DISCUSSÃO JUDICIAL DOS DIREITOS CONSUMERISTAS LESADOS[1]

Discussion of Legal Rights of Injured Consumption

PACETTA, Flávio Fernandes

Faculdade Jaguariúna

Palavras do autor

Quando da idealização do presente trabalho sua destinação buscava dar a tônica - pura e simplesmente – da adequação formal e pragmática do que se tinha – e se tem – sobre as formas de se buscar, pela judicialização das demandas como forma última de se obter, a tentativa de reparação pelos danos causados quando da ofensa a direitos de cunho consumerista.

De fato, a partir da edição em 29 de novembro de 2010 da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, muitos esforços foram concentrados para que a solução desses conflitos se desse pela via da conciliação e da mediação, evitando-se – ou ao menos amenizando – o ingresso de ações junto ao Poder Judiciário e também fazendo com que as que efetivamente estivessem por lá tramitando, passassem preliminarmente por tal crivo de "pacificação processual" (vide também o Novo Código de Processo Civil – Lei 13.105/2015, vigente a partir de março de 2016 que inclui expressamente essa via prévia à instauração do processo, à opção da parte, diga-se, em oposição ao texto original que o fazia de forma impositiva).

Da mesma forma e como veremos no decorrer do presente, muitas foram as criações legislativas que buscaram alcançar o objetivo de fazer com que o acesso ao sistema judiciário se desse de forma plena. Ao fazê-lo, porém, tiraram de uma espécie de 'limbo das demandas reprimidas' uma enorme quantidade de potenciais processos judiciais, aumentando ainda mais e de forma exponencial, o já moroso e assoberbado 'sistema processual judiciário' brasileiro.

Com isso o resultado foi controvertido: de um lado criou-se meios de acesso a um sistema judiciário, fazendo com que demandas outrora impensáveis de serem

[1] Idealizado tendo como base o capítulo intitulado Direito do Consumidor e o Acesso à Justiça, escrito pelo próprio autor para a obra TRINDADE, Edi e MELLIN, Oscar (orgs.). **ACESSO À JUSTIÇA**, 1ª Edição, Editora Alínea: Campinas-São Paulo-Brasil. 2012. Páginas 209/219.

Este artigo tem como objetivo divulgar informações do capítulo supracitado para o meio acadêmico interdisciplinar com intenção de subsidiar pesquisas em campo.

submetidas ao seu crivo, agora o fossem de forma facilitada, cumprindo de forma plena o que determina o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988 que estabelece o princípio da inafastabilidade da jurisdição, ou simplesmente 'direito de ação' ao prescrever que 'a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário nenhuma lesão ou ameaça a direito'. De outro, porém – como ocorre em várias situações análogas em nosso país – sem a estruturação adequada para cada órgão criado por tais legislações a fim de dar conta do enorme número de demandas represadas, em pouco tempo, o problema passou a ser outro: apesar da facilidade para o acesso, a enorme quantidade de demandas e a falta de estrutura adequada, geraram uma morosidade tão grande que o efeito colateral foi desestimular a busca pela reparação dos direitos lesados.

Mas, como temos a possibilidade de adequar coisas positivas como forma de solucionar problemas, extraindo-as desse tipo de resultado negativo, essa mesma morosidade passou a ser o principal ponto de partida para a resolução das demandas – em especial as de cunho consumerista - pela via da conciliação e da mediação, hoje bem mais nítidas e com força visível nos CEJUSC´s – Centros Judiciais de Solução de Conflitos, instalados em todas as Unidades Federativas de nosso país, junto à Justiça Comum Estadual, conforme determinado pela já citada Resolução 125, do CNJ – Conselho Nacional de Justiça.

