



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE DIREITO
PROGRAMA DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

ADRIANA LUZ DE CARVALHO SIQUEIRA

**O ACESSO DOS CONSUMIDORES AOS JUIZADOS
ESPECIAIS CÍVEIS: ANÁLISE DOS OBSTÁCULOS PARA O
EXERCÍCIO DO JUS POSTULANDI E PROPOSTA EM PROL DA
EFETIVIDADE**

Salvador

2018

ADRIANA LUZ DE CARVALHO SIQUEIRA

**O ACESSO DOS CONSUMIDORES AOS JUIZADOS
ESPECIAIS CÍVEIS: ANÁLISE DOS OBSTÁCULOS PARA O
EXERCÍCIO DO JUS POSTULANDI E PROPOSTA EM PROL DA
EFETIVIDADE**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof. Dra. Joseane Suzart Lopes da Silva.

Salvador

2018

ADRIANA LUZ DE CARVALHO SIQUEIRA

**O ACESSO DOS CONSUMIDORES AOS JUIZADOS
ESPECIAIS CÍVEIS: ANÁLISE DOS OBSTÁCULOS PARA O
EXERCÍCIO DO JUS POSTULANDI E PROPOSTA EM PROL DA
EFETIVIDADE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Programa Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

BANCA EXAMINADORA

Joseane Suzart Lopes da Silva – Orientadora _____

Doutora em Direito pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil. Universidade Federal da Bahia – UFBA.

Emanuel Lins Freire Vasconcellos _____

Doutorando em Direito pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil. Universidade Federal da Bahia – UFBA.

Tiago Silva de Freitas _____

Mestre em Direito pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil. Universidade Federal da Bahia – UFBA.

Ao meu pai e a minha mãe (in memoriam), por todos os ensinamentos ao longo da vida.

A Ricardo, por todo o incentivo e dedicação.

Aos meus mestres, por todos os conhecimentos compartilhados, em especial a Joseane Suzart, orientadora e inspiração, por todo auxílio e atenção durante a elaboração desta monografia.

RESUMO

Trata a presente monografia de uma análise sobre o acesso do consumidor aos Juizados Especiais Cíveis e dos obstáculos para o exercício do *jus postulandi*. Propôs-se, como hipótese central, se há uma falsa ideia de acesso à justiça nos Juizados Especiais Cíveis nas lides em que o consumidor exerce o direito de petição, tendo em vista a falta de capacidade técnica do cidadão comum para demandar sozinho em juízo. Objetivou-se, deste modo, demonstrar a vulnerabilidade do consumidor que exerce o *jus postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis e de que forma se dá este acesso à justiça. Utilizaram-se, para tanto, os métodos hipotético-dedutivo, dialético, argumentativo, hermenêutico, histórico e monográfico, pois a temática não fora tratada apenas sob o viés dogmático e normativo, mas também ingressou no âmbito zetético e interdisciplinar, envolvendo o Direito das Relações de Consumo, o Direito Constitucional e o Direito Processual Civil, bem como aspectos sociológicos e econômicos relevantes para a ampla compreensão do tema. Ademais, adotaram-se as pesquisas exploratória, bibliográfica e documental, valendo-se da técnica da documentação indireta e do procedimento qualitativo. Realizou-se, em quatro capítulos: uma análise dos elementos da relação jurídica de consumo, sujeitos participantes e objeto, e sobre o conceito de vulnerabilidade, no âmbito do Direito do Consumidor, e suas espécies; um breve esboço histórico sobre o acesso à justiça e Juizados Especiais, a concepção de acesso à justiça como direito fundamental e uma abordagem sobre a proteção legal e constitucional do consumidor; um estudo sobre a criação dos Juizados Especiais Cíveis, os seus princípios processuais e aspectos procedimentais; e por fim, foram sugeridas propostas em prol do acesso efetivo *jus postulandi* dos consumidores nos Juizados. Concluiu-se, através da pesquisa realizada, que o problema existe no plano concreto. Sugeriu-se uma reestruturação física e material dos Juizados, e a inclusão das disciplinas Direito do Consumidor como obrigatória nas escolas, para o Ensino Médio, bem como a conversão em matéria obrigatória nas Instituições de Ensino Superior, como forma de educar e instruir os cidadãos acerca dos Direitos das Relações de Consumo.

PALAVRAS CHAVES: JUIZADOS ESPECIAIS; DEFESA DO CONSUMIDOR; ACESSO À JUSTIÇA; EFETIVIDADE.

ABSTRACT

This paper intends to analysis of consumer access to the Special Civil Courts and obstacles to the exercise of jus postulandi. It was proposed as a central hypothesis if there is a false idea of access to justice in the Special Civil Courts in the cases in which the consumer exercises the right of petition, due to the lack of technical capacity of the ordinary citizen to sue alone in court. The objective was to demonstrate the vulnerability of the consumer who exercises jus postulandi in the Special Civil Courts and how this access to justice is given. The hypothetical-deductive, dialectical, argumentative, hermeneutical, historical and monographic methods were used for this purpose, since the thematic was not only treated under the dogmatic and normative bias, but also entered the zetético and interdisciplinary scope, involving Consumer Relations, Constitutional Law and Civil Procedural Law, as well as sociological and economic aspects relevant to the broad understanding of the subject. In addition, exploratory, bibliographic and documentary research was adopted, using the technique of indirect documentation and qualitative procedure. In four chapters, an analysis of the elements of the legal relationship of consumption, subject and object, and the concept of vulnerability, in the scope of Consumer Law, and its species; a brief historical background on access to justice and Special Courts, the concept of access to justice as a fundamental right and an approach on the legal and constitutional protection of the consumer; a study on the creation of Special Civil Courts, its procedural principles and procedural aspects; and finally, proposals were proposed for effective access to justice for consumers in the Courts. It was concluded, through the research carried out, that the problem exists on the concrete plane. It was suggested a physical and material restructuring of the Courts, and the inclusion of the subject of Consumer Law as compulsory in schools, for High School, as well as the conversion into compulsory subjects in Higher Education Institutions, as a way of educating and educating citizens about the Rights of Consumer Relations.

KEYWORDS: SPECIAL COURTS; CONSUMER PROTECTION; ACCESS TO JUSTICE; EFFECTIVENESS.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO	9
2.1 SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO	9
2.1.1 O consumidor	10
2.1.2 O fornecedor de bens e serviços	12
2.2 O OBJETO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO	13
2.3 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.....	14
2.3.1 Conceito	15
2.3.2 Espécies de vulnerabilidade	16
2.3.3 Distinção entre vulnerabilidade e hipossuficiência	19
3 O ACESSO À JUSTIÇA E OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS	20
3.1 BREVE ESCORÇO HISTÓRICO SOBRE O TEMA	20
3.2 ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO FUNDAMENTAL.....	22
3.3 A PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR	25
3.4 A PROTEÇÃO LEGAL DO CONSUMIDOR	27
4 A CRIAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS (LEI 9.099/95)	30
4.1 PRINCÍPIOS PROCESSUAIS.....	32
4.2 ASPECTOS PROCEDIMENTAIS.....	35
4.3 AS PARTES LITIGANTES NOS JUIZADOS	37
5 PROPOSTA EM PROL DO ACESSO EFETIVO JUS POSTULANDI DOS CONSUMIDORES AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS	39
5.1 O DIREITO A UM ACESSO EFETIVO À JUSTIÇA.....	43
5.2 PROVIDÊNCIAS ADMINISTRATIVAS	44
5.3 A PARTICIPAÇÃO DOS INTEGRANTES DO SISTEMA NACIONAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR	48
5.4 A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL	50
6 CONCLUSÃO	54
REFERÊNCIAS	57

1 INTRODUÇÃO

As relações de consumo passaram por uma série de transformações desde a Revolução Industrial até os dias atuais, principalmente após o advento do capitalismo. A fabricação de bens em série, a massificação da produção, e, atualmente, a influência midiática, criaram uma lógica que estimula cada vez mais o consumo. Desta forma, tornou-se necessária a criação de instrumentos de regulação dessas relações e de proteção ao consumidor, sujeito vulnerável por presunção.

O presente trabalho monográfico investigará se de fato o acesso à justiça nos Juizados Especiais Cíveis se dá de forma ampla e justa para os consumidores que exercem o *jus postulandi* nas causas de até 20 salários mínimos, sem a presença de advogados. Tratar-se-á de um exame doutrinário da Lei 9.099/95, a Lei dos Juizados Especiais, que traz como princípios basilares do processo, a oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação, estabelecendo, ainda, a competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade.

O primordial objetivo consistirá em demonstrar a vulnerabilidade do consumidor que exerce o *jus postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis e de que forma se dá este acesso à justiça. Três objetivos específicos foram delineados para que o trabalho fosse desenvolvido: em primeiro plano, realizar uma análise do CDC, como microssistema, sob o prisma de sê-lo uma lei pública, econômica e de interesse social. O segundo objetivo consiste em examinar, de forma crítica, a produção bibliográfica existente sobre acesso à justiça e Juizados Especiais Cíveis, a fim de possibilitar a compreensão do problema investigado. O último objetivo refere-se à importância de compreender e relacionar o funcionamento dos juizados com o direito ao efetivo acesso à justiça, nas lides em que o consumidor exerce o *jus postulandi*.

A hipótese central se concentrará na investigação sobre a existência de uma falsa ideia de acesso à justiça pelos consumidores que exercem o seu direito de petição nos Juizados Especiais Cíveis, tendo em vista a ausência de capacidade técnica do cidadão comum para postular sozinho em juízo, frente a empresas, que normalmente são representadas por advogados.

A relevância social e jurídica é identificada pela importância da questão do acesso à justiça na atualidade. O trabalho dará um enfoque ao acesso à justiça nos

Juizados Especiais Cíveis, com destaque para as lides de consumo, em que os indivíduos exercem o *jus postulandi*. A Lei 9.099/95 teve como um de seus principais objetivos tornar a justiça mais célere, econômica e menos formal, concedendo amplo acesso ao judiciário, principalmente por pessoas que não tinham condições financeiras que lhes permitissem este acesso, por não terem como pagar as custas processuais e os honorários advocatícios. Porém, percebe-se que este acesso não se dá de forma igualitária entre as partes, principalmente quando o consumidor hipervulnerável, e muitas vezes hipossuficiente, exerce o direito de petição.

Quanto aos métodos, adotar-se-á os clássicos, o hermenêutico e o argumentativo, valendo-se da linha crítico metodológica. Em relação ao objeto, as pesquisas jurídico-exploratória e as jurídico-projetivo serão manejadas. A pesquisa inaugural se dará com enfoque em obras e artigos, que apresentarem pertinência temática. Ademais, serão manipulados os instrumentos investigativos que venham a ser revelarem necessários. No âmbito da técnica, será desenvolvida a análise documental indireta por meio da pesquisa bibliográfica e documental.

No segundo capítulo, serão abordadas as concepções da relação jurídica de consumo, apresentando-se os sujeitos de tais relações, o seu objeto e tratando-se sobre a questão da vulnerabilidade do consumidor (conceitos e espécies de vulnerabilidade). O terceiro capítulo consignará a análise do acesso à justiça nos Juizados Especiais Cíveis, trazendo um breve esboço histórico sobre o tema, a questão da proteção legal e constitucional ao consumidor e do direito fundamental de acesso à justiça.

O quarto capítulo terá como foco a criação dos Juizados Especiais Cíveis. Abordar-se-á, ainda, os princípios processuais, os seus aspectos procedimentais e uma análise das partes litigantes nos juizados.

Por fim, o último capítulo destinar-se-á a trazer uma proposta em prol da efetividade do acesso à Justiça nos Juizados Especiais Cíveis, além de uma reflexão sobre questões como alteração legislativa, providências administrativas e sobre a participação da sociedade civil neste processo de efetivação de um acesso à justiça amplo e realmente justo.

2 A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

A relação de consumo possui natureza obrigacional e é caracterizada pela existência de elementos essenciais, como o consumidor, o fornecedor e um objeto, que poderá ser a entrega de um produto ou a prestação de um serviço. Para se compreender bem este tipo de relação jurídica, é necessário que se tenha conhecimento acerca dos conceitos dos elementos acima evidenciados, definidos na Lei 8.070/90, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC), que define bem os seus componentes; o que leva a uma compreensão correta de tal vínculo. Percebe-se que tais elementos, ainda são desconhecidos de grande parte da população, que possui uma vaga noção de conceitos tão importantes para a vida na sociedade moderna. Bruno Miragem destaca que estes conceitos são dependentes entre si, e que todos têm que estar presentes¹. O CDC tratou, ainda, de instituir um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; um instrumento de viabilidade da Política Nacional das Relações de Consumo, criado com o objetivo de articular os órgãos públicos e privados que tutelam este sujeito de direitos para obtenção da eficácia social da Lei².

Existem alguns elementos essenciais para a configuração de uma relação de consumo. Claudia Lima Marques aduz que o grande desafio do intérprete e aplicador do Código de Defesa do Consumidor é saber identificar os seus elementos³. Então, é preciso definir bem os componentes integrantes deste vínculo, sob o risco de não se estar diante de uma relação jurídica de consumo, ou seja, que não está sujeita ao regramento do Código de Defesa do Consumidor, mas que muitas vezes são regulamentadas pelo Código Civil.

2.1 SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Para que se tenha uma correta compreensão acerca das relações de consumo, é relevante que se conheça bem quem são os sujeitos que as integram.

¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 143.

² BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 429.

³ *Ibidem*, p. 96.

Estes sujeitos são identificados como elementos subjetivos da relação. São eles: consumidor e fornecedor.

2.1.1 O consumidor

O Código de Defesa do Consumidor delimita bem, em seu artigo 2º, o conceito desse sujeito de direitos, e lhe dá uma proteção especial. Preceitua o caput do referido artigo, que consumidor “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”⁴. Deste conceito, pode-se extrair que o consumidor não é apenas quem paga pelo produto ou serviço, mas também, aquele que faz uso, mesmo sem ter pago por eles. Um exemplo ilustrativo seria o de um pai que comprou uma caixa de bombons para o filho. Neste caso, o filho, destinatário final do bem, é consumidor, de acordo com a definição do código. Claudia Lima Marques pontua que a definição de consumidor no código não faz distinção entre o adquirente do produto e o usuário, todos são considerados sujeitos de direito dessa relação⁵. Para a maioria das pessoas que não têm contato direto com o mundo jurídico, essa informação, sem dúvidas, será recebida como uma novidade, justamente pela falta de esclarecimentos sobre conceitos tão relevantes para a sociedade.

A doutrina apresenta duas correntes acerca da tradução da expressão “destinatário final”. São elas: a Finalista e a Maximalista. Essas correntes giram em torno do fato de o Código de Defesa do Consumidor não explicitar se o sujeito que adquire um bem com fim de lucro também deve ser considerado consumidor para efeitos legais. Bruno Miragem pontua que essa questão é de extrema relevância, já que da interpretação que se empregue a essa definição, há de se estabelecer o âmbito de aplicação nas normas do CDC⁶.

