade daquele pedido. Para tanto, quem utiliza desse tipo de artifício, aposta na incapacidade das empresas, bancos e demais instituições financeiras de porte nacional de gerir adequadamente os processos judiciais e as contratações efetivadas pelos mais diversos meios no amplo território brasileiro, fazendo com que o ajuizamento maciço de ações em todo o país ou Estado, acabe por dificultar ou impedir a defesa consistente das teses levantadas”.

<sup>20</sup>TEMA Nº 01 – Causas repetitivas: litigância agressora e demandas fabricadas. Nota Técnica nº 01/2020 Relator: Juiz Paulo Luciano Maia Marques Poder Judiciário do Rio Grande do Norte – Centro de Inteligência dos Juizados especiais. e-mail: (cijesp@tjm.jus.br).





Em sendo detectados casos como tais, mesmo no ajuizamento, o que é possível pelo tipo de demanda e pelos poucos causídicos que agem dessa forma predatória, importante que se faça um encaminhamento aos centros de inteligência, ou núcleos e setores por eles indicados, para que esses feitos tenham seu trâmite uniforme, sendo aplicadas as mesmas medidas, fluxos e quiçá punições, fortalecendo o sistema como um todo.

Um outro indicador a ser utilizado, é o das **demandas habituais ou repetitivas**. Não é de hoje que o sistema de justiça brasileiro tem se preocupado com esse tipo de demanda, nascendo no Brasil nas últimas décadas, alguns institutos que buscam alinhar o tratamento igualitário a esses processos, como Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas- IRDR<sup>21</sup>, as súmulas de jurisprudências, as Turmas de Uniformizações – TUJs, inclusive o Incidente de Assunção de Competência - IAC e as repercussões gerais.

Além disso, podem ser encontrados nos Tribunais brasileiros, algumas iniciativas específicas, que procuram exatamente unir as demandas semelhantes e aplicar a elas, o mesmo procedimento e entendimento, como o PROGRAM<sup>22</sup> do TJRS e o trabalho realizado pela Justiça Federais do Brasil, em face do auxílio emergencial. Com esse tratamento uniforme, ganham todos: O Judiciário, que atua com maior credibilidade, estabilidade, rapidez e economia e a sociedade que tem uma resposta rápida e eficaz, servindo também para a evitação de novas demandas.

A disciplina Tratamento de conflitos relativos a litigantes habituais – TCH, ministrada pela professora Priscilla Corrêa, no mestrado profissional<sup>23</sup> da Escola Nacional de Formação e aperfeiçoamento de magistrados-Enfam, trouxe uma abordagem rica acerca desse tipo de demanda. Consta como objetivo geral da disciplina:

“Compreender o fenômeno da judicialização excessiva no Judiciário brasileiro, traçar estratégias para o tratamento adequado de demandas com litigantes habituais, estando entre seus objetivos específicos: Sistematizar e compreender os instrumentos disponíveis no ordenamento processual nacional e no direito comparado para tratamento adequado da litigância repetitiva”.

Ao longo das aulas foram travadas discussões com conclusões claras, de que é necessário, levando em conta a atual dinâmica do Poder Judiciário Nacional, que se efetue um tratamento específico a esse tipo de demanda, seja antes de sua entrada no sistema, bem como

<sup>21</sup> O Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), regulado nos artigos 976 a 987 do CPC, tem como objetivo proporcionar celeridade, segurança jurídica e isonomia ao permitir o julgamento conjunto de demandas que versem sobre a mesma questão de direito.

<sup>22</sup> PROGRAM-TJRS: “O projeto foi criado objetivando o atendimento das ações de massa, frente à dificuldade dos cartórios cíveis em atender as demandas, seja pelo número expressivo de ações, seja pela estrutura física, de equipamentos e pessoas. Consiste em uma unidade física, aos moldes de um gabinete, horizontalizado, no qual toda a equipe responde pela circulação integral dos feitos. Sem que os processos percam a vinculação aos cartórios de origem, a configuração da unidade permite a redução da circulação das ações, concentrando a prática dos atos processuais e cartorários. Os feitos se submetem a procedimentos de processamento e julgamento padronizados, parâmetros que buscam a eficiência na resolutividade das demandas, atendendo à linha de atuação estipulada pelo Planejamento Estratégico do Poder Judiciário”.