Paralelamente temos também neste ano de 2015 a celebração dos 25 anos da edição da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, e que instituiu o famoso e tão importante marco da sociedade civil brasileira, qual seja o Código de Defesa e Proteção do Consumidor. As discussões sobre a sua reforma, especialmente por todos aqueles que se colocam fora da condição de consumidor, ou seja, os fornecedores (mediatos e imediatos) de produtos e serviços, são intensas. Fala-se de 'indústria do dano moral' e tenta se incutir via mídia e junto ao próprio corolário popular, a (falsa) ideia de que é 'imoral' discutir em juízo um direito consumerista violado e, além disso, ser indenizado pela péssima prestação do serviço a que se prontificou o fornecedor, que, quando lhe é positivo, invoca sempre a livre iniciativa e a economia livre de mercado, sendo aí o mais ávido dos capitalistas. Em sentido oposto, quando se trata de investir em logística, treinamento, capacitação e estrutura para dar um tratamento digno ao consumidor, torna-se o mais ortodoxo socialista, querendo repartir essa conta com governo e população.

Porém, uma vez conquistados certos direitos e tendo eles a eficácia social como lastro de validade e viabilidade, dificilmente conseguirão restringir ou excluir da redação da supracitada norma, aquilo que já se consagrou de forma plena e absoluta, salvo é claro por alguma artimanha ou acordo legislativo na calada da noite que, felizmente hoje, com os meios de comunicação e as redes sociais, se tornam cada vez mais cenas fadadas ao passado distante.

INTRODUÇÃO

Discute-se hodiernamente a questão da validade da democratização do acesso à Justiça.

De plano e preliminarmente, mister se faz a distinção entre o que se convencionou denominar “acesso à Justiça” e o que, de fato, se dá como acesso ao “sistema judiciário” de nosso país. E a diferença, como já explanado pelos mais variados doutrinadores, é gigantesca.

Acessar um sistema processual por onde tramitam, somente no Estado de São Paulo, 20,5 milhões de feitos (fonte – Tribunal de Justiça de São Paulo - Assessoria de Imprensa, referência junho/2014), com precariedade de recursos humanos e materiais e calcados em regras de um formalismo exacerbado, certamente não viabiliza o acesso à Justiça, mas, ao meio para se chegar a ela. E, convenhamos, um meio tanto quanto falho, especialmente para causas de “menor importância” onde figuram como partes, especialmente no pólo ativo, pessoas consideradas mais vulneráveis numa relação jurídico-processual.

Nesse esteio, tivemos uma grande movimentação em nosso país desde meados dos anos 1970 para se tentar amenizar tal problemática, que não é caractere exclusivo de nossos dias, mas algo que classificamos como “congênito”.

Exemplos dessas tentativas são a criação do Ministério da Desburocratização em 1979 e a edição da lei 7.244/84 que instituiu os Juizados de Pequenas Causas, após o período experimental dos movimentos de conciliação do sul do país desde 1982.

Mais tarde, e já sob a égide da Constituição Federal de 1988, a supracitada lei 7.244/84 foi substituída - em nítido processo de evolução, frise-se - pela lei 9.099/95 que instituiu de forma compulsória, e não mais facultativa, como fazia a sua antecessora, os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Esta lei serviu de base e

"laboratório" pragmático para tantas outras legislações posteriores com o mesmo objetivo na esfera da Justiça do Trabalho, Justiça Federal e outros ramos específicos do Direito como ocorre atualmente no caso da recente entrada em vigência da lei 12.153 de 22 de dezembro de 2009, que instituiu os Juizados Especiais da Fazenda Pública, e da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça que cria as bases para os Centros de Solução e Pacificação de Conflitos, bem como para o novo sistema de Conciliação e Mediação pré e endo-processual, cuja utilização passa a ser obrigatória para casos envolvendo, por exemplo, Direito de Família, Fazendárias e dos Juizados Especiais.

Com essa sistêmica evolução normativa o Brasil insere-se no esteio da tendência global de, cada vez mais, voltar a produção legislativa para a proteção de interesses de natureza coletiva, viabilizando um acesso mais facilitado ao sistema judiciário, em especial ao cidadão comum.