Defensora da corrente finalista, Claudia Lima Marques, acredita que a expressão destinatário final trazida pelo CDC deve ser interpretada de forma restrita.

⁴ BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em: 20 mai. 2018.

⁵ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 98.

⁶ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 91.

Seria o destinatário fático e econômico do bem ou do serviço⁷. Em outras palavras, para ser considerado destinatário final é necessário que o bem adquirido não seja empregado para fins profissionais e nem revenda, o que seria considerado um consumo intermediário. A autora, ainda explica, que a partir do momento em que esse consumo intermediário ocorre, o Código de Defesa do Consumidor perde a sua finalidade, que é tutelar o vulnerável⁸. Por outro lado, a corrente dos maximalistas defende que o CDC foi criado para proteger as relações de consumo de forma mais ampla. Claudia Lima Marques leciona que para essa teoria, a expressão “destinatário final” deve ser interpretada da forma mais extensiva possível, a fim de abarcar o maior número das relações de mercado, não importando se o fim é o lucro⁹.

Não se pode deixar de pontuar que o Código de Defesa do Consumidor não traz apenas um conceito para este sujeito de direitos. Encontram-se equiparações ao longo do CDC que ampliam a tutela para cidadãos que não participam diretamente das relações consumeristas, mas que são abarcados pela proteção destinada ao sujeito consumidor, de fato. O parágrafo único do artigo 2º equipara a estes, a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Tais indivíduos devem ser vistos tanto individualmente, como coletivamente, protegidos por meio da tutela coletiva de direitos. Um bom exemplo é o dos usuários dos planos de saúde, que possuem o contrato individual, porém poderão pleitear coletivamente os seus direitos. Já o artigo 17 equipara a consumidor todas as vítimas do evento, em outras palavras, aquele que tenha sofrido um acidente de consumo, mesmo que não tenha adquirido ou utilizado determinado produto ou serviço. Um exemplo ilustrativo seria o de uma pessoa que esteja passando em frente a um determinado estabelecimento em que ocorra uma explosão e seja atingida. Esta pessoa será tratada como se consumidor o fosse, por equiparação. De acordo com Bruno Miragem, nestes casos se percebe a

⁷ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e amp. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 84.

⁸ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 85.

⁹ *Ibidem*, idem.

desnecessidade da prática do consumo, bastando que esteja exposto às situações previstas no CDC, como vítima de um acidente de consumo, por exemplo¹⁰.

O artigo 29 preceitua o último conceito atribuído pelo CDC, que equipara a consumidor todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas, como por exemplo, a do artigo 30, que obriga o fornecedor que veicular qualquer informação ou publicidade, suficientemente precisa, e que integra o contrato a ser celebrado, o que permite que o consumidor exija o cumprimento da oferta nos termos da sua veiculação. De acordo com Claudia Lima Marques, trata-se de uma definição ampla no seu alcance material, já que não é uma definição meramente contratual, mas que também visa proteger de atos ilícitos pré-contratuais¹¹. Um exemplo ilustrativo é o de uma determinada loja que veicula uma oferta em um canal de televisão. Considera-se que toda a coletividade que assistiu à propaganda, tem o direito de exigir o cumprimento daquela determinada oferta.

Logo, percebe-se que o Código de Defesa do Consumidor não apresenta apenas um conceito para este sujeito de direitos. Esta ampliação conceitual permite que pessoas que nem participaram da relação de consumo, adquirindo ou utilizando o produto ou serviço como destinatário final, por exemplo, tenham a sua proteção. Trata-se de uma ampliação que beneficia um grande número de pessoas, pois se imaginar que caso não existisse essa ampliação conceitual, pessoas atingidas por acidente de consumo, não teriam a devida proteção que o código oferece, o que eximiria a responsabilidade dos fornecedores.

2.1.2 O fornecedor de bens e serviços

No outro pólo da relação de consumo, figura o fornecedor. O artigo 3º do CDC contempla a definição para este sujeito e o conceitua como sendo toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização

¹⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 87.

¹¹ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 98.

de produtos ou prestação de serviços¹². Percebe-se que tal definição é bem ampla, e através dela pode-se concluir que o fornecedor é todo sujeito que participa da cadeia de fornecimento, independentemente da etapa. Bruno Miragem leciona que a ampliação do conceito é importante para se definir a extensão dos deveres jurídicos, sobretudo no âmbito da responsabilidade civil¹³.

Existem alguns requisitos relevantes para se identificar se o sujeito, de fato, é um fornecedor. O primeiro requisito seria a habitualidade com que a atividade deve ser exercida. Neste caso, não se pode considerar como fornecedor, por exemplo, o sujeito que vende o seu próprio carro a um terceiro, já que esta não é a sua atividade habitual. Se considerada a venda de um carro por uma concessionária, aí sim figura um sujeito fornecedor. Bruno Miragem ressalta que o CDC não traz a exigência do profissionalismo para que se caracterize um sujeito como fornecedor. Porém, mesmo não estando expresso em lei, se houver habitualidade, subentende-se uma atividade profissional¹⁴. Outro requisito é a onerosidade, ou seja, o fornecedor é aquele que desenvolve a atividade visando vantagem econômica (contraprestação pecuniária ou remuneração), o que não significa que obrigatoriamente deva ter fins lucrativos. Claudia Lima Marques leciona que a gratuidade de produtos e serviços passou a ser alvo de discussão no campo de aplicação do CDC, pois o que pode parecer “gratuito”, às vezes é remunerado indiretamente pela coletividade¹⁵.

2.2 O OBJETO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O Código de Defesa do Consumidor consagra em seu artigo 3º, além da definição de fornecedor, também os conceitos dos objetos da relação jurídica de consumo: o produto e o serviço. No parágrafo 1º define que produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. No parágrafo seguinte, aduz que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, salvo

¹² BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em: 22 mai. 2018.

¹³ MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 98.

¹⁴ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 165.

¹⁵ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 121-122.

as decorrentes das relações de caráter trabalhista¹⁶. Em outras palavras, serviços são aqueles que abrangem as atividades remuneradas oferecidas no mercado de consumo e produtos são os demais bens que circulam neste mercado. Bruno Miragem chama a atenção para o fato de o CDC caracterizar produto também como bem imaterial, possibilitando, assim, que as relações desenvolvidas pela internet sejam abarcadas pela sua proteção¹⁷.

Apesar de as relações de consumo terem sempre estado presentes no mundo capitalista, nem sempre tiveram a devida atenção e proteção por parte do poder legislativo. A globalização foi um processo importante para a transformação do consumo, modificando as formas de acesso aos bens, principalmente com a ampliação de opções de crédito, elevando drasticamente o volume de compras e muitas vezes ditando comportamentos. Esse crescimento alarmante, acaba gerando uma quantidade maior de litígios, principalmente pelo aumento considerável da produção, que acaba gerando maior número de produtos defeituosos, por exemplo. Bruno Miragem afirma que essas transformações têm apontado para as desigualdades existentes, sejam elas econômicas, ou informacionais, o que revela a vulnerabilidade do consumidor¹⁸. Claudia Lima Marques ressalta que o crescimento do mercado virtual modificou os hábitos de consumo, ampliando as possibilidades de publicidade, agravando a vulnerabilidade desses indivíduos e ampliando os conflitos já existentes¹⁹.

2.3 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Após a Revolução Industrial, com o advento da globalização, houve uma alteração relevante no modo de vida da sociedade e o direito privado teve que se adequar a tais mudanças, principalmente no que diz respeito às relações de consumo, já que, como foi ressaltado anteriormente, houve aumento considerável na produção dos bens. Essa nova forma de produção, em grande escala, provocou um

¹⁶ BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em: 26 mai. 2018.

¹⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 106.

¹⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 27.

¹⁹ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 112.

distanciamento entre os fornecedores e consumidores, que até então, mantinham relações bem mais estreitas. Considera-se que essas alterações nem sempre foram boas para o consumidor, e o coloca em posição de vulnerabilidade.

2.3.1 Conceito

O vulnerável é o que se diz do lado fraco de uma questão ou do ponto por onde alguém pode ser ferido ou atacado. Um sujeito vulnerável é aquele que possui alguma condição que o coloca em situação de desigualdade perante os demais. De acordo com Paulo Valério Dal Pai Moraes, vulnerabilidade é um conceito que expressa relação, ocorrendo apenas nos casos em que houver a atuação de alguma coisa sobre algo ou sobre alguém²⁰. No presente trabalho, essa condição de vulnerabilidade será restringida às relações de consumo. Claudia Lima Marques aduz que essa vulnerabilidade pode ser permanente ou provisória, individual ou coletiva e fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo²¹. Este é um tema que merece relevância no que se refere à efetividade do acesso à justiça, principalmente pelos consumidores que exercem o *jus postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis, pois ao litigar desacompanhado de advogado, fica ainda mais evidente, o quanto esse sujeito é vulnerável em relação ao fornecedor de bens e serviços. De acordo com Bruno Miragem, tal princípio fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor, determinando ao direito que se ocupe da proteção deste ser vulnerável²².

O artigo 4º do CDC reconhece essa vulnerabilidade como um princípio a ser atendido pela Política Nacional das Relações de Consumo. Essa vulnerabilidade desequilibra tais relações e, muitas vezes, traz sérios prejuízos a estes sujeitos de direitos. Vale salientar que essa presunção de vulnerabilidade trazida pelo CDC é absoluta. Paulo Valério Dal Pai Moraes afirma que essa vulnerabilidade é pré-

²⁰ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. rev. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 125.

²¹ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 104.

²² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 127-128.

jurídica, uma realidade inerente à existência humana²³. O consumidor sempre será considerado a parte mais frágil da relação consumerista, principalmente pelo fato de estar sempre sujeito às práticas de fornecimento dos bens de consumo, já que não domina as técnicas e meios de produção. O reconhecimento dessa vulnerabilidade é a grande justificativa da tutela consumerista. O autor afirma, ainda, que no aspecto jurídico, é o princípio que reconhece a condição do sujeito mais fraco na relação de consumo²⁴. Ressalte-se que nem todos os consumidores estarão expostos aos mesmos tipos de vulnerabilidade, pois esta exposição vai depender de fatores econômicos, jurídicos, educacionais, dentre outros.

2.3.2 Espécies de vulnerabilidade

A vulnerabilidade se distingue, de acordo com Claudia Lima Marques, em três espécies: técnica, jurídica e fática. Ao analisá-las com a devida atenção, torna-se mais fácil a compreensão acerca dos motivos pelos quais atribuiu-se ao consumidor o status de vulnerável.

A vulnerabilidade técnica é presumida para o consumidor não profissional. É aquela em que o sujeito não possui conhecimentos específicos sobre o produto ou o serviço que está adquirindo, sendo muitas vezes enganado²⁵. É a vulnerabilidade a que está submetido o consumidor comum. Existe uma presunção de que o fornecedor seja o detentor destes conhecimentos. Paulo Valério Dal Pai Moraes explica que vários são os motivos que configuram este tipo de vulnerabilidade, sendo a falta de informação, informações prestadas incorretamente e até o seu excesso, que pode levar o consumidor a não se atentar ao que realmente interessa²⁶.

²³ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. ver. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 125.

²⁴ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. ver. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 125.

²⁵ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 88.

²⁶ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. ver. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 142.

A vulnerabilidade jurídica é aquela onde há falta de conhecimentos jurídicos específicos²⁷. É o tipo de vulnerabilidade em que o consumidor desconhece os direitos e deveres inerentes à relação de consumo que estabelece ou sobre as consequências jurídicas dos contratos que celebra²⁸. Considera-se que este tipo de vulnerabilidade atinge parcela significativa da população, pois subtede-se que, normalmente, pessoas ligadas ao mundo jurídico são munidas de tais conhecimentos, enquanto as demais os ignoram. Não é uma regra, mas uma tendência. Por fim, a vulnerabilidade fática caracteriza-se pela imposição de monopólio da superioridade por parte do fornecedor, que ocupa a posição de monopólio fático ou jurídico. É caracterizada, principalmente, pela diferença econômica entre consumidor e fornecedor. Bruno Miragem elenca outras situações de vulnerabilidade fática, como a do consumidor-criança ou a do consumidor-idoso, que por características próprias estão mais vulneráveis aos apelos dos fornecedores²⁹. Um exemplo ilustrativo é o de uma loja de móveis que vende de forma implícita uma garantia estendida, ou seja, embutida no preço do produto. Da forma como se costuma a agir, um cidadão desinformado, que não conhece determinadas práticas, acaba sendo obrigado a pagar por um serviço que não tinha interesse, já que muitas vezes a loja omite que está comercializando o serviço. Trata-se de uma imposição da superioridade do fornecedor em relação ao consumidor, que dificilmente terá argumentos para contestar tal prática.

Há uma quarta espécie de vulnerabilidade, apontada por Claudia Lima Marques, que é a chamada vulnerabilidade informacional, intrínseca à relação de consumo³⁰. É caracterizada pela ausência de informação do consumidor no mercado de consumo. A autora considera este tipo de vulnerabilidade, como uma espécie de vulnerabilidade técnica.

Há outros tipos de vulnerabilidade, segundo Paulo Valério Dal Pai Moraes³¹.

²⁷ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 90.

²⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 129.

²⁹ *Ibidem*, 2010, p. 130.

³⁰ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 94.

³¹ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. ver. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 141-201.

A vulnerabilidade política ou legislativa está ligada diretamente à questões de Direito. Segundo Paulo Moraes, a lei é fruto do confronto sobre situações, que foram solucionadas de acordo com a vontade da maioria mais forte³², que no caso em tela, não são os consumidores, já que ainda não possuem nenhuma força legislativa ou política no cenário brasileiro, mesmo havendo algumas instituições que desenvolvem bons trabalhos em prol desse sujeito de direitos.

A vulnerabilidade neuropsicológica está relacionada com a quantidade imensa de estímulos que “invadem” a vida dos cidadãos diariamente, muitas vezes, o persuadindo a consumir, mesmo que não haja necessidade. Paulo Moraes aduz que através de conhecimentos sobre o sistema nervoso humano, os interessados se valerão disso para estimular o consumo desenfreado, através de publicidades ou merchandising, por exemplo³³. Tal situação expõe um grave tipo de vulnerabilidade, que na maioria dos casos são imperceptíveis pelo cidadão comum. Pode-se considerar essa espécie de vulnerabilidade como uma agressão à autonomia da vontade do consumidor.

A vulnerabilidade econômica e social diz respeito ao fato de o consumidor sempre estar em condições desfavoráveis em relação ao fornecedor. O CDC impõe a responsabilidade objetiva, na tentativa de reduzir a vulnerabilidade, através da internalização dos custos e socialização dos prejuízos³⁴. É causada principalmente pelo domínio dos meios de produção dos fornecedores.