<sup>23</sup> O Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Enfam, criado pela [Resolução Enfam n. 6 de 7 de agosto de 2019](#) e aprovado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior/Capes na 194ª reunião do Conselho Técnico-Científico da Educação Superior/CTC-ES e Parecer do Conselho Nacional de Educação – Câmara de Educação Superior/CNE/CES n. 350/2020, tem por foco principal a gestão judiciária e o tratamento de conflitos, e é guiado pela busca de efetivo aprimoramento do sistema de justiça e da prática jurisdicional, sendo permeado por um eixo transversal comum que contempla a ética, a integridade e a inovação.



após o ajuizamento, colaborando para a desjudicialização desses conflitos e evitando que feitos idênticos recebam tratamento diverso.

O tratamento diferenciado às **demandas estruturais**, ou seja, aquelas que trazem em seu cerne, a necessidade de atuação nas políticas públicas do Estado, de maneira compartilhada, é de suma importância. Segundo o Ministro Raul Araújo:

“As demandas estruturais exigem soluções pensadas, refletidas, envolvendo valores sociais que atinjam não somente as partes do litígio, mas um conjunto de pessoas que se encontram em situações idênticas ou assemelhadas. Por isso se fala em demandas estruturais ou estruturantes, pois, por meio da intervenção judicial, se oferece um instrumento hábil a fomentar o aperfeiçoamento de instituições e políticas públicas”.

A juíza Federal Marina Cavalcanti Barros, da 5ª Vara da Seção Judiciária do Piauí (SJPI) é coordenadora do círculo de conciliação em políticas públicas, o qual tem desenvolvido um trabalho de seleção dos processos da seção judiciária aonde atua, a fim de efetuar um tratamento específico dos mesmos. Seu trabalho leva o judiciário a atuar de maneira totalmente diferenciada, chamando todos os envolvidos no problema socioeconômico, a fim de juntos darem encaminhamentos à questão, que atinge muitas vezes, toda a população local.

Uma questão de política pública, como por exemplo, falta de UTIs em uma cidade, sendo resolvida de forma individualizada pode levar a injustiças, ao passo que trará preferências de uns cidadãos, em detrimento de outros, podendo levar a outros conflitos. O tratamento adequado de demandas dessa natureza evita novas ações, e leva o Judiciário a cumprir o seu verdadeiro papel como pacificador social.

Assim, vários são os indicadores que podem ser utilizados para realizar uma triagem eficiente dos conflitos de consumo, como: a) Demandados com insignificante e elevado índice de acordos; b) lides com precedentes consolidados nos Tribunais Superiores; c) processos temerários e com suspeita de fraude; d) demandas estruturais; e) conflitos habituais e repetitivos e f) processos de superendividados, dentre outros casos que venham a ser detectados na estrutura do sistema.

Deixando sempre ressaltado que mesmo o sistema apontando uma demanda como apta à utilização de determinado indicador, as partes sempre podem ser contrárias a essa triagem e justificar o motivo pelo qual determinada lide não deve seguir pelo fluxo apontado. A separação dos feitos não pode atingir direitos fundamentais das partes nem os princípios norteadores do estado democrático do direito.

Para melhor visualizar esses itens classificatórios de triagem, segue abaixo um gráfico que sugere alguns indicadores que podem ser utilizados nessa seleção:

#### Gráfico 1- Indicadores de triagem





### 2.3 Método de triagem e encaminhamento às diversas portas de solução dos conflitos

Após a criação de um fluxo de triagem e impulsionamento dos feitos, mediante indicadores construídos pelos juízes que atuam no sistema, com auxílio do CEJUSC – Centro Judiciário de solução de conflitos, o mesmo pode ser aplicado ao sistema eletrônico de gestão e processamento dos feitos, existente na Comarca, como PJE, SAJ e outras soluções tecnológicas, mediante parâmetros previamente estudados pelos protagonistas e usuários do sistema.

A construção e implantação desses indicadores depende muito da participação dos CEJUSC'S- Centros Judiciários de Solução de conflitos, dos centros de inteligência, e dos juízes que atuam no sistema de justiça, com competência em matéria de consumo, os quais detectarão quais demandas devem ser encaminhadas para determinados caminhos já existentes, atuando também como fiscais das portas de solução, testando a eficiência das

mesmas, além de analisar a necessidade de criação de outros caminhos, para construção de um verdadeiro sistema multiportas.