Justamente na inclusão do cidadão comum como parte vulnerável das relações surge o ideal que há muito já se proliferava em países adeptos da "common law", principalmente na américa do norte, de se estabelecer uma legislação diferenciada daquela já existente, colocando certas situações em outro patamar de proteção. Buscava-se dessa forma reequilibrar um tratamento que sempre foi igualitário por conta de uma suposta "justiça", mas que nunca observara a imensa disparidade de condições entre as partes que tentava igualar pela ficção processual: de um lado o capital, representado pelos fabricantes e fornecedores de produtos e serviços, e de outro, o consumidor.

Surgia a ideia efetiva que culminaria numa das mais modernas legislações de proteção e defesa do consumidor: a lei 8.078 de 1990, ou, popularmente conhecida como Código de Defesa do Consumidor, o famoso CDC.

1. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL

No auge dessa movimentação e seguindo os princípios instituídos pela lei-tipo da ONU (Resolução 39/248 de 1985), albergada na então recém-promulgada Constituição Federal de 05 de outubro de 1988, tivemos a promulgação da lei 8.078 em 11 de setembro de 1990, como determinado nos artigos 5º, XXXII, 24, VIII, 150, § 5º e 170, V, do texto constitucional. Nascia assim o Código de Defesa e Proteção do Consumidor, ou, como popularmente conhecido, o "4C".

Estabeleceu-se então em nosso país um verdadeiro marco divisor nas relações de consumo: até o CDC e depois do CDC. Antes, tínhamos basicamente a aplicação das codificações existentes e de cunho generalista como o Código Civil e o Código Penal, não se permitindo distinções quanto à responsabilidade, por exemplo, entre o dano físico causado por vício oculto de um aparelho de televisão, adquirido no comércio varejista por um cidadão comum e que, ao ser ligado, se incendiou; e aquele decorrente de um acidente de veículo.

Levando em conta a lei-tipo da ONU, que trazia elementos e diretrizes específicas das mais avançadas legislações consumeristas do mundo, a estrutura do CDC brasileiro pode ser dividida em quatro partes:

1ª parte - Direito Material – artigo 1º ao 54
2ª parte - Sanções Administrativas – artigo 55 a 60
3ª parte - Tipos Penais Especiais – artigos 61 a 80
4ª parte - Direito Processual – defesa em Juízo – artigos 81 a 119.

É justamente na 1ª e na 4ª que encontramos diretrizes claras e diretas quanto à facilitação do acesso ao sistema judiciário nos casos em que configurada a relação de consumo.

Aliás, já no seu início, com a definição do que passava a se configurar como relação de consumo, com a descrição dos seus respectivos elementos, andou muito bem o CDC ao explicitar claramente seu alcance junto às instituições financeiras, bancárias e de crédito, maiores beneficiárias pelo sistema legislativo anterior à codificação e que, até pouco tempo, tentaram, sem medir esforços, eximir-se como alvos da normatização junto aos tribunais superiores de nosso país. Cumprindo com suas funções precípuas é de se aplaudir a decisão desses órgãos que, de uma vez por todas, pacificaram entendimento, mantendo-as no campo de alcance da referida normatização.

Ao estabelecer as “Políticas Nacionais das Relações de Consumo” nos artigo 4º e 5º instituiu legalmente o consumidor como “parte vulnerável” da relação, além de estabelecer diretrizes para a criação de órgãos específicos destinados à facilitação do acesso e defesa junto ao Poder Judiciário (Juizados Especiais do Consumidor e Assistência Jurídica Gratuita), proteção e defesa dos direitos e interesses de forma preventiva (Promotorias de Justiça do Consumidor, Delegacias Especializadas e Associações), além de outras medidas no mesmo sentido.

Como “Direitos Básicos do Consumidor”, determinou de forma expressa no seu artigo 6º o “acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos” (inciso VII) e a “facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor” (inciso VIII).

Estabeleceu ainda regras especiais protetivas de cunho processual quando da defesa do consumidor em Juízo, tanto em relação aos direitos individuais quanto aos coletivos (artigo 81 a 104).