Existem, ainda, dois tipos de vulnerabilidade agravadas: a do consumidor criança e a do consumidor idoso. A Constituição Federal consagrou dispositivos que protegem ambos os sujeitos de direitos. Bruno Miragem aduz que as crianças apresentam vulnerabilidade em relação a atuação negocial dos fornecedores, por meio do marketing³⁵. Já a proteção do idoso está vinculada aos princípios da solidariedade e da proteção. O autor afirma que essa vulnerabilidade ocorre a partir da diminuição ou perda de aptidões físicas e da necessidade em relação a determinados produtos, que o coloca como dependente no mercado de consumo³⁶.

³² MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. ver. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 154.

³³ *Ibidem*, 172.

³⁴ *Ibidem*, p. 176.

³⁵ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 69.

³⁶ *Ibidem*, p. 70.

Conclui-se que a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo é objetiva. Tal vulnerabilidade se mostra de diversas formas, como podemos perceber através da classificação de Claudia Lima Marques. Paulo Moraes aduz que a vulnerabilidade se concretiza por que o mundo é muito complexo e impossibilita o amplo acesso às informações sobre peculiaridades de produtos ou serviços³⁷. O consumidor não tem qualquer tipo de controle ou conhecimento sobre as estruturas que o envolve, o que o torna frágil do ponto de vista contratual, lhe trazendo grandes desvantagens nas relações de consumo, além de ser frágil economicamente, quando comparado ao fornecedor. Além de ser a concretização do reconhecimento do desequilíbrio existente entre consumidores e fornecedores nas relações de consumo, a vulnerabilidade é também um princípio relevante, norteador das normas de proteção deste sujeito de direitos.

2.3.3 Distinção entre vulnerabilidade e hipossuficiência

Vulnerabilidade e hipossuficiência são dois conceitos que não se confundem. Ambos podem ser aplicados diretamente nas relações de consumo e são abarcados pelo Código de Defesa do Consumidor, mas possuem significados bem diferentes. A vulnerabilidade é um atributo intrínseco ao consumidor, com previsão legal no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor. Com já foi abordado, a vulnerabilidade do consumidor tem presunção legal, bastando que o cidadão se enquadre neste conceito, para lhe ser atribuída. No tocante à hipossuficiência, a previsão legal está no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, e refere-se muito mais a uma situação processual. Bruno Miragem afirma que a noção aparece no código, como critério judicial para a inversão do ônus da prova³⁸. Considerando as afirmações, entende-se que nem todo consumidor é hipossuficiente, mas que todos encontram-se na condição de vulnerável. A condição de hipossuficiente será avaliada pelo magistrado. A presunção de vulnerabilidade se dá pelo fato de o consumidor não dominar a relação de consumo, estando sempre exposto às práticas comerciais dos fornecedores³⁹.

³⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 142.

³⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 66.

³⁹ *Ibidem*, *idem*.

3 O ACESSO À JUSTIÇA E OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

A expressão “acesso à justiça” é dotada de muitos significados, apesar de ser bastante comum se atribuir o “acesso ao judiciário” como definição principal e, muitas vezes, até única acepção da expressão. Tal direito está muito além de uma simples postulação, é muito mais do que uma garantia de acesso ao processo, do que o estabelecimento de uma relação jurídico-processual. É garantir ao cidadão o direito de além de acessar o judiciário, usufruir de um devido processo, com a obtenção de resultados justos. Para Wilson Alves de Souza, não basta garantir a porta de entrada do judiciário, é indispensável que se assegure também a porta de saída⁴⁰.

O acesso à justiça, segundo Cappelletti, determina duas finalidades do sistema jurídico que são básicas: o fato de ser o sistema através do qual as pessoas podem reivindicar os seus direitos e a produção de resultados justos, tanto individual, como socialmente⁴¹. É importante destacar que esta é uma forma de concretização da cidadania, devendo sempre ocorrer de forma indiscriminada, estando ao alcance de todos. Paulo Bezerra afirma que a justiça é o valor mais amplo buscado pelo homem⁴².

No que tange ao acesso à justiça pelo consumidor brasileiro, Bruno Miragem aduz que o simples reconhecimento de direitos subjetivos a estes sujeitos não é suficiente para garantir a efetividade da proteção jurídica que lhe é conferida por lei⁴³. É necessário que haja uma real possibilidade de defesa desses direitos; o que, na experiência brasileira, incumbirá ao Estado através dos instrumentos que compõem a Política Nacional das Relações de Consumo, previstos no art. 5º da Lei nº 8.078/90.

3.1 BREVE ESCORÇO HISTÓRICO SOBRE O TEMA

⁴⁰ SOUZA, Wilson Alves de. *Acesso à Justiça*. Salvador: Dois de Julho, 2011, p. 26.

⁴¹ CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT Garth. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre, 1998, p.3.

⁴² BEZERRA, Paulo Cesar Santos. *Acesso à Justiça: um problema ético-social no plano da realização do direito*. 2. ed. rev. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 123.

⁴³ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 216.

O acesso à justiça, no Brasil, não é um tema controvertido, tendo em vista que a Constituição Federal de 1988 o consagrou como direito fundamental. Porém, cabe salientar que os debates acerca da sua efetividade são ainda bastante recorrentes. O acesso à justiça como direito fundamental do cidadão brasileiro decorreu de uma evolução histórica até a sua consagração na Carta Magna de 1988. Paulo Bezerra aduz que é o ordenamento jurídico que determina o nível de acesso à justiça dos cidadãos que lhe estão subordinados. Sendo verdadeiramente democrático, este acesso será irrestrito, ou ao menos, redutor de desigualdades⁴⁴.

Nem sempre a questão do acesso à justiça recebeu o mesmo tratamento que se pode verificar na atualidade. Nos séculos dezoito e dezenove, nos estados liberais “burgueses”, os métodos adotados para se resolver litígios civis traziam forte influência de uma filosofia bastante individualista dos direitos. Segundo Cappelletti, o acesso à justiça se resumia no direito de o indivíduo propor ou contestar uma ação e apesar de concordarem que se tratava de um direito natural, não necessitava de uma ação ou da proteção do Estado para se concretizar⁴⁵. Nesta época, inclusive, o alcance da justiça só era realizado por aqueles que a pudessem custear, e os demais não conseguiam essa obtenção do direito de forma efetiva.

Esta realidade trazida pelas desigualdades econômicas que atingem o País até os dias atuais, não ficaram no passado. Ainda hoje, pode-se perceber disparidades no acesso à justiça por parte de litigantes pertencentes às classes sociais mais baixas em relação aos pertencentes às classes sociais mais abastadas, problema este que, até pouco tempo, não era nem visto como uma adversidade de fato. Paulo Bezerra pontua que quando o ordenamento jurídico é distante das realidades e necessidades sociais, as pessoas criam seus próprios mecanismos de defesa, instituindo regras próprias de sobrevivência⁴⁶. Com o passar dos anos, as sociedades foram passando por transformações significativas e os conceitos sobre acesso à justiça foram sofrendo alterações. Mauro Cappelletti coloca que à medida que as sociedades foram se tornando mais complexas, o conceito de direitos humanos foi se modificando e as sociedades modernas passaram a ter uma visão mais coletiva dos direitos, em detrimento do individualismo, até então

⁴⁴ BEZERRA, Paulo Cesar Santos. *Acesso à Justiça: um problema ético-social no plano da realização do direito*. 2. ed. rev. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 94.

⁴⁵ CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT Garth. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre, 1998, p.4.

⁴⁶ BEZERRA, op. cit., p. 107.

predominante⁴⁷. O acesso à justiça pode ser encarado como o requisito fundamental de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar, os direitos de todos⁴⁸.

Partindo para uma análise do acesso à justiça nos Juizados Especiais Cíveis, urge refletir que mesmo com a ampliação do seu conceito, quando se trata de Direito do Consumidor no Brasil, a problemática é bastante complexa. Mesmo com a criação de um Código de Defesa do Consumidor, que trouxe relevantes conquistas para tal sujeito de direitos, nem sempre estes são respeitados, gerando a necessidade de se resolver tais demandas em juízo.

Antes da instituição da Lei 9.099/95, que criou os Juizados Especiais Cíveis no Brasil, vigorava a Lei 7.244/84, que instituiu os Juizados de Pequenas Causas Cíveis. O propósito da constituição de ambas as leis foi o de fornecer soluções mais rápidas às demandas mais simples, que talvez nunca chegassem ao judiciário, seja pela falta de recursos da maioria dos prejudicados, seja pela falta de informação da população, seja pelo valor da demanda, pois nestes casos, as partes não teriam como arcar com os custos com os honorários advocatícios. Até o surgimento desta Lei, em 1984, nunca houve um “sistema” diferenciado para tratar das causas de menor valor ou complexidade⁴⁹.

Com o advento da Lei 9.099/95, os Juizados de Pequenas Causas foram extintos. A referida lei ampliou a competência dos Juizados Especiais para causas com valor de até 40 salários mínimos, sendo que apenas nas causas com valor de até 20 salários mínimos, o jurisdicionado poderia se valer do *jus postulandi*. Os Juizados Especiais Cíveis representam uma importante conquista para o consumidor brasileiro, já que por possuir um procedimento mais simplificado, permite que pessoas que antes jamais teriam a oportunidade de acessar o judiciário, possam litigar em juízo. Porém, este acesso ainda apresenta diversos entraves, que serão abordados ao longo deste trabalho.

3.2 ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO FUNDAMENTAL

⁴⁷ CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT Garth. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre, 1998, p.4.

⁴⁸ CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT Garth. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre, 1998, p.5.

⁴⁹ FERRAZ, Leslie Shérída. *Acesso à Justiça: uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV, 2010, p. 30.

A expressão “direitos fundamentais” configura o direito material considerado fundamental pelo criador do Estado de 1988, dentre os quais está o direito de acesso à justiça⁵⁰. Diante dessa afirmação, constata-se a relevância da concretização desse direito na sociedade atual. Dirley da Cunha Júnior leciona que os direitos fundamentais são aquelas posições jurídicas que investem o ser humano de um conjunto de prerrogativas, faculdades e instituições imprescindíveis a assegurar uma existência digna, livre igual e fraterna de todas as pessoas⁵¹. Canotilho aduz que os direitos fundamentais cumprem a função de direitos de defesa do cidadão, constituindo normas de competência negativa para os poderes públicos, proibindo fundamentalmente as ingerências deste na esfera jurídica individual⁵². Esses direitos são caracterizados pela sua historicidade, inalienabilidade, imprescritibilidade e irrenunciabilidade, e estão relacionados com as garantias fornecidas pelo Estado aos seus cidadãos⁵³. Os direitos previstos em um determinado ordenamento obedecem a uma hierarquia, tendo em vista os bens da vida protegidos, sendo que alguns deles são inalienáveis, considerados como direitos fundamentais, tutelados pela constituição, independente de constar em um capítulo específico que o qualifique como direito fundamental⁵⁴. A Constituição Federal de 1988 elenca os direitos fundamentais nos artigos 5º ao 17, não excluindo outros dos regimes e princípios por ela adotados, ou tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte. José Joaquim Gomes Canotilho leciona que os direitos fundamentais são um elemento básico para a realização do princípio democrático⁵⁵. Neste mesmo sentido, Paulo Bezerra afirma que pelo fato de a Constituição Federal de 1988 ser eminentemente social, pautada na questão da

⁵⁰ SILVA NETO, Manoel Jorge e. *Curso de Direito Constitucional: atualizado até a EC nº 67, de 22 de dezembro de 2010 e Súmula Vinculante nº 31, de 17/02/2010: (com comentários às Leis nºs 11.417/06, Súmula Vinculante, e 11.418/06 – Repercussão Geral de Questões Constitucionais)*. 7. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011, p. 592.

⁵¹ CUNHA JÚNIOR, Dirley da. *Curso de Direito Constitucional*. 10. ed. rev. atual. e ampl. Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 486.

⁵² CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito Constitucional*. 6. ed. rev. Coimbra: Livraria Almedina, 1993, p. 566.

⁵³ SILVA NETO, Manoel Jorge e. *Curso de Direito Constitucional: atualizado até a EC nº 67, de 22 de dezembro de 2010 e Súmula Vinculante nº 31, de 17/02/2010: (com comentários às Leis nºs 11.417/06, Súmula Vinculante, e 11.418/06 – Repercussão Geral de Questões Constitucionais)*. 7. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011, p. 594.

⁵⁴ SOUZA, Wilson Alves de. *Acesso à Justiça*. Salvador: Dois de Julho, 2011, p. 81.

⁵⁵ CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito Constitucional*. 6. ed. rev. Coimbra: Livraria Almedina, 1993.

justiça coletiva, o acesso à justiça eleva-se à qualidade de direito fundamental garantido pela Carta Magna⁵⁶.

O nível de acesso à justiça dos cidadãos é estabelecido pelo ordenamento jurídico instituído. Isso tem a ver com a questão de o ordenamento ser guiado por princípios mais ou menos democráticos⁵⁷. É óbvio que quanto mais democrático, maior será o nível de acesso à justiça pelos cidadãos. A nossa constituição garantiu o acesso à justiça como direito fundamental, transformando-o em instrumento para o alcance de diversos outros direitos importantes para a sociedade. Fernando Mattos entende que se o Estado garante este direito à população, deve fazê-lo indiscriminadamente, independentemente de condições econômicas, sociais ou culturais, ou seja, todos devem alcançá-lo⁵⁸. Argumenta, ainda, que ao proporcionar o mínimo existencial ao cidadão, a dignidade da pessoa humana também se efetiva, o que nos leva à compreensão do acesso à justiça como direito fundamental⁵⁹.

A justiça é um valor que vai muito além do simples acesso ao poder judiciário. É um direito natural, inerente ao homem, que passou a existir antes de qualquer lei e que não está diretamente ligado às questões processuais apenas. Fábio Comparato sustenta a ideia de que todo homem possui direitos ligados a sua própria natureza, que precisam ser tutelados⁶⁰. Dalmo Dalari apresenta as teorias favoráveis à ideia da sociedade natural, que exercem grande influência na vida do Estado⁶¹. O acesso à proteção judicial seria definido como o direito formal do indivíduo propor ou contestar uma ação. Neste sentido, a garantia do acesso à justiça é um direito fundamental constitucionalmente garantido⁶². São noções completamente distintas, ainda amplamente confundidas por grande parte da população. Fábio Konder Comparato aduz que todos os seres humanos, apesar de suas diferenças, merecem igual respeito e, em razão dessa igualdade, nenhum homem pode afirmar-se

⁵⁶ BEZERRA, Paulo Cesar Santos. *Acesso à Justiça: um problema ético-social no plano da realização do direito*. 2. ed. Revista. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 123.

⁵⁷ BEZERRA, Paulo Cesar Santos. *Acesso à Justiça: um problema ético-social no plano da realização do direito*. 2. ed. Revista. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 94.