A ideia é que, ao passo que os feitos seriam encaminhados para algumas portas de solução de conflitos, as mesmas também passariam por testes, para verificar sua eficiência, contribuindo para a utilização eficiente do sistema multiportas abraçado pelo sistema legal brasileiro em 2015.<sup>24</sup>

Além disso, os caminhos indicados pelo Judiciário poderiam ser alterados, de acordo com o caminhar do processo, análise do juiz, ou mesmo a pedido das partes, se entenderem que podem encontrar melhor solução em outra porta. A triagem dos conflitos deve ser um trabalho dinâmico, construído também pelos litigantes e cidadãos, cujo objetivo não é impedir o acesso ao Judiciário, ou a nenhuma porta de solução de conflitos, nem frustrar quaisquer direitos, mas ao contrário, assegurar o amplo acesso à ordem jurídica justa e aos meios adequados de solução das demandas, zelando pelo verdadeiro acesso à justiça, tornando o judiciário mais forte e eficaz a atuar nas demandas que realmente necessitem de sua intervenção.<sup>25</sup>

O que se entende viável realizar, é uma triagem nos feitos de consumo que chegam ao judiciário, mediante indicadores previamente estabelecidos, levando em conta estudos estatísticos, bem como a natureza, origem e reflexo dos conflitos, encaminhando cada um, às portas disponíveis ao tratamento dos mesmos, como: a) conciliação extrajudicial; b) conciliação judicial; c) núcleo de superendividados; d) núcleos de demandas repetitivas; e) centros de inteligência; f) sentença judicial; g) setores de demandas estruturais, dentre outras, conforme pode ser visualizado em gráfico abaixo, sempre buscando a solução mais adequada possível, baseada também no princípio da adequação, e levando em conta a vontade e os direitos das partes.

**Gráfico 2 – Portas do sistema multiportas**



<sup>24</sup> O caso  
houver  
consenso:  
deverão  
judicial  
<sup>25</sup> Para  
atualiza

re que  
solução  
conflitos  
acesso  
receito



### 3 CONCLUSÃO

Muitas foram as ações que levaram ao aumento de produtividade no Judiciário brasileiro, que desaguaram em excelentes resultados, ao longo dos últimos anos, aonde se verifica que o Sistema Judicial do Brasil, é um dos mais produtivos do mundo, e tem avançado muito nos últimos tempos em conhecimentos estatísticos e no uso da jurimetria, o que tem auxiliado numa gestão cada vez melhor.

No entanto, a quantidade de demandas que chegam ao sistema, ainda ultrapassa em muito a capacidade de resposta, o que preocupa ainda mais, quando se espera uma enxurrada de feitos em face da crise de endividamento que se vive, advinda também da crise pandêmica sem precedentes na história mundial.

Para tanto, entende-se que há uma premente necessidade de tratamento qualitativo dos conflitos de consumo, fazendo com que os mesmos sejam encaminhados, desde seu nascedouro, às portas mais adequadas à solução, mediante um prévio estudo da origem, natureza e alcance dessas demandas.

O tratamento sugerido é uma triagem montada com base em indicadores como: a) Demandados com insignificante e elevado índice de acordos; b) lides com precedentes consolidados nos Tribunais Superiores; c) processos temerários e com suspeita de fraude; d) demandas estruturais; e) conflitos habituais e repetitivos e f) processos de superendividados, dentre outros casos que venham a ser detectados na estrutura do sistema. Esse filtro e direcionamento, seriam realizados por meios eletrônicos previamente implantados nos sistemas utilizados nas Comarcas, podendo ser alterados de acordo com a dinâmica dos



conflitos, aonde as partes também poderiam optar a qualquer momento pela mudança dos caminhos indicados pelo Judiciário.

Um prévio tratamento das demandas de consumo, pode levar às audiências judiciais e à solução adjudicada, os feitos que de fato necessitem de tal intervenção, além de identificar e evitar a interposição de lides temerárias e fraudulentas, fortalecendo todo sistema judiciário. Ao mesmo tempo, criaria paulatinamente um robusto banco de dados para estudo das demandas repetitivas em matéria de consumo, auxiliando na atuação dos órgãos fiscalizadores dessa matéria, dando subsídios, inclusive, ao CNJ e órgãos normatizadores para ampliação da ferramenta.

Entende-se viável e importante a criação de um desenho de fluxos aos conflitos de consumo, capaz de efetuar uma triagem de acordo com parâmetros estabelecidos, indicando caminhos adequados a cada tipo de demanda, dentro do PJE ou outro sistema, aplicando o que espera o sistema multiportas e contribuindo, em última instância, com um Poder Judiciário mais forte e eficaz.

## REFERÊNCIAS

BACELLAR, Roberto Portugal. Coleção Saberes do Direito. Mediação e Arbitragem. Vol. 53. São Paulo: Saraiva, 2012. BERG, Ernesto Artur. Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2012.