Fechando o ciclo normativo, o CDC determinou as regras para a criação e suporte ao “Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, lançando as bases para a criação dos órgãos públicos de cunho administrativo, como é o caso dos PROCON´s – Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor em todas as esferas federativas, com ênfase à orientação, conscientização e motivação dos consumidores na busca de seus direitos e defesa dos seus interesses.

Destarte, nítida a construção de um sistema normativo que, além de inovar de forma extremamente positiva no direito material, tratou de avançar igualmente na questão de regular os meios de proteção e incentivo ao consumidor para a luta pelos seus direitos eventualmente violados, com facilitação e auxílio no acesso ao Poder Judiciário para tanto.

2. CDC: DIFICULDADES DE IMPLEMENTAÇÃO

Apesar de todo avanço legislativo temos que observar a clara realidade do início da década de 1990: de um lado um conjunto sistêmico e organizado de cunho legislativo nunca visto antes em nosso país. De outro, a realidade fática de não existirem mecanismos instrumentais eficazes para sua verificação na prática.

Ora, sem a criação efetiva dos órgãos e da legislação respectiva para permitir o exercício dos direitos ali estabelecidos, frustrava-se a sua eficácia social. Não havia – salvo os Juizados de Pequenas Causas instituídos pela lei 7.244/84, cuja criação nas unidades federativas era facultativa, e, por isso mesmo, quase inexistentes no território nacional – um órgão que pudesse cumprir tal função.

Imagine-se, por exemplo, um consumidor que, em 1991, adquiriu um refrigerador em uma região onde a temperatura média anual é de 38º e que, depois de alguns dias parou de funcionar. Sua saída à época seria a de buscar um advogado, normalmente contratado de forma particular, em razão dos critérios de

análise para concessão de Defensor Público ou advogado nomeado pela Assistência Judiciária por meio de convênios com a Defensoria, e, finalmente, ingressar com um processo.

A partir de então, pensar-se-ia hoje, tudo estaria transcorrendo de forma tranquila. Porém, esse processo seria obrigatoriamente encaminhado à estrutura funcional e material da Justiça Comum Estadual que, indistintamente nas Unidades Federativas, atuavam e atuam sempre além da sua capacidade gerando acúmulo de serviço e morosidade de tramitação. Alie-se a esses elementos a ausência de um procedimento célere, informal e sem custos. O resultado final é que esse caso hipotético, juntamente com milhões de outros factíveis, dificilmente, seria levado a esses termos. Normalmente, aquele consumidor lesado, ficaria com a frustração de jamais ver o seu direito restabelecido, criando mais um ponto estatístico no já estagnado quadro de litigiosidade contida então existente.

3. EFETIVAÇÃO DO ACESSO AO SISTEMA JUDICIÁRIO

A solução veio somente cinco anos mais tarde com a edição da lei 9.099 de 26 de setembro de 1995 e que, atendendo ao disposto no artigo 98, inciso I, da Constituição Federal de 1988, instituiu em todo o país os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Na sua exposição de motivos delineava sua função de dar vazão a toda demanda contida proveniente da ausência de um sistema processual desse tipo, especialmente aquelas advindas das relações de consumo.

O referido sistema criou um procedimento próprio, de natureza especial, apelidado de “sumaríssimo” para diferenciá-lo dos procedimentos sumário e ordinário determinados pelo Código de Processo Civil.

Basicamente como pontos fundamentais de diferenciação, em relação a tudo que já se havia tentado na área das chamadas “pequenas causas”, foram os seguintes pontos:

a. Criação obrigatória em todos os estados-membros
b. Facultatividade do advogado nas causas de até vinte salários mínimos
c. Gratuidade total dos atos judiciais e isenção de custas processuais (em primeira instância)

d. Fundar-se nos princípios da celeridade, oralidade, simplicidade, informalidade e da economia processual.