⁵⁸ MATTOS, Fernando Pagani. *Acesso à Justiça: um princípio em busca de efetivação*. Curitiba: Juruá, 2011, p. 72.

⁵⁹ Ibidem, p. 72.

⁶⁰ COMPARATO, Fábio Konder. A nova cidadania. Lua nova: *Revista de cultura política*. Marco zero, nº 28/29, p. 89, 1993.

⁶¹ DALARI, Dalmo Abreu de. *Elementos de Teoria Geral do Estado*. 2. ed. atual. São Paulo: Saraiva, 1998, p. 8.

⁶² BEZERRA, op. cit., p.122.

superior aos demais⁶³. Trata-se do princípio da igualdade, que está diretamente ligado ao acesso à justiça.

Vive-se em uma sociedade desigual, onde a autotutela nem sempre é permitida. Isso ocorre como forma de proteção aos economicamente mais vulneráveis, já que sofreriam violações irreparáveis, caso não fosse assegurado o direito ao acesso à justiça pela constituição. Bauman faz uma análise de como a sociedade de consumidores despontou nas últimas décadas, transformando homens em “mercadorias” para serem aceitos⁶⁴. Com o crescimento exacerbado do mercado de consumo, ressalta-se a importância de se proteger o consumidor, sujeito vulnerável, que estará sempre em posição de desvantagem em relação aos fornecedores de bens e serviços. De qualquer forma, mesmo com status de direito fundamental, o referido instituto nem sempre é respeitado, existindo inúmeras barreiras para a sua concretização integral⁶⁵. Os direitos fundamentais pertencem ao homem enquanto ser social. São os direitos do homem jurídico, institucionalmente garantidos. São os direitos vigentes numa ordem jurídica concreta⁶⁶.

Então, pode-se concluir que além de ser uma garantia, o acesso à justiça atingiu o status de direito fundamental, importante mecanismo para a salvaguarda de outros direitos. É necessário que se busque soluções para a efetivação deste direito na sociedade, pois é um problema que afeta diretamente a vida de inúmeros cidadãos, principalmente dos pertencentes às camadas sociais mais baixas, desprovidos de educação, informação e cultura. Não adianta a Constituição Federal garantir o acesso à justiça na teoria, e na prática, o cidadão se deparar com diversos entraves a este acesso, que o desestimulem a buscar os seus direitos básicos.

3.3 A PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR

Apesar de as relações de consumo terem sempre estado presentes no mundo capitalista, nem sempre tiveram a devida atenção e proteção por parte do poder legislativo. A globalização foi um processo importante para a transformação do

⁶³ COMPARATO, Fábio Konder. *A afirmação histórica dos direitos humanos*. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 3.

⁶⁴ BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

⁶⁵ MATTOS, Fernando Pagani. *Acesso à Justiça: um princípio em busca de efetivação*. Curitiba: Juruá, 2011, p. 73-74.

⁶⁶ BEZERRA, Paulo Cesar Santos. *Acesso à Justiça: um problema ético-social no plano da realização do direito*. 2. ed. rev. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 117.

consumo, modificando a forma de acesso aos bens, principalmente com a ampliação de opções de crédito, elevando drasticamente o consumo e muitas vezes ditando comportamentos. De acordo com Paulo Bezerra, essa ideologia do consumismo está sempre criando novas necessidades e persuadindo as pessoas a satisfazê-las⁶⁷.

No Brasil, a proteção ao consumidor só se tornou uma realidade, quando a Constituição de 1988 passou a regular os direitos deste ator social tão relevante para as sociedades capitalistas. Robert Alexy leciona que “direitos a proteção” são os direitos inerentes ao cidadão, titular de direitos fundamentais, em face do Estado para que este o proteja da intervenção de terceiros⁶⁸. O artigo 170 da Constituição Federal de 1988, em seu inciso V, dispôs que a ordem econômica tem por fim assegurar a todos existência digna e observar, dentre outros princípios, a defesa do consumidor⁶⁹. Já o artigo 5º, que trata dos direitos e garantias fundamentais, trouxe como dever do Estado, a promoção da defesa do consumidor. O artigo 48 do Ato de Disposições Constitucionais Transitórias estipulou o prazo de 120 dias, a partir da promulgação da Constituição, para que o Congresso Nacional elaborasse um código de defesa do consumidor, o que só ocorreu no ano de 1990 com a criação da Lei 8.078/90.

A Constituição de 1988 elevou a nível de direitos fundamentais os direitos do consumidor. A partir da determinação constitucional da criação de um código para defesa desses sujeitos foi possível a apresentação de conceitos importantes para as relações que os envolvem, como o próprio conceito de consumidor e de fornecedor, até hoje desconhecidos por grande parte da população brasileira. De acordo com Bruno Miragem, além de garantir os direitos do consumidor como princípio fundamental, o constituinte brasileiro consagrou um novo microssistema regulador das relações de consumo, ao determinar ao legislador a criação do referido código.

O fato de o artigo 5º elencar, em seu inciso XXXII, a defesa do consumidor como dever do Estado, caracteriza tal direito como fundamental. Claudia Lima Marques afirma que é um direito fundamental a uma prestação protetiva do Estado, não só contra as atuações do próprio Estado, mas de atuação positiva (protetiva,

⁶⁷ BEZERRA, Paulo Cesar Santos. *Acesso à Justiça: um problema ético-social no plano da realização do direito*. 2. ed. rev. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 29.

⁶⁸ ALEXY, Robert. *Teoria dos Direitos Fundamentais*. Trad. Virgílio Afonso da Silva. Alemanha: Suhrkamp Verlag, 2006, p. 450.

⁶⁹ BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em 20 mai. 2018.

tutelar, afirmativa) do Estado em favor dos consumidores⁷⁰. Em outras palavras, os direitos do consumidor são, em regra, oponíveis aos entes privados e em menor grau, ao próprio Estado, já que este tem o dever de proteção deste indivíduo contra a intervenção de terceiros. Portanto, a proteção constitucional é do consumidor, sujeito de direitos, e não do consumo⁷¹.

Ao se analisar criticamente esta proteção dirigida ao consumidor em relação a terceiros, principalmente aos fornecedores de produtos e serviços, poder-se-ia, em um primeiro momento, deparar com um pensamento voltado para a questão do tratamento desigual nas relações de consumo, já que determinada proteção constitucional foi estipulada àquele apenas. Porém, a doutrina defende que, na verdade, o que existe é a promoção da igualdade, já que as relações consumeristas seriam faticamente desiguais⁷², uma vez que os consumidores são considerados sujeitos vulneráveis por presunção. Bruno Miragem justifica que essa desigualdade fática é o que legitima o “tratamento jurídico desigual”, na medida de uma desigualdade real, já que em razão de um pressuposto poder econômico ou técnico mais expressivo, o fornecedor encontra-se em uma posição de vantagem em relação ao consumidor⁷³.

Assim, existe um reconhecimento de uma situação de desigualdade, equalizada pela proteção garantida ao consumidor pela Constituição Federal. É muito relevante o fato de a proteção ao consumidor estar incluída no rol de direitos fundamentais expressos na Constituição Federal. Trata-se de uma garantia individual destinada a um sujeito frágil, vulnerável. É a construção de um direito privado solidário⁷⁴.

3.4 A PROTEÇÃO LEGAL DO CONSUMIDOR

⁷⁰ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 31.

⁷¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 48.

⁷² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 53.

⁷³ *Ibidem*, p. 53.

⁷⁴ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 32.

O artigo 48 do Ato de Disposições Constitucionais Transitórias determinou a elaboração de um Código de Defesa do Consumidor em 120 dias, a partir da promulgação da Constituição de 1988, pelo Congresso Nacional. A partir de tal determinação foi publicado, com certo atraso, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em 1990, diploma legal de fundamental importância para a concretização dos direitos desse sujeito.

A Lei 8.079/90 foi um avanço para o direito privado brasileiro e trouxe mudanças significativas para as relações de consumo no país. Segundo Claudia Lima Marques, o CDC é uma lei de função social, que traz normas de direito privado, mas de ordem pública, e normas de direito público. É uma lei de ordem pública econômica, de interesse social⁷⁵. Essa questão de se tratar de uma lei pública tem muita relevância jurídica. De acordo com os ensinamentos de Bruno Miragem, o fato de ser uma lei de ordem pública não coloca o CDC em posição superior às demais leis infraconstitucionais, porém lhe outorga certa preferência em relação às demais⁷⁶.

Com a criação do CDC, surgiu a proteção ao consumidor, este sujeito de direitos que antes não era facilmente identificado, muito menos protegido. O Código de Defesa do Consumidor trouxe a definição de fornecedor e consumidor, sem as quais esta proteção determinada pela Constituição ficaria comprometida. O artigo 2º do CDC aduz que consumidor “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. O CDC apresenta, ainda, no parágrafo único, do artigo 2º, um complemento a este conceito: “equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. Em outras palavras, trata-se de uma equiparação das coletividades, mesmo que sujeitos indetermináveis, à condição de consumidor. Então, se ocorrer um acidente dentro de um estabelecimento comercial, a coletividade que estiver no seu interior ou nas imediações, que for atingida, de alguma forma, também será considerada consumidora, para fins legais. É uma espécie de ampliação da proteção ao consumidor, que poderá ocorrer de forma individual ou coletiva. Claudia Lima Marques leciona que antes esse sujeito era

⁷⁵ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 53.

⁷⁶ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 60-61.

identificado por outros nomes, como comprador ou cliente, por exemplo, e raramente se identificava o aspecto coletivo⁷⁷.

A proteção legal se estende também a todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas previstas no CDC, conforme preceitua o seu artigo 29. Vale ressaltar que para ser considerado consumidor e usufruir desta proteção legal, este sujeito de direito precisa adquirir ou utilizar o produto ou serviço como destinatário final. Como exemplo, pode-se citar o sujeito que comprou farinha de trigo em um supermercado e irá utilizá-la para produzir pães com objetivo de vendê-los, com pretensão de lucro. Este sujeito não será considerado consumidor para efeitos de proteção legal pelo CDC, uma vez que não é o destinatário final do produto, sendo considerado mero intermediário. O consumo só se concretizará com a destinação final ao consumidor, o comprador do pão, por exemplo.

É importante ressaltar que, diferentemente do conceito de consumidor, não se faz necessário que o fornecedor seja o último da cadeia produtiva do bem ou prestador final do serviço. Basta que ele participe de alguma etapa do processo. Mesmo que não tenha nenhum tipo de contato com o consumidor, este sujeito é considerado fornecedor pelo CDC. Porém, a atividade precisa ser exercida com habitualidade, e não de forma esporádica ou acidental. Além disso, é necessário que haja a relação de consumo e a onerosidade.

É necessário destacar que a Lei 8.078/90 (CDC) não estipulou apenas direitos em favor desses sujeitos. Além disso, instituiu um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, coordenado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (órgão federal integrante do Ministério da Justiça), objetivando articular os órgãos públicos e privados que possuem a atribuição e o dever de tutelar estes cidadãos, a fim de obter a eficácia social da lei⁷⁸. Trata-se de um sistema de grande relevância para a garantia dos direitos do consumidor e o devido atendimento das suas necessidades, composto por órgãos como o Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacia do Consumidor e Procon. Os órgãos reunidos no Sistema

⁷⁷ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 33.

⁷⁸ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 365.

Nacional de Defesa do Consumidor possuem competência normativa, de controle e fiscalização das atividades atinentes às relações de consumo⁷⁹.

Ao se analisar o CDC, conclui-se que se trata de uma legislação completa, que garante ao consumidor direitos nunca antes tutelados em seu favor. É uma verdadeira proteção contra práticas antes realizadas em desfavor deste ator social, que hoje, tem os seus direitos devidamente protegidos. Ressalte-se que o próprio código traz em seu texto os objetivos por ele perseguidos, esclarecendo, assim, os princípios que o conduzem⁸⁰.

⁷⁹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 524.

⁸⁰ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 61.

4 A CRIAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS (LEI 9.099/95)

Os Juizados Especiais Cíveis foram criados com o objetivo de ampliar e facilitar o acesso à justiça à população, uma vez que o procedimento comum se revelou muitas vezes inadequado para tutelar determinados direitos, devido ao seu formalismo, alto custo e duração excessiva do processo, principalmente no que se refere aos direitos das relações de consumo. De acordo com Joel Dias, com a entrada em vigor da Lei 9.099/95, introduziu-se, no mundo jurídico, um microssistema de natureza instrumental e de constituição constitucionalmente obrigatória destinado à rápida e efetiva atuação do direito⁸¹.

Os Juizados Especiais foram instituídos com a Lei 9.099/95, nos termos do artigo 98, I, da Constituição Federal de 1988, que preceitua que os juizados especiais serão criados pela União, no Distrito Federal e nos Territórios, e pelos Estados⁸². Também são regidos pela Lei 10.259/2001, que dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal e pela Lei 12.153/2009, que trata dos Juizados Especiais da Fazenda Pública. De acordo com Luiz Guilherme Marinoni, a Lei 9.099/95 tem sua origem nos Conselhos de Conciliação e Arbitragem, instituídos pelo Rio Grande do Sul, em 1982, o que culminou em 1984 com a edição da Lei 7.244, que instituiu no Brasil os Juizados de Pequenas Causas⁸³. O propósito da criação de ambas as leis foi o de fornecer solução rápida às demandas mais simples, que talvez nunca chegassem ao judiciário; seja pela falta de recursos da maioria das pessoas prejudicadas; seja pelo valor da demanda, pois, em muitos casos, as partes não teriam condições de arcar com os altos custos do processo e com os custos com advogado. Por tal motivo, a Lei 7.244/84 permitiu que o cidadão acessasse o judiciário sem constituir advogado (nas causas de até 20 salários mínimos), valendo-se do *jus postulandi*. De acordo com Leslie Sherida Ferraz, além de promover o acesso à justiça, os juizados também têm a função de resgatar a credibilidade popular no Judiciário⁸⁴.

⁸¹ TOURINHO NETO, *Fernando da Costa*; FIGUEIRA JÚNIOR, *Joel Dias*. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

⁸² BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em 20 mai. 2018.

⁸³ MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Processo Civil: procedimentos especiais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 200.

⁸⁴ FERRAZ, Leslie Shérica. *Acesso à Justiça: uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV, 2010, p. 27.

Os Juizados de Pequenas Causas tinham competência para apreciar causas de pequeno valor econômico. Com o sucesso da Lei 7.244/84, a ideia evoluiu, adquiriu contornos constitucionais (artigo 98, I, e seu § 1º, da CF/88) e culminou na criação dos Juizados Especiais Cíveis, por meio da Lei 9.099/95⁸⁵. Com a criação desta lei, os Juizados de Pequenas Causas foram extintos. A referida lei ampliou a competência dos Juizados Especiais para causas de até quarenta salários mínimos, sendo que apenas nas causas com até vinte salários mínimos, o jurisdicionado poderia se valer do requisito do *jus postulandi*, abarcando assim, um elevado número de pessoas, independentemente de classe social. A esses juizados competem apreciar as causas de pequena complexidade e não apenas de pequeno valor econômico.