BARROS, Marina Cavalcanti. Demandas estruturais. Aula na disciplina Tratamento de conflitos relativos a litigantes habituais- TCH – mestrado profissional ENFAM. Em 30.06.2021.

BOLADE, Geisianne Aparecida. O Superendividamento do Consumidor como um Problema Jurídico-Social. ANIMA: Revista Eletrônica do Curso de Direito das Faculdades OPET. Curitiba PR - Brasil. Ano III, nº 8, p. 180-209, jul/dez. 2012, ISSN 2175-7119.

BURBRIDGE, R. Marc; BURBRIDGE, Anna. Gestão de conflitos: desafios do mundo corporativo. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Porto Alegre: Fabris, 1988. CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos na organização. 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p. 415-427.

CHRISPINO, A.; CHRISPINO, R. S. P. Políticas educacionais de redução da violência: mediação do conflito escolar. 1. Ed. São Paulo: Editora Biruta, 2002 .

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Demandas repetitivas e a morosidade na justiça civil brasileira. Brasília, julho 2011. p. 18. Disponível em:





[http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/pesq\\_sintese\\_morosidade-dpj.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/pesq_sintese_morosidade-dpj.pdf)>. Acesso em: 31 jan. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125/2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 22/03/2016

CORRÊA, Priscilla P. Costa. Meios consensuais de solução de conflitos e demandas repetitivas de direito público: Um desafio a ser enfrentado. In *As demandas repetitivas e os grandes litigantes: possíveis caminhos para efetividade do sistema de justiça brasileiro*. Coleção selo enfam. Brasília: Enfam, 2016.

GALANTER, Marc. Por que quem tem sai na frente: Especulações sobre os limites da transformação no direito. Tradução Ana Chasin. São Paulo: Saraiva, 2014.

GONÇALVES, Vinicius Jose Correa. Tribunais multiportas: pela efetivação dos direitos fundamentais de acesso à justiça e à razoável duração dos processos. Curitiba: Juruá, 2014.

GORETI, Ricardo. Gestão adequada de conflitos. Do Diagnóstico à Escolha do Método para Cada Caso Concreto: Mediação, negociação, conciliação, arbitragem, processo judicial, serventias extrajudiciais, orientação jurídica. Jus Podivum: Salvador, 2019.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os fundamentos da justiça conciliativa. In: GRINOVER, Ada Pelegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional – guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008

LAMIM, Jeuziane Duarte. A gestão de Conflitos nas Escolas: Desmistificando e Aprimorando Práticas de Gestão. *Revista Conhecendo Online: Ciências Sociais e Humanas*, março de 2019, v.5, n. 1 ISSN: 2359-5256 (Online – acesso em 2.07.2021).

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

NETO, ÁLVARO FRANCISCO FERNANDES. Gestão de Conflitos. *THESIS*, São Paulo, ano II, v.4, p. 1-16, 2º Semestre, 2005.

MOREIRA, Samantha e SANTOS, Paulo. A eficiente solução de litígios: Uma proposta a partir da análise econômica do direito e dos meios alternativos de solução de conflitos. In *coletânea de artigos fruto dos debates realizados no âmbito do XXIV Encontro Nacional do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito, na Universidade Federal de Sergipe (UFS)*. Junho, 2015.

NETO, André Perin. Superendividamento do consumidor: conceito, pressuposto e classificação. *Revista da SJRJ*, Rio de Janeiro, n. 26, p. 167-184, 2009

SOUZA SANTOS, Boaventura de. Para uma revolução democrática da justiça. São Paulo: Cortez, 2007.





SANTOS, Paulo Márcio Reis. Direito econômico processual: uma abordagem pela Análise Econômica do Direito. Belo Horizonte: FUMEC, Clube dos autores, 2013.

WATANABE, Kazuo. A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil. In: GRINOVER, Ada Pelegri; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

WATANABE, Kazuo. Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses - Utilização dos meios alternativos de resolução de controvérsias. In: ZUFELATO, Camilo; YARSHELL, Flávio Luiz (org.). *40 anos da teoria geral do processo no Brasil. Passado, presente e futuro*. São Paulo: Malheiros, 2013.

WATANABE, KAZUO. Acesso à Ordem Jurídica Justa (conceito atualizado de acesso à justiça) Processos coletivos e outros estudos. Del Rey.: Belo Horizonte, 2019.

Demandas estruturais e de alta complexidade são debatidos no TJCE. In <https://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2018/maio/demandas-estruturais-litigios-de-alta-complexidade-sao-debatidos-na-jfce> . Acesso em 2.07.2022.