A ampla possibilidade de conciliação aliada ao acesso facilitado e o julgamento das causas em tempo recorde garantiu a compensação pelos cinco anos de litigiosidade reprimida. O resultado é que, analisando hoje a evolução da natureza do objeto das ações que tramitavam e tramitam pelo JEC - Juizado Especial Cível, temos um dado interessante: de cada 10 ações distribuídas pelo procedimento do JEC, 7 são relativas, direta ou indiretamente, à discussão decorrente de possível violação a direito em relação de consumo.

Como efeito, num primeiro momento, houve uma verdadeira "histeria" relacionada à procura pela defesa dos direitos – que nem sempre existiam de fato – com o ingresso de ações frente ao Judiciário. Posteriormente, observou-se a eficácia social da nova normatização: o consumidor consciente de seus diretos e com um sistema facilitador para seu exercício e os fornecedores de produtos e serviços se ajustando às novas regras para oferecê-los de forma qualitativa, cientes da existência daqueles meios facilitadores de acesso ao Judiciário no caso de eventual violação.

Assim, observa-se de forma pragmática que a positivação de caráter processual e material criou uma espécie de "retroalimentação cognitiva", fazendo com que cada vez mais o ciclo indicado estivesse em movimento, gerando a almejada estabilização quanto à conscientização da importância do conhecimento seu conteúdo por todos, garantindo de forma clara a facilitação do acesso ao sistema judiciário.

4. POSSÍVEIS OBSTÁCULOS

De suma importância destacarmos a advertência que faz LAURIA TUCCI no sentido de que

> *...não se pode deixar de ter na devida conta que as pessoas mais humildes, independentemente da legislação em vigor, continuarão buscando realizar os seus imaginados direitos de modo rudimentar e sumário, cuja celeridade constitui, induvidosamente, fator de crescente autoconfiança. Seja por não terem a desejável compreensão da importância e da sublimidade da Justiça, seja por nela não acreditarem, seja,*

> *enfim, pela idéia de ser ela dispendiosa e inatingível, dificilmente mudarão seus hábitos. Para que o fizessem, não lhes poderia faltar, conjuntamente com um amparo social dignificante do ser humano, uma assistência judiciária pelo menos razoável (1985, pg. 5-7).*

A importância social de um sistema judicial tem como termômetro a visão que o cidadão comum tem dele. E, invariavelmente, todas as pesquisas de opinião pública feitas junto à população, sempre o colocam em nítida descrença em relação a tal sistema, que consideram "injusto" por conta da morosidade, custo e burocracia para sua utilização.

E, pior, acabam por direcionar tal culpa a dois elementos fundamentais: de um lado o Estado, que realmente tem a sua parcela de culpa por não gerir um sistema que funcione de fato e, de outro, sem nada ter a ver com isso de fato, o Advogado, que passa de forma absurda a ser o "vilão" da história, sempre caracterizado por um desespero pelo ganho de honorários e morosidade processual quando conveniente. Esquece-se que é justamente a sua figura e atuação que impedem ser a situação muito pior do que sempre foi.

Ora, se um procedimento desprovido dos formalismos extremados tão comuns no sistema judiciário regular leva em conta a possibilidade, em primeiro plano, da resolução do litígio através da conciliação das partes, a figura do advogado atuando junto às partes como patrono ou mesmo conciliador dessa demanda, lhe garante a devida importância dentro do sistema que passa a ser uma alternativa extremamente viável.

E a via da pacificação dos conflitos através da conciliação prévia ataca o problema até mesmo antes de se transformar no necessário acesso ao sistema judiciário, permitindo aos envolvidos a sua resolução, sem o desgastante e moroso tramitar do processo.

5. A VIA CONCILIATIVA

No direito pátrio, podemos citar como verdadeiros precursores dos sistemas de facilitação do acesso ao Judiciário os Juizados Informais de Conciliação, órgãos não jurisdicionais, portanto sem força coativa. Surgidos em caráter experimental inicialmente da experiência pioneira do estado do Rio Grande do Sul, posteriormente ganharam outras Unidades Federativas como Paraná e São Paulo, sem nos

olvidarmos da fase Brasil-império, onde os Juízes de Paz da época (daí o nome de seu cargo) promoviam a conciliação ou apaziguamento das partes em relação a demandas de menor complexidade.