Ainda de acordo com Marinoni, o Juizado Especial constitui verdadeira estrutura vinculada ao Poder Judiciário, por expressa determinação constitucional⁸⁶. É importante ressaltar que a criação dos juizados especiais nem sempre foi vista com “bons olhos”. Houve certa discriminação por parte de alguns operadores do Direito e doutrinadores que os consideravam uma espécie de “justiça inferior”⁸⁷. Porém, sabe-se que o mais relevante é o objetivo de aproximar o Judiciário do povo, permitindo um acesso à justiça mais amplo e igualitário, e na verdade nunca foi uma forma de acesso à justiça inferior, apenas diferente a adaptada para recepcionar demandas de menor complexidade, de forma a tornar o processo mais célere. A Lei 9.099/95 significa o revigoramento da legitimação do Poder Judiciário perante o povo brasileiro e a reestruturação da nossa cultura jurídica, pois através dela entramos a órbita da composição amigável, como forma de substituição jurisdicional de prestação da tutela pelo Estado-Juiz⁸⁸.

Os Juizados Especiais Cíveis possuem características bastante peculiares, de modo a atingir as suas finalidades. Segundo Léslie Sherida Ferraz, tais peculiaridades foram aplicadas com o objetivo de se neutralizar os óbices do acesso

⁸⁵ MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Processo Civil: procedimentos especiais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 200.

⁸⁶ *Ibidem*, p. 200.

⁸⁷ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

⁸⁸ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

à justiça, como por exemplo, a gratuidade das custas no primeiro grau e a contratação facultativa de advogados nas causas de até 20 salários mínimos⁸⁹.

4.1 PRINCÍPIOS PROCESSUAIS

Os princípios são fontes do direito. Apesar de nem sempre possuírem previsão legal, são espécies normativas. De acordo com Fredie Didier Jr., são normas que visam um determinado “estado de coisas”, que estabelecem um fim a ser atingido, a partir de determinados comportamentos⁹⁰. Robert Alexy leciona que os princípios exigem que algo seja realizado na maior medida possível dentro das possibilidades jurídicas e fáticas existentes, ou seja, não contêm um mandamento definitivo⁹¹. Os artigos 2º e 62 da Lei 9.099/95 aduzem que o processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade nos Juizados Especiais. Apesar de o legislador ter utilizado a expressão “critérios”, na realidade, está-se diante de verdadeiros princípios gerais⁹². É importante ressaltar que embora o legislador tenha elencado apenas esses princípios, não são os únicos a reger este microsistema. Segundo Joel Dias, todos os demais princípios fundamentais à orientação do universo processual civil e que estejam de acordo com o espírito dos Juizados Especiais, poderão ser aplicados de forma ampla e irrestrita nesse microsistema⁹³.

4.1.1 Oralidade

A oralidade é um dos princípios de maior destaque no procedimento dos Juizados Especiais. O emprego desse princípio proporciona a redução da burocratização, a celeridade do processo e é uma forma de se obter uma resposta mais próxima da realidade possível. De acordo com Marinoni, esse contato direto com os sujeitos do conflito possibilita que o magistrado apreenda de forma mais

⁸⁹ FERRAZ, Leslie Shériida. *Acesso à Justiça: uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV, 2010, p. 28.

⁹⁰ DIDIER JR., Fredie. *Curso de Direito Processual Civil: introdução ao Direito Processual Civil e Processo de Conhecimento*. 16. ed. rev. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2014, p. 34.

⁹¹ ALEXY, Robert. *Teoria dos Direitos Fundamentais*. Trad. Virgílio Afonso da Silva. Alemanha: Suhrkamp Verlag, 2006, p. 104.

⁹² TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

⁹³ *Ibidem*.

completa a realidade vivida, tendo uma visão mais ampla da controvérsia e decidindo de maneira mais adequada⁹⁴. Apesar de ser um princípio de extrema relevância e prevacente no âmbito dos Juizados Especiais, não é regra, já que também é possível que a petição inicial e as demais manifestações sejam feitas por escrito. Vale salientar que o processo oral não é sinônimo de processo verbal⁹⁵. O que existe é um predomínio da forma oral sobre a forma escrita, pois deve-se levar em consideração que a escrita continua sendo imprescindível na documentação dos atos processuais essenciais.

Este princípio representa um mecanismo de facilitação do acesso da população aos juizados, principalmente para aquelas pessoas que exercem o *jus postulandi*, muitas vezes sem muita facilidade para a escrita ou até mesmo pessoas analfabetas, vulneráveis, que não possuem condições econômicas de constituir advogado e que jamais conseguiriam traduzir em palavras as suas demandas, o que as impediria de acessar os seus direitos. Então, a oralidade traduz-se em um dos principais princípios aplicados nos Juizados Especiais Cíveis, principalmente quando se refere a consumidores hipervulneráveis, privados do acesso à mínima educação. Fernando Mattos destaca que para se alcançar o efetivo acesso à justiça é importante que se invista na educação da população⁹⁶. Tal princípio permite um acesso facilitado à justiça nos juizados, menos burocrático, mais simples e célere, e de acordo com Joel Dias Figueira Júnior, ainda traz a vantagem de as partes terem a impressão de que exercem uma influência decisiva no deslinde da demanda, melhorando assim, a imagem do Judiciário perante os jurisdicionados⁹⁷.

4.1.2 Informalidade

O princípio da informalidade dispensa o rigor formal do processo. Os atos processuais são considerados válidos sempre que atingem a sua finalidade, independentemente da forma que se adote, e nenhuma nulidade é reconhecida sem

⁹⁴ MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Processo Civil: procedimentos especiais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 201.

⁹⁵ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

⁹⁶ MATTOS, Fernando Pagani. *Acesso à Justiça: um princípio em busca de efetivação*. Curitiba: Juruá, 2011, p. 72.

⁹⁷ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

a demonstração do prejuízo⁹⁸. Um exemplo da aplicação deste princípio nos Juizados Especiais Cíveis é no que se refere às intimações, uma vez que podem ser realizadas por qualquer meio idôneo de comunicação, conforme preceitua o artigo 19 da Lei. Este princípio também é um grande facilitador do acesso à justiça para aqueles que exercem o *jus postulandi*, já que rompe com a burocracia do Judiciário. Para Marinoni, o juizado é mais simpático ao cidadão comum, pois ao acessar os salões da administração da justiça, acaba deixando de se sentir tão intimidado, por não estar diante de tantas formalidades⁹⁹.

4.1.3 Simplicidade, Economia processual e Celeridade

O princípio da simplicidade é muito importante para o cidadão que exerce o *jus postulandi*, já que normalmente desconhece os procedimentos judiciais. Tal princípio permite que as pessoas, principalmente as mais vulneráveis, aproximem-se mais do judiciário. No âmbito dos Juizados Especiais a maior preocupação deve ser com a realização da justiça de forma simples e objetiva¹⁰⁰. O Juizado Especial Cível busca facilitar este acesso, através de um procedimento simplificado, para que as partes possam assimilar de forma mais fácil e não acabe abdicando do seu direito de ação¹⁰¹.

O princípio da Economia processual tem como objetivo fundamental tirar o máximo proveito do processo, como o menor gasto de tempo e energia possível. Segundo Cassio Scarpinella Bueno, é buscar o máximo de resultados com o mínimo de esforços¹⁰². No tocante ao exercício do *jus postulandi*, vale destacar a importância do aproveitamento dos atos processuais, quando estes não causarem qualquer prejuízo ao processo, já que normalmente se trata de pessoas leigas, sem nenhum preparo técnico para litigar em juízo.

No âmbito dos Juizados Especiais, este princípio torna-se muito relevante, já que são dispensadas as custas no primeiro grau, o que possibilita que um elevado

⁹⁸ SANTOS, Marisa Ferreira dos; CHIMENTI, Ricardo Cunha. *Juizados Especiais Cíveis e Criminais Federais e Estaduais*. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2004, p.61.

⁹⁹ MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Processo Civil: procedimentos especiais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 204.

¹⁰⁰ SANTOS, op. cit., p. 61.

¹⁰¹ MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Processo Civil: procedimentos especiais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 203.

¹⁰² BUENO, Cassio Scarpinella. *Curso Sistematizado de Direito Processual Civil: procedimentos especiais do Código de Processo Civil. Juizados Especiais*. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 230.

número de pessoas demande em juízo sem a necessidade de dispêndio econômico. Marinoni aduz que para que se alcance essa economia processual, faz-se necessário que a quantidade de atos processuais seja minimizada e que se evite a repetição dos atos já praticados que tem atingido a sua finalidade¹⁰³.

O alcance da celeridade é um dos maiores objetivos dos Juizados Especiais. Marisa Ferreira dos Santos e Ricardo Cunha Chimenti aduzem que essa celeridade deve ocorrer, mas sem violar a segurança jurídica¹⁰⁴. Não trata-se de mera velocidade na prática dos atos processuais, está muito mais ligada a uma questão de obtenção de um resultado justo com uma duração mínima possível do processo, muito relacionada a sua efetividade. Marinoni ressalta que o juizado é desenhado para atender conflitos geralmente ocorridos em classes de menor poder aquisitivo, onde a resposta jurisdicional deve ser mais breve, a fim de se evitar a anulação do benefício postulado¹⁰⁵.

4.2 ASPECTOS PROCEDIMENTAIS

O procedimento adotado nos Juizados Especiais Cíveis foi todo delineado pela Lei nº 9.099/95. A competência funcional é dividida entre o conciliador, o juiz leigo e o togado, sendo os dois primeiros considerados auxiliares da justiça, encontrando-se a forma de recrutamento preceituada pelo art. 7º da Lei¹⁰⁶. Os atos processuais devem ser executados de maneira menos formal possível, atendendo ao princípio da informalidade. Com base no artigo 14, a petição inicial poderá ser oral ou escrita, devendo ser apresentada à Secretaria do Juizado.

De acordo com o parágrafo 1º do artigo mencionado, no pedido deverá constar, de forma simples, o nome, a qualificação e o endereço das partes, os fatos e os fundamentos, de forma sucinta, o objeto e o seu valor. Joel Dias leciona que se o requerimento não preencher os requisitos exigidos ou apresentem defeitos e irregularidades que possam comprometer o processo, o juiz deverá determinar que o

¹⁰³ MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Processo Civil: procedimentos especiais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 204.

¹⁰⁴ SANTOS, Marisa Ferreira dos; CHIMENTI, Ricardo Cunha. *Juizados Especiais Cíveis e Criminais Federais e Estaduais*. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2004, p.67.

¹⁰⁵ MARINONI, op. cit., p. 205.

¹⁰⁶ Ibidem, p. 213.

postulante emende ou complete a inicial¹⁰⁷. Caso o pedido seja oral, deverá ser reduzido a termo pela Secretaria do Juizado. Apesar de sumário e superficial, o servidor da secretaria deverá realizar um controle prévio das formalidades mínimas e necessárias à propositura da ação; isso não quer dizer que possa obstar a sua iniciação, pois tal ato decisório é conferido exclusivamente ao juiz togado¹⁰⁸. A audiência de conciliação será então agendada, no prazo máximo de 15 dias, a contar da distribuição, de acordo com o que preceitua a lei, mas isso quase nunca ocorre. Joel Dias pontua que este é um prazo muito exíguo e que o legislador mais uma vez está apartado da realidade forense, tratando-se de regra puramente programática¹⁰⁹. Esta audiência é presidida pelo conciliador, juiz togado ou juiz leigo e objetiva conciliar as partes. Após o agendamento da audiência, é feita a citação do réu pelo correio, com aviso de recebimento. Ainda de acordo com a Lei nº 9.099/95, não haverá citação por edital.

No momento da audiência de conciliação, as partes devem ser informadas sobre as vantagens da conciliação. Caso o autor não compareça, o processo é extinto sem julgamento de mérito. Se a ausência for do réu, ficará ele sujeito aos efeitos da revelia. De acordo com Joel Dias Figueira Júnior, não havendo conciliação, tenta-se a instituição do juízo arbitral, conforme preceitua o art. 24, e caso não prospere, adentra-se na fase de instrução e julgamento¹¹⁰. Embora a lei preveja essa realização imediata, na prática, convencionou-se agendá-la separadamente. Em caso de acordo firmado entre as partes, o pacto é homologado, convertendo-se em título executivo.

Após a instrução, na mesma audiência, será proferida a sentença. Segundo o artigo 38, a sentença mencionará os elementos de convicção do juiz, com breve resumo dos fatos ocorridos em audiência. Da sentença, não caberá ação rescisória ou todos os recursos previstos no Código de Processo Civil. Podem ser interpostos embargos de declaração para as Turmas Recursais e Recurso Extraordinário ao STF. Conforme preceitua o artigo 52 da Lei, a execução da sentença ocorrerá nos

¹⁰⁷ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 241.

¹⁰⁸ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 258.

¹⁰⁹ Ibidem, p. 260.

¹¹⁰ Ibidem, idem.

autos do próprio processo, sendo desnecessária a instauração de outro processo para a execução do dispositivo da sentença.

4.3 AS PARTES LITIGANTES NOS JUIZADOS

A questão das partes no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis traz algumas peculiaridades que o distingue do procedimento comum. De acordo com Marinoni, originalmente, somente pessoas físicas capazes, com idade a partir de 18 anos, podiam pleitear uma tutela jurisdicional nos juizados¹¹¹. A Lei 12.126/2009 ampliou este rol, passando a abarcar, por exemplo, as microempresas, as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, as Sociedades de Crédito ao Microempreendedor. O artigo 8º da Lei 9.099/95 preceitua que não poderão ser partes o incapaz, o preso, as pessoas jurídicas de direito público, as empresas públicas da União, a massa falida e o insolvente civil.

Nas causas de valor até vinte salários mínimos, é facultada às partes a constituição de advogado. Cassio Scarpinella Bueno aduz que embora a lei refira-se a advogado, o entendimento tem que abarcar a figura do defensor público, que atua em prol dos hipossuficientes¹¹². O parágrafo 1º, do artigo 9º, preceitua que se uma das partes comparecer assistida por advogado, sendo facultativa a assistência, terá a outra parte, caso queira, assistência judiciária prestada por órgão instituído junto ao Juizado Especial. A lei ainda determina que o juiz deverá alertar as partes da conveniência do patrocínio por advogado, quando a causa recomendar. Segundo Marinoni, ao considerar as circunstâncias da causa específica, o grau de complexidade da matéria e a situação particular das partes, deverá recomendar a assistência de advogado, afim de que melhor informe sobre a defesa de seus interesses¹¹³.

Nas causas acima de quarenta salários mínimos torna-se obrigatória a assistência de advogado, bem como na fase recursal. Joel Dias pontua que essa medida objetiva evitar que as partes tenham prejuízos, diante da maior

¹¹¹ MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Processo Civil: procedimentos especiais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 235.

¹¹² BUENO, Cassio Scarpinella. *Curso Sistematizado de Direito Processual Civil: procedimentos especiais do Código de Processo Civil. Juizados Especiais*. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 237.

¹¹³ MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Processo Civil: procedimentos especiais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 213.

complexidade inata aos próprios meios de impugnação¹¹⁴. Conforme o Enunciado 27 do FONAJE, na hipótese de o autor formular o pedido de valor de até 2º salários mínimos, é admitido pedido contraposto no valor superior ao da inicial, até o limite de 40 salários mínimos, sendo, neste caso específico, obrigatória a assistência de advogado às partes.

O Ministério Público intervirá nos casos previstos em lei. Ressalva-se que a Instituição atue como “fiscal da lei”, nas mesmas hipóteses do artigo 82 do Código de Processo Civil¹¹⁵. Apesar de ser um procedimento mais simplificado, é de extrema relevância que haja a atuação do Ministério Público, principalmente nas causas em que há interesse de incapazes ou idosos. Paulo Valério Dal Pai Moraes aduz que a simples presença do Ministério Público, é suficiente para promover a harmonia das relações de consumo, já que os fornecedores preferirão ajustar as diferenças diretamente com os consumidores, ao invés de serem demandados pelo Parquet¹¹⁶.

Pelo Código de Processo Civil, obrigatoriamente a parte necessita ser representada por advogado legalmente habilitado. Os Juizados Especiais apresentam uma exceção preceituada no artigo 9º da Lei 9.099/95, para as causas cujo valor não exceda 20 salários mínimos, que faculta a assistência por advogado, opção restrita ao primeiro grau. O objetivo dessa exceção foi facilitar o acesso ao judiciário daqueles que não podem arcar com os honorários advocatícios, o que gerava uma litigiosidade contida. Porém, é discutível se o exercício do *jus postulandi* é realmente benéfico às partes.

O próximo capítulo destinar-se-á a trazer uma proposta em prol da efetividade do acesso à Justiça nos Juizados Especiais Cíveis, além de uma reflexão sobre questões como alteração legislativa, providências administrativas e sobre a participação da sociedade civil neste processo de efetivação de um acesso à justiça amplo e realmente justo.

¹¹⁴ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 414.

¹¹⁵ BUENO, Cassio Scarpinella. *Curso Sistematizado de Direito Processual Civil: procedimentos especiais do Código de Processo Civil. Juizados Especiais*. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 238.

¹¹⁶ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. ver. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 238.

5 PROPOSTA EM PROL DO ACESSO EFETIVO JUS POSTULANDI DOS CONSUMIDORES AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Os Juizados Especiais Cíveis foram criados com o objetivo de ampliar o acesso à justiça pelos consumidores e uma de suas mais importantes características é a possibilidade do exercício do *jus postulandi*. Porém, o que se percebe é que ainda não alcançaram o seu maior objetivo de forma efetiva, uma vez que, na prática, esse alcance ainda é uma realidade bem distante. Joel Dias Figueira Júnior aduz que o sucesso dos juizados vai depender na prática de infraestrutura, de pessoal qualificado para atender a população, e principalmente, pela mudança de postura mentais e ideológicas dos operadores do Direito¹¹⁷.

O exercício o *jus postulandi* pelos consumidores é uma possibilidade nos Juizados Especiais Cíveis para causas de valor até 20 salários mínimos, apenas no primeiro grau. Tal faculdade objetiva facilitar o acesso ao judiciário por pessoas que não têm condições de arcar com honorários advocatícios e com taxas do processo, e que talvez jamais tivessem condições de lutar por seus direitos se tal alternativa não existisse. Contudo, da forma como se apresenta hoje, é necessário refletir se os benefícios almejados estão de fato sendo alcançados por esses sujeitos.

O consumidor que desejar exercer o *jus postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis de Salvador deve agendar uma data na “central de agendamento” do Tribunal de Justiça para formalizar a queixa em qualquer das unidades do SAJ (Serviço de Atendimento Judiciário). O Tribunal de Justiça da Bahia disponibiliza em seu site uma cartilha com a finalidade de facilitar o acesso à informação aos cidadãos e aproximar a população baiana do seu Poder Judiciário¹¹⁸. Este atendimento é realizado por um atendente judiciário, que, através da formalização da queixa, dará início ao processo. A audiência de conciliação é marcada imediatamente e o consumidor é informado sobre a data e o Juizado distribuído. No momento da marcação da audiência de conciliação, a citação do réu é expedida automaticamente. O consumidor poderá acompanhar todo o processo pelo PROJUDI, mediante cadastramento no sistema dos Juizados.

¹¹⁷ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais: comentários à Lei N. 9.099/1995*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 80.

¹¹⁸ Tribunal de Justiça da Bahia. Disponível em: <http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/> Acesso em 01 jul. 2018.

Aparentemente, esta forma de acessar à justiça através dos Juizados Especiais Cíveis é bem simples e prática, já que a presença do advogado é dispensável. Porém, na prática pode-se identificar alguns percalços que inviabilizam o acesso efetivo *jus postulandi* dos consumidores. Fernando Pagani Mattos pontua que um dos grandes obstáculos ao acesso à justiça está relacionado à carência de recursos econômicos e ao desconhecimento dos cidadãos dos seus direitos básicos e dos instrumentos processuais para os garantir¹¹⁹.

O primeiro obstáculo identificado é justamente a falta de informação. Muitas pessoas nunca nem ouviram falar sobre a existência dos Juizados Especiais Cíveis e sobre a possibilidade de ajuizar uma ação sem precisar constituir um advogado. A falta de informação, muitas vezes, pode levar à litigiosidade contida. Fernando Pagani aduz que a principal causa desse problema é a deficiência que atinge o sistema educacional brasileiro, os meios de comunicação e as instituições de assistência judicial¹²⁰. Boaventura de Sousa Santos, afirma que quanto mais baixa é a classe econômica do cidadão, menor é a probabilidade de que tenha acesso a advogado, ou ao menos, saiba como ter acesso a algum profissional¹²¹. Esta situação acaba gerando a litigiosidade contida, pois serve de desestímulo para o cidadão mais carente. Wilson Alves de Souza leciona que quem não está informado sobre os seus direitos não tem como exercê-los, sendo excluído da vida democrática¹²².

O segundo obstáculo é no tocante ao agendamento da queixa no site do Tribunal de Justiça, considerando que uma parte da sociedade ainda não dispõe de acesso a computadores e de internet (tecnologias da informação), principalmente pessoas idosas, que não tiveram a oportunidade de manusear um computador, e pessoas das classe sociais menos favorecidas, que além de muitas vezes não saberem utilizar, em muitas situações não possuem ao menos condições de pagar para obter o serviço em uma lan house. É fácil compreender o acesso à justiça por este consumidor fica prejudicado, mesmo havendo a possibilidade de o agendamento ser feito nos postos físicos do SAJ, pois dificilmente encontra-se datas disponíveis e o consumidor teria que retornar outras vezes para tentar fazer o

¹¹⁹ MATTOS, Fernando Pagani. *Acesso à Justiça: um princípio em busca de efetivação*. Curitiba: Juruá, 2011, p. 80.

¹²⁰ Ibidem, idem.

¹²¹ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2003. p. 170.

¹²² SOUZA, Wilson Alves de. *Acesso à Justiça*. Salvador: Dois de Julho, 2011, p. 29.

agendamento, o que pode comprometer os seus recursos financeiros, por vezes escassos. Mais uma vez percebemos como fatores econômicos, culturais e sociais influenciam diretamente no acesso à justiça pelos consumidores que exercem o *jus postulandi*. Outra situação, que ocorre com frequência, é a falta de disponibilidade de datas a curto prazo. Em consultas ao site do Tribunal de Justiça da Bahia, na tentativa de fazer agendamentos, a autora do presente trabalho constatou que, em muitas situações, só foi possível agendar uma queixa para mais de 60 dias depois. Este é um grande problema, pois, nesse ínterim, o objeto da ação pode se perder, como o consumidor ter o serviço de energia suspenso, por causa de uma cobrança indevida, por exemplo.

Outro obstáculo identificado é o atendimento oferecido no SAJ. O recebimento da queixa é feito pelo atendente judiciário, profissional com formação em Direito. O consumidor deve se apresentar no horário agendado, munido de documentos pessoais e de todos os documentos relacionados ao caso. O grande problema é que muitas pessoas não possuem a ciência de quais documentos deverão apresentar para provar o fato ocorrido e alcançar o direito pretendido. Por falta de conhecimento técnico, deixam de apresentar provas importantes que poderão influenciar no convencimento do juiz, comprometendo o justo julgamento. Além disso, segundo informação de um atendente judiciário do Juizado Especial Cível de Salvador, que preferiu não se identificar, existe uma meta de 12 atendimentos por dia, o que em 6 horas de trabalho, dá uma média de 30 minutos por atendimento, o que é muito pouco. Esta meta pode comprometer a qualidade da petição inicial, pois o atendimento precisa ser rápido e o atendente pode acabar não captando a real demanda, ou pecar no momento de reduzir a queixa à termo, muitas vezes por não ter interpretado corretamente o caso concreto. Tal situação também pode influenciar no julgamento, uma vez que o juiz possivelmente só terá acesso àquelas informações prestadas no momento da queixa.

Na audiência de conciliação, o consumidor, que exerce o *jus postulandi*, normalmente se depara com o réu assistido por um advogado. A presença de um operador do direito do lado oposto gera certa intimidação. O conciliador dá uma breve orientação acerca da condução do processo, muitas vezes utilizando linguagem técnica, o que dificulta a compreensão do consumidor, sujeito vulnerável, principalmente no tocante à vulnerabilidade técnica, jurídica e informacional. Observa-se que a linguagem técnica, utilizada por servidores nos Juizados, é um

grande obstáculo, principalmente para os consumidores mais carentes. Nota-se uma dificuldade no trato para com essas pessoas. Paulo Valério Dal Pai Moraes afirma que esta vulnerabilidade jurídica se manifesta nas dificuldades que o consumidor possui para defender seus direitos na esfera administrativa ou judicial¹²³. Considerando que muitas pessoas que exercem o *jus postulandi* nos Juizados Especiais pertencem às classes mais baixas da sociedade, a compreensão das informações sobre o funcionamento do processo resta prejudicada. Claudia Lima Marque leciona que o que caracteriza o consumidor é justamente seu déficit informacional, o que está englobado em uma espécie de vulnerabilidade técnica¹²⁴. Se houver a conciliação, o juiz homologará o acordo, que passará a ser título executivo judicial. O que ocorre é que, em muitos casos, o autor do processo pode acabar aceitando menos do que realmente tem direito, por falta de informação. Caso não haja proposta de acordo, em se tratando de caso que envolva unicamente matéria de direito, o juiz sentenciará o processo. Ao final da audiência de conciliação, as partes são orientadas a aguardar a intimação da sentença. O grande problema é que muitas pessoas não sabem como acompanhar o processo pelo PROJUDI e acabam deixando de lado, abrindo mão dos seus direitos, por mera falta de conhecimento. Claudia Lima Marques afirma que na atualidade a deficiência de informações dos consumidores está cada vez mais profunda¹²⁵.

Se as partes discordarem da sentença, tem-se o prazo de dez dias para entrar com recurso, que só pode ser feito por advogado. É, neste momento, que muitas pessoas desistem do processo, justamente por não terem condições de arcar com honorários advocatícios e pelas limitações culturais e informacionais desses sujeitos, além das dificuldades encontradas para se constituir um advogado. Ocorre também, pelos mesmos motivos citados, a perda do prazo recursal.

5.1 O DIREITO A UM ACESSO EFETIVO À JUSTIÇA

¹²³ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. ver. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 145.

¹²⁴ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 112.

¹²⁵ *Ibidem*, p. 114.

O acesso à justiça é um conceito bastante amplo, que vai muito além do simples acesso ao judiciário. Pode significar desde o ingresso no judiciário até o alcance aos valores e direitos fundamentais do ser humano¹²⁶. Trata-se de um direito constitucional, porém é de difícil constatação a sua efetividade na sociedade atual, principalmente em relação aos consumidores que exercem o *jus postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis.

O acesso à justiça é um direito fundamental e se não ocorrer de forma efetiva possivelmente comprometerá a obtenção de outros direitos básicos pelos cidadãos. Fernando Pagani Mattos aduz que o Estado trouxe para si a exclusividade de assegurar aos cidadãos uma ordem jurídica justa permeada pelo amplo e irrestrito acesso à justiça¹²⁷. Fatores como a falta de recursos financeiros de grande parte da população, a carência de informação dos cidadãos sobre os seus direitos, a insuficiência de conhecimentos por parte de muitos operadores do direito e a morosidade da justiça são alguns dos obstáculos identificados na busca por um acesso à justiça amplo e efetivo. Boaventura de Souza Santos leciona que é necessário criar um Serviço Nacional de Justiça, que garanta a igualdade do acesso à justiça das partes de diferentes classes sociais através da informação e da educação¹²⁸.

Esta necessidade é muito evidente, em razão de ser de conhecimento de todos que algumas camadas da população brasileira ainda não têm acesso a uma educação de qualidade, e ainda existe no País um grande número de pessoas que não sabem ao menos ler ou escrever o próprio nome. Wilson Alves de Souza afirma que o cidadão desprovido de educação tende a ignorar os seus próprios direitos, não sabem se foram violados e como buscar a tutela em casos de violação¹²⁹. Então, compreende-se que, infelizmente, o acesso à justiça por essas pessoas, nos moldes atuais, não é igualitário em relação às pessoas que possuem um nível de escolaridade mais avançado ou que pertençam às classes sociais mais abastadas, o que vai de encontro ao fato de o acesso à justiça ser um direito de todos. Boaventura de Sousa de Santos aduz que mesmo ciente da violação de um direito

¹²⁶ MATTOS, Fernando Pagani. *Acesso à Justiça: um princípio em busca de efetivação*. Curitiba: Juruá, 2011, p. 60.

¹²⁷ *Ibidem*, p. 91

¹²⁸ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2003. p. 177.

¹²⁹ SOUZA, Wilson Alves de. *Acesso à Justiça*. Salvador: Dois de Julho, 2011, p. 27.

os indivíduos das classes mais baixas resistem muito mais do que os outros a recorrer ao judiciário¹³⁰.

É necessário que o Estado dispense atenção maior a essa problemática, principalmente nos Juizados Especiais Cíveis, que oferece a possibilidade do exercício do *jus postulandi*. Fernando Pagani afirma que o acesso à justiça deveria ser pensado como um meio de se efetivar direitos, não bastando apenas permitir que o cidadão dispense a defesa técnica¹³¹. É necessário que lhe dê condições de litigar em condições de igualdade com os litigantes habituais que representam as empresas.