Recrutados entre advogados, juízes e promotores de justiça aposentados, os Conciliadores atuavam de forma voluntária, trabalhando honorificamente na busca da solução dos litígios de maneira rápida, gratuita e informal, com o aconselhamento das partes para que realizassem a composição amigável, e que, sendo frutífera, era tomada a termo e homologada por um Juiz, passando a ter então força judicial.

Mesmo no sistema jurisdicional dos Juizados Especiais de Pequenas Causas (Lei Federal 7.244/84) antecessores dos atuais Juizados Especiais Cíveis e Criminais (Lei Federal 9.099/95), cuja previsão já se dava na Constituição Federal de 1988, artigos 24, X e 98, I, tem-se na conciliação um objetivo essencial.

Hoje, tais instrumentos continuam funcionando de forma mais expandida mediante convênios com entidades públicas tais como Prefeituras e mesmo particulares, como é o caso das frutíferas parcerias com as Instituições de Ensino Superior. Nelas são instaladas as chamadas “Unidades Avançados de Atendimento Judiciário - UAAJ”, a exemplo do que ocorre no Estado de São Paulo após a edição pelo Tribunal de Justiça do Provimento 1.077/2006, que permitiu a expansão de tais parcerias.

Uma parceria pioneira foi efetivada entre a FAJ – Faculdade Jaguariúna e o Tribunal de Justiça de São Paulo em janeiro de 2008.

Em seu primeiro mês de funcionamento a referida UAAJ teve 66 atendimentos e desde então já permitiu o atendimento e encaminhamento de mais de nove mil pessoas, conseguindo um índice de resolução para as demandas, sem necessidade do processo judicial, em cerca de 70% dos casos.

Na UAAJ, sob orientação docente multidisciplinar, alunos/estagiários de vários cursos da Instituição como Direito, Ciências Contábeis, Administração, Psicologia e outros promovem os trabalhos, servindo de oportunidade ímpar para a verificação e aplicação, na prática, dos ensinamentos teóricos, vez que se tratam de casos reais, ou seja, experiências vivenciadas pelo próprio meio social onde se encontra instalada a Instituição de Ensino Superior. Além disso, conseguem fomentar a pacificação social do conflito de forma a garantir às partes envolvidas a satisfação mútua.

De igual sorte e procedendo de forma prévia a tentativa de solução dos conflitos pela atividade da conciliação envolvendo especificamente relações de consumo, temos os Procon´s – Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor.

Trata-se de órgão com atuação em nível nacional podendo ser estadual ou municipal, integrando o já citado Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como pressupõe o CDC em seu artigo 105.

Suas funções básicas são:

a. orientação aos consumidores em suas reclamações;
b. informação sobre seus direitos;
c. fiscalização das relações de consumo;
d. formação de convênios com entidades e movimentos de conscientização como é o caso do OSRC – Observatório Social das Relações de Consumo.

Dessa maneira, podemos dizer que se trata, assim como os outros órgãos citados, de mais um auxiliar do Poder Judiciário permitindo outra via de acesso desburocratizada, informal e célere, tentando solucionar previamente os conflitos entre o consumidor e o fornecedor de produtos e serviços. Quando da inexistência de acordo, encaminha-se o caso para o Juizado Especial Cível com jurisdição sobre o local.

Ademais, atua também na composição preventiva de litígios ao promover audiências coletivas com grandes empresas prestadoras de serviço e instituições financeiras para tentar solucionar casos em que, por exemplo, o consumidor possui uma dívida e não tem condições de pagá-la de maneira integral, propondo meios para que a situação se adeque e os fornecedores aceitem outras condições mais favoráveis e humanas para pagamento.

Na sua estruturação, o PROCON é estabelecido primeiramente pelo Governo Estadual e, só a partir da criação daquele, são criados outros Procon’s nos municípios da referida unidade federativa. Referidos órgãos demandam obrigatoriamente a previsão legal por meio de lei ou decreto municipal, onde serão estabelecidas suas atribuições tomando-se como referência o artigo 4º, do Decreto 2.181/97.

Por fim, como preceitua MORAES esses sistemas acabam por se cercar de certas características peculiares, tais como:

> a. *recuperar certas controvérsias que não chegam à Justiça, sobretudo no que se refere aos "pequenos conflitos";*
> b. *reativar a participação do corpo social na administração da Justiça;*
> c. *proporcionar maior informação ao cidadão, conscientizando-o sobre seus direitos e orientando-o juridicamente, na sua defesa e garantia;*
> d. *racionalizar a distribuição da Justiça, pela atribuição da solução de certos conflitos a métodos informais, valendo-se de conciliadores, juízes leigos e árbitros, com a conseqüente desobstrução dos serviços dos magistrados (1998:75).*

A entrada em vigência da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça traz agora um novo e promissor capítulo para a via da pacificação dos conflitos, através da intervenção do terceiro facilitador. Este se reveste na função de Conciliador ou Mediador e passará a atuar em grande parte das demandas ainda na sua fase de embrionária (ou pré-processual), de forma obrigatória. Somente após tal tentativa de solução pacificadora, e obviamente quando restar infrutífera, é que o conflito não pacificado poderá prosseguir como demanda judicial através da formação tradicional do processo.

De diferente e inovador, além da clara obrigatoriedade de utilização do procedimento como fase pré-processual e, portanto, condição ´sine coa non´ para formação e desenvolvimento válida e regular do processo, é o foco claro na intensa e também obrigatória, capacitação a que deverá se submeter às pessoas interessadas no exercício das funções de terceiro facilitador, tanto para a de mediador como para a de conciliador. Somente após a conclusão de curso específico e com carga horária e conteúdo programático estabelecidos pelo supracitado ato normativo, além de um estágio onde exercerá as funções sob supervisão de um mediador/conciliador experiente, é que poderá se cadastrar num banco nacional e ser nomeado eventualmente pelos Juízes Coordenadores para atuar no casos práticos e mediante remuneração, mais uma importante inovação trazida. Claro que ainda há que se regulamentar tais situações de forma mais específica definindo e determinando o procedimento e a forma em vários aspectos ainda muito vagos. Porém, o mais relevante, que seria a regulamentação geral do tema, foi feito. E, por conseguinte, as relações consumeristas levadas a Juízo normalmente através dos Juizados Especiais, acabará por se beneficiar desse sistema, vez que o procedimento da Lei 9.099/95 também está incluído dentro do campo de abrangência da Resolução.

6. DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E A INTENSIFICAÇÃO DO CONSUMO

De fato, quando um modelo sistêmico se encontra projetado para tal ou qual situação, sempre se busca fazer as projeções em todos os sentidos, de seus reflexos.

Quando o CDC foi criado no início da década de 1990, tínhamos um cenário bem peculiar: a primeira eleição direta realizada pouco antes, um governo apostando na sistemática neoliberal como forma de resolução dos (graves) problemas sócio-econômicos que açoitavam o país, especialmente a população mais empobrecida.

Dentro do modelo de desenvolvimento adotado pelo governo da época, era nítida a abertura ao capital de forma ampla e irrestrita com amplo investimento na produção de bens de consumo duráveis, além da marcante e progressiva liberação da entrada de produtos importados.

Com isso, houve um claro e progressivo aquecimento na economia de mercado de bens de consumo que, aliada ao desenvolvimento e profissionalização dos meios de comunicação de mídias eletrônicas de massa e a consolidação da internet, acabaram por atingir um grau jamais visto em nosso país ou em toda a América Latina, colocando a todos na condição de consumidor de fato ou em potencial.