5.2 PROVIDÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

De acordo com informações do site do Tribunal de Justiça da Bahia, existem atualmente cinquenta e cinco varas e sete Juizados Especiais de Apoio em Salvador¹³². Por força da Lei nº 7.033/1997, os Juizados Especiais do Estado da Bahia estão vinculados ao Presidente do Tribunal de Justiça.

Em fevereiro de 2018, o site G1 BA publicou uma matéria que tratava sobre o fechamento do Juizado Especial Cível de Apoio do Aeroporto Internacional Luís Eduardo Magalhães, em Salvador, onde informava que o TJ-BA alegou redução de atendimento e contenção de gastos¹³³. Diante da grande quantidade de reclamações referentes aos serviços prestados pelas companhias aéreas, o fechamento deste Juizado representa um retrocesso. A autora desta monografia trabalhou, por alguns anos, em uma companhia aérea, naquele aeroporto, e conseguiu identificar que realmente existe uma demanda grande de consumidores que são lesados diariamente pelas companhias aéreas e recorriam ao Juizado Especial de Apoio do Aeroporto de Salvador, na tentativa de buscar uma solução rápida do conflito, sob pena de perder a viagem e compromissos, muitas vezes, inadiáveis.

¹³⁰ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2003. p. 170.

¹³¹ MATTOS, Fernando Pagani. *Acesso à Justiça: um princípio em busca de efetivação*. Curitiba: Juruá, 2011.

¹³² Tribunal de Justiça da Bahia. Disponível em: <<http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/>> Acesso em 01 jul. 2018.

¹³³ G1 BA. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/juizado-especial-civel-do-aeroporto-de-salvador-e-fechado-tj-ba-alega-reducao-de-atendimento-e-contencao-de-gastos.ghtml>> Acesso em 01 jul. 2018.

A iniciativa foi criada pelo Conselho Nacional de Justiça e buscava a conciliação e resolução de conflitos entre passageiros e companhias aéreas, a fim de evitar a abertura de novos processos judiciais¹³⁴. Caso não houvesse conciliação entre o passageiro e a companhia aérea, o processo era encaminhado ao Juizado Especial Cível da comarca de residência do passageiro. Ainda de acordo com a matéria veiculada, a decisão do fechamento do referido juizado foi em razão também de o mesmo ter sido criado com o propósito de ampliar o acesso aos serviços jurisdicionais durante grandes eventos esportivos na cidade, não havendo justificativas para a sua manutenção¹³⁵. Entende-se que mesmo sem previsão de novos eventos esportivos em Salvador, existem muitos conflitos que envolvem companhias aéreas e passageiros, como extravios de bagagens, cancelamentos de voos, a falta de assistência em atrasos de voos, falta de prestação de informações, dentre outros. Tais demandas, muitas vezes, eram solucionadas neste Juizado, sem a necessidade de abertura de processo. Com o fechamento, o consumidor pode se deparar com problemas que exigem soluções rápidas e se ver desamparado, comprometendo a realização dos seus objetivos na viagem, em muitos casos.

Ocorreu também o fechamento, em Salvador, do Juizado Especial de Apoio ao superendividado, o primeiro do país, inaugurado no ano de 2015. De acordo com a juíza Fabiana Pellegrino, autora do projeto, este juizado visava além dos acordos e conciliações, a assistência psicológica e social ao superendividado¹³⁶. Segundo matéria veiculada no site do jornal A Tarde, em março de 2018, o referido juizado foi extinto pelo desembargador Gesivaldo Britto, novo presidente do Tribunal de Justiça da Bahia, que alegou redução de custos¹³⁷. A juíza Fabiana Pellegrino considera que essa extinção representa um prejuízo significativo à população, principalmente por seu caráter preventivo¹³⁸. Sem dúvidas, esses fechamentos representam um grande retrocesso para a sociedade soteropolitana.

Uma providência administrativa, a ser tomada em prol da efetividade dos Juizados Especiais Cíveis, é a sua reestruturação. A lei aduz o princípio da

¹³⁴ Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <http://cnj.jus.br/noticias/cnj/62393-juizados-dos-aeroportos-realizam-quase-30-mil-atendimentos-em-2014> Acesso em 01 jul. 2018.

¹³⁵ G1 BA. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/juizado-especial-civel-do-aeroporto-de-salvador-e-fechado-tj-ba-alega-reducao-de-atendimento-e-contencao-de-gastos.ghtml>> Acesso em 01 jul. 2018.

¹³⁶ Jornal A Tarde. Disponível em: <http://atarde.uol.com.br/economia/noticias/1728960-bahia-ganha-juizado-para-superendividados> Acesso em 01 jul.2018.

¹³⁷ Ibidem

¹³⁸ Ibidem

celeridade como vetor básico ao procedimento nos Juizados. Como foi dito anteriormente, às vezes, um simples agendamento para registro de queixa pode levar meses, bem como a audiência de conciliação, que muitas vezes só é marcada para muitos meses após a propositura da ação; o que, em alguns casos, pode gerar prejuízos à parte autora, a depender do direito que se busca. Outro problema conhecido é o tempo para que a sentença seja proferida, a depender do número de demandas, aguarda-se meses. Percebe-se que há uma deficiência na estrutura dos Juizados no que se refere à celeridade dos atos processuais, por conta da falta de estrutura de atendimento e insuficiência de servidores e até mesmo de magistrados. Os Juizados foram criados justamente para facilitar o acesso à justiça, e, no quesito celeridade, ainda deixa muito a desejar. Atualmente, as varas dos Juizados Especiais Cíveis de Salvador estão concentradas no Fórum do Imbuí. Foi constatado que o último concurso realizado para servidores dos Juizados Especiais foi no ano de 2006 e para conciliadores e juízes leigos foi realizado no ano de 2015¹³⁹. Talvez seja o momento de reformular o quadro de servidores, na tentativa de colocar em prática o princípio da celeridade, tão importante para essas demandas de menor complexidade.

A possibilidade de exercício do *jus postulandi* nas causas de até 20 salários mínimos nos Juizados Especiais Cíveis viabiliza o acesso dos consumidores aos juizados, porém falta a capacidade técnica para postular em juízo. O que seria um benefício, em muitos casos se torna um percalço ao consumidor na busca por seu direito. Uma solução para isso, seria a criação de postos de atendimento para que o consumidor possa tirar suas dúvidas e obter informações acerca da demanda a ser ajuizada. Tais locais devem contar com servidores capacitados para lidar com os consumidores, principalmente nos aspectos da linguagem utilizada, já que, em muitos casos, os consumidores além de vulneráveis, são hipossuficientes, muitas vezes desprovidos de educação. Pedro Manoel Abreu afirma que a falta de informação da população acerca dos seus direitos é um obstáculo importante para o acesso à justiça. A democratização da justiça está diretamente ligada à democratização da educação¹⁴⁰. Ressalte-se que o art. 9º, §1º, da Lei 9.099/95 aduz que se a assistência for facultativa e uma das partes comparecer assistida por advogado, terá

¹³⁹ Tribunal de Justiça da Bahia. Disponível em: <<http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/>> Acesso em 01 jul. 2018.

¹⁴⁰ ABREU, Pedro Manoel. *Acesso à Justiça e Juizados Especiais: o desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 60.

a outra parte, caso queira, assistência judiciária prestada por órgão instituído junto ao Juizado Especial, na forma da lei local.

Isto posto, fica evidente que a Lei dos Juizados demonstra uma preocupação com o exercício do *jus postulandi*, pois fica visível a situação de desvantagem do consumidor ao se deparar com advogados de empresas, litigantes habituais, muitas vezes pertencentes a grandes escritórios de advocacia. O consumidor, litigante eventual, corre o risco de ter os seus direitos prejudicados, pela simples falta de conhecimentos técnicos, o que lhe impedirá de demonstrar a sua razão. Então, devem haver maiores investimentos nos juizados, principalmente no que se refere ao atendimento do consumidor que exerce o *jus postulandi*, para que ele tenha a possibilidade de acesso à justiça de forma justa e igualitária.

Outra providência administrativa importante, neste contexto, é o investimento na educação do consumidor por parte da Administração Pública. Lúcia Rêgo leciona que existe a necessidade da elaboração de diretrizes e programas que visem educar o cidadão para o consumo e a criação de mecanismos como a promoção de campanhas educativas de massa e estímulo e apoio para a inclusão da educação para o consumo nos currículos escolares¹⁴¹. Através da educação voltada para o consumidor é possível que haja um grande avanço nas relações de consumo, no sentido de se reduzir os litígios. O consumidor bem informado terá condições de fazer escolhas sem se deixar conduzir pelas pressões dos fornecedores, muitas vezes implícitas nas publicidades, que ainda exercem forte persuasão, mesmo que de forma inconsciente. Mas o aspecto mais importante, ainda é a obtenção de informações acerca dos seus próprios direitos.

5.3 A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL

Partindo da realidade que todos os cidadãos são consumidores, ou seja, detentores de direitos e possíveis vítimas de lesões, buscar a efetividade desses direitos passa a ser um dever de todos, não apenas dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Essa defesa é exercida por órgãos legitimados, por determinação legal, mas deve ser também o objetivo de todos da sociedade.

¹⁴¹ RÊGO, Lúcia. *A tutela administrativa do consumidor: regulamentação estadual*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 130.

A sociedade atual convive com o aumento desenfreado do consumo e suas consequências. Claudia Lima Marques leciona que o direito privado atualmente tem a função de proteger os cidadãos em face dos desafios da sociedade massificada e globalizada¹⁴². Com o surgimento e grande desenvolvimento de novas tecnologias, como a internet, o cidadão fica exposto diariamente a um bombardeio de publicidades, por vezes enganosas, que o estimula a consumir produtos e serviços dos quais não tem necessidade, apenas pelos estímulos produzidos pelas grandes companhias, que têm investido em técnicas cada vez mais aprimoradas para atingir os seus públicos. Como exemplo dessas consequências negativas, tem-se o fenômeno cada vez mais conhecido da “Obsolescência programada”, que é quando o produtor, de forma proposital, decide produzir e vender produtos não-funcionais, para forçar o consumidor a, em um curto espaço de tempo, adquirir a nova geração do produto. Como exemplo, temos a fabricação de celulares e notebooks, que são produzidos para durar o tempo suficiente, até que a nova geração seja lançada. Este fenômeno tem sido muito discutido na atualidade, principalmente pelos efeitos negativos que trazem para o consumidor e para o meio ambiente, já que gera o descarte de materiais, que poderão levar anos para se decompor. A autora ressalta a função social das relações de consumo, que devem envolver o reconhecimento da vulnerabilidade da pessoa humana, inclusive no seu papel de consumidor na sociedade atual¹⁴³.

A educação voltada para o consumidor, como já foi dito, é uma das providências administrativas possíveis na busca por um acesso efetivo nos Juizados Especiais. A educação no Brasil deixa a desejar no que diz respeito à cidadania¹⁴⁴. Lúcia Rêgo aduz que falar em educação do consumidor é falar em conhecimento das leis que o amparam, da economia de mercado, dos órgãos de proteção, de direitos e deveres legais dos cidadãos-consumidores¹⁴⁵. Para que haja uma participação efetiva da sociedade civil neste processo é necessário que haja um comprometimento com a educação da sociedade para as práticas de consumo. É levar ao conhecimento dos cidadãos as práticas fraudulentas e as formas de

¹⁴² BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 49.

¹⁴³ Ibidem, idem.

¹⁴⁴ CAOVILLA, Maria Aparecida Lucca. *Acesso à Justiça e Cidadania*. Chapecó: Argos, 2003, p. 39.

¹⁴⁵ RÊGO, Lúcia. *A tutela administrativa do consumidor: regulamentação estadual*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 130.

combatê-las, conhecimentos sobre as práticas abusivas e enganosas por meio das propagandas postas no mercado pelo fornecedor, dentre outras¹⁴⁶. A partir do momento em que o consumidor torna-se mais ativo e consciente dos seus direitos e deveres como cidadão, passará a ser mais respeitado nas relações de consumo e poderá exercer o *jus postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis, por exemplo, em maiores condições de igualdade com os fornecedores e seus advogados.

A partir da mudança no cenário educacional do cidadão consumidor, este sujeito de direitos passará a ser mais respeitado pelos fornecedores, o que, em tese, poderá diminuir a quantidade de ações postuladas, principalmente nos Juizados Especiais Cíveis. De acordo com Claudia Lima Marques, a disciplina “Direito do Consumidor” é ensinada nas universidades brasileiras como matéria optativa¹⁴⁷. É necessário que haja o reconhecimento da relevância dessa disciplina, não apenas nas universidades brasileiras, bem como na escolas de ensino médio, afim de que o cidadão possa ter a oportunidade de, cada vez mais cedo, tomar conhecimento acerca dos seus próprios direitos, e exercê-lo de forma ampla e justa. É inadmissível que, ainda hoje, profissionais de direito concluem a graduação sem ter tido acesso à disciplina de Direito do Consumidor, que em muitos casos, não são ofertadas nem como matérias optativas, o que gera prejuízo imenso na formação do profissional, que desconhecerá conceitos e um sistema tão relevante para resolução de conflitos que crescem a cada dia. Então, conclui-se que a efetividade do acesso à justiça, além de demandar o cumprimento de ações pelo Poder Judiciário, requer uma postura mais ativa dos cidadãos, no que se refere às relações de consumo, incluindo ações mais ativas dos estudantes de direito, que devem lutar pela inclusão da disciplina Direito do Consumidor no currículo das universidades brasileiras, sob pena de se tornar um profissional incompleto, desinformado e desatualizado.

5.3 A PARTICIPAÇÃO DOS INTEGRANTES DO SISTEMA NACIONAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) é composto pelos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais, além das entidades

¹⁴⁶ Ibidem, idem.

¹⁴⁷ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 51.

privadas de defesa do consumidor, conforme preceitua o artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor. É coordenado pela União, através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça.

O artigo 3º do Decreto 2.181/97 estabeleceu atribuições de caráter político-institucional, consultivo e fiscalizador a estas instituições. Bruno Miragem afirma que o objetivo do CDC foi integrar as atuações dos diversos órgãos públicos e privados na promoção da defesa do consumidor¹⁴⁸. Leonardo Roscoe Bessa assevera que se trata de um instrumento para viabilizar a Política Nacional das Relações de Consumo, o atendimento de outros direitos básicos do consumidor¹⁴⁹. Tratar-se-á em seguida, dos principais órgãos que implementam o direito do consumidor.

O Ministério Público cumpre importante papel no âmbito da defesa do consumidor. De acordo com o artigo 127 da Constituição Federal, possui autonomia financeira, administrativa e funcional. Leonardo Roscoe Bessa leciona que a Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor integra o Ministério Público e atua na tutela dos interesses e direitos coletivos desses sujeitos¹⁵⁰.

A necessidade dessa tutela coletiva se justifica pela lógica do sistema de produção em massa, em que os efeitos das relações de consumo não atingem apenas o cidadão de forma individual, mas toda a coletividade. Paulo Moraes leciona que o controle prévio e abstrato das cláusulas contratuais abusivas coletivas é feito pelo Ministério Público¹⁵¹. Essa atividade contribui para a redução da vulnerabilidade técnica e jurídica, pois os fornecedores não desejam se submeter a uma investigação em um inquérito ou demandados por ação coletiva¹⁵². Sendo assim, buscam ajustar as suas condutas para não serem sancionados. Constata-se, então, o relevante papel do Ministério Público no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como instituição fiscalizadora das práticas negativas deste sistema, dentre outras relevantes funções.

A Defensoria Pública é outra importante instituição que compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Possui a função de orientação jurídica e a de

¹⁴⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 520.

¹⁴⁹ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 429.

¹⁵⁰ *Ibidem*, p. 431.

¹⁵¹ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. ver. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 237.

¹⁵² *Ibidem*, p. 238.

defesa dos necessitados. A Lei 7.347/85 estabeleceu que a Defensoria possui legitimidade para propor a ação principal e ação cautelar. Sendo assim, pode ajuizar demandas individuais e coletivas. Fernando Pagani afirma que é um órgão criado e subsidiado pelo Estado, com a finalidade de oferecer assistência jurídica completa, informado à população sobre os seus direitos e como agir individualmente ou coletivamente¹⁵³. A Defensoria Pública é essencial para a concretização do acesso efetivo à justiça, principalmente por parte dos consumidores hipossuficientes, desprovidos de recursos para buscar a satisfação dos seus direitos. Representa também uma opção para desafogar os Juizados Especiais, e contribuir para a realização do princípio da celeridade, que resta prejudicado pela grande quantidade de demandas ajuizadas aliadas à falta de estrutura para absorvê-las.

O artigo 5º, III, do Código de Defesa do consumidor estabelece a criação de delegacias de polícia especializada no atendimento de consumidores vítima de infrações penais de consumo. O órgão responsável por tal função é a Delegacia do Consumidor, que segundo Leonardo Roscoe Bessa, tem a atribuição de apurar, através de inquérito policial ou termo circunstanciado, tais infrações¹⁵⁴. São órgãos da Polícia Civil. São competentes para apurar apenas as lesões definidas como crime, mas exercem importante papel no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, visto que os fatos apurados poderão instruir processos ajuizados.

O Procon é o órgão estadual ou municipal de defesa do consumidor. De acordo com o artigo 56 do CDC, podem ser aplicadas sanções administrativas aos fornecedores que violarem normas de defesa do consumidor, de modo geral. Leonardo Roscoe Bessa leciona que além das aplicações de sanções administrativas, esse órgão também exerce importante trabalho na educação aos consumidores e de conciliação entre as partes¹⁵⁵. O artigo 4º, IV, do CDC aduz que o dever de educar e informar os cidadãos. Podem atuar de forma preventiva, administrativa, ou repressiva. Os cidadãos também podem ter uma postura mais ativa e denunciar práticas abusivas a que tenha sido submetido ou presenciado, para auxiliar este órgão no desempenho de suas funções. O Procon disponibiliza canais de atendimento para que o cidadão faça essa interação, como telefones e

¹⁵³ MATTOS, Fernando Pagani. *Acesso à Justiça: um princípio em busca de efetivação*. Curitiba: Juruá, 2011, p. 97.

¹⁵⁴ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 435.

¹⁵⁵ *Ibidem*, p. 438.

sites na internet. É muito relevante que haja essa consciência por parte dos cidadãos de que a sua participação é fundamental para que se combata com eficácia as práticas ilícitas e abusivas do mercado de consumo. É um trabalho de cooperação entre os órgãos e a sociedade.

As Associações Cíveis de Defesa do Consumidor atuam ao lado dos órgãos estatais. Segundo Leonardo Roscoe Bessa, são associações privadas, sem fins lucrativos, para a defesa individual ou coletiva do consumidor, realizando, ainda, atividades educativas e pesquisas¹⁵⁶. O artigo 4º, II, do CDC preceitua que é objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo o incentivo à criação e desenvolvimento de associações representativas dos direitos dos consumidores. O artigo 5º da Lei de Ação Civil Pública, prevê a legitimidade para a propositura de Ação Civil Pública pelas Associações Cíveis de Defesa do Consumidor, desde que as mesmas tenham em seus estatutos objetivos específicos que abarquem o objeto da ação e estejam constituídas há pelos menos um ano.

Conclui-se que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é formado por uma diversidade de órgãos que tem por objetivo a tutela dos mais variados direitos desses sujeitos vulneráveis. É relevante que estes órgãos busquem uma atuação conjunta, na prática, para combater as práticas abusivas, desrespeitosas e até criminosas contra os consumidores, para que haja uma eficácia social da Lei. Além disso, ressalte-se que o Código de Defesa do Consumidor reafirma a necessidade de se trabalhar em prol da educação e informação dos sujeitos das relações de consumo, que como já é sabido, essa falta de educação representa um grande entrave ao acesso efetivo à justiça. O CDC, ainda apresenta a necessidade do estudo constante das modificações do mercado de consumo. Saliente-se que no seu art. 5º, inciso IV, o código apresenta a criação de Juizados Especiais para a solução de litígios de consumo, como um instrumento importante para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo. Então, acredita-se que um trabalho conjunto entre os Juizados Especiais Cíveis e os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, em prol da efetividade do acesso à justiça, seria uma solução interessante para diluir alguns dos entraves identificados.

¹⁵⁶ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 435.

6 CONCLUSÃO

1. Desenvolvida a presente monografia através de quatro capítulos, conforme proposto na introdução, constatou-se que o problema inerente à efetividade do acesso à justiça nos Juizados Especiais Cíveis pelos consumidores que exercem o *jus postulandi*, realmente, existe no plano fático. O primeiro capítulo versou sobre a relação jurídica de consumo, sendo apresentados os seus elementos e tratou, ainda, da importante questão da vulnerabilidade do consumidor. O segundo capítulo tratou do acesso à justiça como direito fundamental. No terceiro capítulo foi feita uma abordagem sobre a criação dos Juizados Especiais Cíveis e os seus principais princípios e aspectos procedimentais. O último capítulo apresentou uma análise dos principais obstáculos para o acesso à justiça pelo consumidor que exerce o *jus postulandi*, e propostas em prol do acesso efetivo.

2. Observou-se várias dificuldades enfrentadas pelos consumidores nos Juizados Especiais Cíveis, dentre elas, a falta de informações sobre como se dá o acesso a esses Juizados; a dificuldade que uma parcela considerável da população ainda possui, para acessar as tecnologias da informação, e conseguir fazer o agendamento da queixa; a morosidade da justiça, já que muitas vezes do agendamento até a data da queixa pode-se demorar meses; a vulnerabilidade técnica, jurídica e informacional a que está submetido o consumidor; o atendimento deficitário nos Juizados; a falta de celeridade nos procedimentos; dentre outras questões que realmente dificultam o acesso à justiça.

3. Ao final da presente monografia, constatou-se que o acesso à justiça, nos Juizados Especiais Cíveis, nos moldes atuais não se dá de forma ampla e justa. Os Juizados Especiais ainda não atendem bem ao fim a que se destinam, o que resulta em obstáculos ao acesso à justiça pelo consumidor que exerce o *jus postulandi*.

4. Há um desequilíbrio nas relações de consumo e o consumidor é considerado a parte vulnerável dessa relação, por presunção. É considerado um litigante eventual, aquele que demanda em juízo, em muitos casos, uma vez apenas na vida inteira, enquanto do outro lado, quase sempre, está a figura de um advogado representando o fornecedor, que pode ser considerado um litigante habitual, acostumado com a rotina inerente ao judiciário, que possui conhecimentos técnicos e jurídicos, e que sem dúvidas estará sempre em posição de vantagem.

5. Os Juizados Especiais foram criados com o objetivo de ampliar o acesso à justiça. Possui um procedimento mais simplificado, trazendo a inexigibilidade da constituição de advogado nas causas de até vinte salários mínimos, como característica marcante. O que era para facilitar a vida do consumidor, que, frequentemente, não possui condições para arcar com os custos financeiros do processo, em muitos casos prejudica o alcance do direito pretendido, pois por não ter conhecimento técnico e nem jurídico, o litigante eventual deixa até de juntar as provas necessárias para formar o convencimento do juiz. O direito, que era seu por lei, acaba escoando pelas mãos por falta de uma estrutura que possibilite que essas pessoas recebam informações qualificadas.

6. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor representa importante instrumento de efetivação dos direitos desses sujeitos, principalmente através de programas de educação para os consumidores. Concluiu-se que a questão educacional é muito importante para o acesso à justiça amplo e justo. Muitas pessoas da sociedade não possuem o mínimo conhecimento sobre os seus direitos, enquanto consumidor. É papel dos órgãos desse sistema promover eventos que discutam na sociedade essas relações, o que poderia evitar muitos litígios. O Ministério Público e a Defensoria Pública, por exemplo, têm o grande papel de atender a população carente, prestando orientações jurídicas. Este atendimento não deve se limitar apenas às demandas judiciais. Poderia se pensar em uma forma de promover atendimentos extrajudiciais, em locais em que o consumidor pudesse tirar suas dúvidas e até acessar cursos gratuitos de capacitação. No entanto, percebe-se que pela falta de estrutura funcional, o cidadão, muitas vezes, é tratado com descaso e falta de atenção.

Faz-se necessário que os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor desenvolvam maior número de programas educativos, em parceria com os veículos de comunicação e com as escolas, a fim de instruir a população sobre os seus direitos básicos, através da confecção de cartilhas, ministração de cursos e palestras educativas.

7. Constatou-se a necessidade de reestruturação dos Juizados Especiais, com a presença de pessoas que possam prestar informações de qualidade aos consumidores acerca de seus direitos, pois, atualmente, o consumidor se vê desamparado em locais completamente estranhos à sua realidade, chegando até mesmo a desistir do processo por se ver acanhado. É importante que haja uma

reestruturação física e material nos Juizados Especiais Cíveis de forma a corroborar com a efetivação dos direitos básicos do consumidor.

8. Ainda no tocante à estrutura, é necessário que haja uma ampliação do quadro de servidores, já que há quase 12 anos não são realizados concursos públicos para preenchimento de vagas, o que corrobora com a morosidade dos Juizados, comprometendo a celeridade, princípio basilar dos Juizados Especiais Cíveis.

9. Verificou-se que a sociedade civil precisa interagir de forma mais ativa na busca pela efetividade dos direitos consumeristas, pois enquanto as pessoas ficarem alheias aos seus próprios direitos, continuarão a sofrer as consequências das relações tão desiguais. A informação clara, precisa e adequada é direito básico do consumidor, ao qual cabe uma conduta mais ativa, que vai além de ser informado e informar-se, mas informar outros consumidores.

10. Constatou-se que os fatores econômicos e educacionais interferem diretamente na qualidade desse acesso à justiça. Sugere-se que seja feita uma alteração legislativa, para que a disciplina Direito do Consumidor seja incluída no currículo do Ensino Médio das escolas, bem como a matéria se torne obrigatória nas universidades brasileiras, pois é inadmissível que muitos operadores do direito, ainda concluam a graduação sem ter nenhum conhecimento sobre tão relevante ramo jurídico.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Pedro Manoel. *Acesso à Justiça e Juizados Especiais: o desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.
- ALEXY, Robert. *Teoria dos Direitos Fundamentais*. Trad. Virgílio Afonso da Silva. Alemanha: Suhrkamp Verlag, 2006.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
- _____. NBR 6028: informação e documentação: resumo: elaboração. Rio de Janeiro, 2003.
- _____. NBR 6027: informação e documentação: sumário: elaboração. Rio de Janeiro, 2003.
- _____. NBR 10520: informação e documentação: citação: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
- _____. NBR 14724: informação e documentação: elementos textuais: elaboração. Rio de Janeiro, 2011.
- BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.
- BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.
- BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
- BEZERRA, Paulo Cesar Santos. *Acesso à Justiça: um problema ético-social no plano da realização do direito*. 2. ed. rev. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.
- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em 20 mai. 2018.
- BUENO, Cassio Scarpinella. *Curso Sistematizado de Direito Processual Civil: procedimentos especiais do Código de Processo Civil. Juizados Especiais*. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2014.
- CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito Constitucional*. 6. ed. rev. Coimbra: Livraria Almedina, 1993.

CAOVILLA, Maria Aparecida Lucca. *Acesso à Justiça e Cidadania*. Chapecó: Argos, 2003.

CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT Garth. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre, 1998.

COMPARATO, Fábio Konder. *A afirmação histórica dos direitos humanos*. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2003.

COMPARATO, Fábio Konder. A nova cidadania. Lua nova: *Revista de cultura política*. Marco zero, nº 28/29. 1993.

CUNHA JÚNIOR, Dirley da. *Curso de Direito Constitucional*. 10. ed. rev. atual. e ampl. Salvador: JusPODIVM, 2016.

DIDIER JR., Fredie. *Curso de Direito Processual Civil: introdução ao Direito Processual Civil e Processo de Conhecimento*. 16. ed. rev. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2014.

DALARI, Dalmo Abreu de. *Elementos de Teoria Geral do Estado*. 2. ed. atual. São Paulo: Saraiva, 1998.

FERRAZ, Leslie Shérica. *Acesso à Justiça: uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV, 2010.

MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Processo Civil: procedimentos especiais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MATTOS, Fernando Pagani. *Acesso à Justiça: um princípio em busca de efetivação*. Curitiba: Juruá, 2011.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. ver. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

RÊGO, Lúcia. *A tutela administrativa do consumidor: regulamentação estadual*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

SANTOS, Marisa Ferreira dos; CHIMENTI, Ricardo Cunha. *Juizados Especiais Cíveis e Criminais Federais e Estaduais*. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2004.

SILVA, Joseane Suzart Lopes da. *O direito do consumidor brasileiro à informação sobre a garantia legal dos bens diante de vícios: a imprescindível hermenêutica constitucional em busca da efetividade*. 2013. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, Salvador. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/15303/1/JOSEANE%20SUZART%20LOPES%20DA%20SILVA.pdf>>. Acesso em 20 jul. 2018.

SILVA NETO, Manoel Jorge e. *Curso de Direito Constitucional: atualizado até a EC nº 67, de 22 de dezembro de 2010 e Súmula Vinculante nº 31, de 17/02/2010: (com comentários às Leis nºs 11.417/06, Súmula Vinculante, e 11.418/06 – Repercussão Geral de Questões Constitucionais)*. 7. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

SOUZA, Wilson Alves de. *Acesso à Justiça*. Salvador: Dois de Julho, 2011.

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

Tribunal de Justiça da Bahia. Disponível em: <http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/> Acesso em 01 jul. 2018.