Sem levantar a questão relativa ao “consumo indiscriminado como fato gerador de violência”, muito bem abordada pelos Observatórios Sociais das Relações de Consumo, órgão atrelado aos PROCONs Estaduais e pelos doutos nas áreas mais correlatas como a Sociologia, é um fato que atualmente nenhuma pessoa pode se dizer livre dessas situações de incentivo indiscriminado e exagerado ao consumo. E isso independente da sua classe social.

Um adolescente de classe média, induzido pela sistêmica propaganda e seu próprio meio social a adquirir um determino tipo de calçado de uma “grife” cuja marca está incutida exaustivamente nos meios de comunicação, buscará tentar adquirir o produto com o sacrifício do seu ganho ou de seus parentes. Já um outro adolescente que se encontra em condição sócio-econômica bem inferior e que não tem meios para tanto, pode sentir a “pressão” para ter o mesmo produto e até partir

para o uso da violência como meio para conseguir a satisfação da sua "necessidade" de consumo.

Como dito, não se entra aqui no mérito da discussão, vez que há cada vez mais casos de adolescentes que teriam condições materiais seguras para seu desenvolvimento, partirem para a criminalidade tendo como ponto convergente o mesmo: a finalidade do ato que consiste, quase sempre, em adquirir bens de consumo de certos tipos e marcas, ditados por aquele mesmo sistema.

E o que se depreende dessas observações superficiais é que o acesso ao sistema judiciário fica cada vez mais intrincado, vez que tais situações entram como processos no mesmo sistema, inobstante tratarem-se de questões de cunho penal, pois a "máquina" judiciária é uma só.

Isso nos dá uma noção clara do quão imenso e complexo é o sistema consumerista em nosso país e o quanto isso influencia a busca pelo sistema judiciário gerada pela massiva e proposital intensificação do consumo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar da ausência de investimento de divisas de forma mais efetiva pelos governos de maneira geral, para estruturar de forma bem adequada – material e formalmente - os órgãos que permitem a facilitação do acesso ao sistema judiciário e à resolução de conflitos de forma preventiva, criados de forma direta e indireta, temos um sistema funcional que permite à parte mais vulnerável da relação, qual seja o consumidor, expor seus problemas e ter seu eventual direito ressarcido, apesar de ainda do ideal.

De outro lado, por mais que ocorra investimento em estrutura e pessoal, a continuidade da banalização e massificação do consumo pelo consumo, sem qualquer despertar de conscientização populacional, jamais permitirá o *timing* adequado entre uma e outra situação.

Portanto, a necessidade de investimentos para facilitação do acesso ao Poder Judiciário em decorrência de relações de consumo, deve ser seguida de coragem política suficiente para enfrentar o problema da massificação, com a inclusão de outros - em igual o maior monta – destinados à propaganda governamental, estimulando e incutindo na população o consumo consciente, contando com "atores" coadjuvantes dessa disseminação *in loco*, quais sejam, as

Instituições de Ensino Superior, em razão da sua penetração em todas as camadas sociais e sua natural condição catalisadora através dos seus alunos.

Por óbvio que interesses contrariados se levantarão e tentarão de todas as formas combater tais políticas públicas. Mas, não nos olvidemos do que era a situação da propaganda tabagista há dez anos e o que restou dela hoje.

BIBLIOGRAFIA

MORAES, Silvana Campos. ***Juizado Especial Cível***. Rio de Janeiro: Ed. Forense, 1998.

PACETTA, Flávio Fernandes. ***Juizados Especiais Cíveis: origens e desenvolvimento das pequenas causas***. 1º edição. Ribeirão Preto: Editora Nacional de Direito, 2004.

TRINDADE, Edi Aparecido e MELLIM FILHO, Oscar (organizadores). ***Acesso à Justiça***. 1ª edição. Campinas: Editora Alínea, 2012.

TUCCI, Rogério Lauria. ***Manual do Juizado Especial de Pequenas Causas***. 1ª edição. São Paulo: Saraiva, 1985.