
JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E EMPRESAS - UMA PARCERIA NECESSÁRIA

Fátima Nancy Andrichi. Ministra do Superior Tribunal de Justiça

O resgate da imagem da Justiça tem sido utilizado como bandeira de luta de todos os interlocutores jurídicos, porquanto inegável a necessidade de visualização de caminhos que ofereçam alternativas para a melhoria do quadro vigente.

Por esse prisma, sob pena de ser desperdiçada oportunidade única que nos foi concedida pelo Poder Legislativo para resgatar a imagem da Justiça, e que se fez marco na história do Poder Judiciário brasileiro, urge abordar uma questão emergencial que deve ser cuidada com muito zelo por todos. Trata-se do assoberbamento dos Juizados Especiais Cíveis.

Inegavelmente, é alvissareira a procura dos Juizados Especiais Cíveis como leito adequado para a solução dos problemas jurídicos de pequena monta e menor complexidade, porque comprova o exercício pleno da cidadania. No entanto, é preocupante a perda da celeridade dos processos que hoje tramitam nos Juizados Especiais Cíveis, devido à sobrecarga das secretarias com milhares de processos em andamento, o que faz inevitavelmente retardar a data de designação das audiências, causando, conseqüentemente, o descumprimento do prazo legal para a entrega do bem da vida reivindicado pelo cidadão.

Corre notícia que, devido ao excesso de processos, as audiências de conciliação em vários Estados têm sido designadas até um ano após o ajuizamento da reclamação.

Atentos a esses dados, procuramos a explicação para o abarrotamento de reclamações e, mediante estudo estatístico, ficou demonstrada a presença intensa de algumas empresas de grande importância para o setor econômico nacional, rotineiramente, na qualidade de reclamadas.

O que chama a atenção é que, em razão dos milhões de clientes que atendem, o mais ínfimo número de consumidores insatisfeitos, por exemplo, das empresas de telefonia, instituições financeiras, condomínios horizontais, entre outros, representa enorme contingente de reclamantes, momento em que fica evidente a incapacidade do Poder Judiciário de

acompanhar o crescimento desses vários segmentos produtivos da sociedade.

A mesma pesquisa estatística permitiu observar que os clientes dessas empresas, quando recorrem ao Juizado Especial Cível, formulam reclamações, na maioria dos casos, idênticas, que culminam em decisões também idênticas. Apontando o exemplo das empresas de telefonia, verifica-se que a esmagadora maioria das reclamações busca indenização por cobrança indevida ou desligamento de linha, não obstante o regular pagamento da conta, ou então, refere-se a problemas relativos à garantia e manutenção de equipamentos.

De posse dessas informações, urge uma ação imediata dos Tribunais de Justiça Estaduais para impedir que sejam aniquilados os propósitos que justificam a existência dos Juizados Especiais Cíveis, especialmente a celeridade.

Não podemos privar o cidadão lesado do atendimento, ao tempo em que também não é justo que algumas poucas empresas reclamadas atulhem os Juizados Especiais Cíveis. É preciso harmonizar o interesse do cidadão, em primeiro lugar, com o interesse dos Juizados Especiais. Desse modo, pensamos que chegou a hora da busca de uma nova solução, antes que se instale o caos.

Ousar é preciso, por isso, invito todos a que lapidemos e adaptemos juntos a idéia da parceria com a descentralização das atividades dos Juizados Especiais Cíveis.

Não se olvida que a expressão **parceria** tem se revelado como verdadeiro lugar comum e muito utilizada em múltiplas áreas da Administração Pública. Mas, sem dúvida, com notórios e exitosos resultados, o que nos anima a imaginar que a adoção dessa experiência também alcançará sucesso no âmbito do Judiciário.

Como uma verdadeira revolução nos atuais modelos de procedimento do Poder Judiciário, principiaríamos sugerindo uma mudança no espaço de atendimento ao cidadão, que, a partir da nova experiência, terá possibilidade de reclamar seus direitos nas sedes das próprias empresas geradoras dos conflitos, ou então, em outros locais de que elas mesmas disponham para o atendimento, ou ainda, em outros de passagem obrigatória de pessoas, mas, sempre, com fácil acesso, ao alcance da mão, sem dificuldade e tampouco burocracia.

Pode parecer, à primeira vista, protecionismo direcionado à empresa geradora dos conflitos. Contudo, não se pode fechar os olhos ou ignorar o fato de vivermos num mundo dual. Dessa forma, sempre ha-

verá, paralelamente, a um benefício um contra-benefício. Por isso, ensinar ao cidadão o direito de reclamar e proporcionar-lhe meios para isso importa, necessariamente, em exigir, também, o cumprimento da sua parte na contratação dos serviços, estabelecendo-se, assim, uma perfeita reciprocidade de comportamentos.

Essa nova forma de solução de conflitos com parceria exige que se empregue métodos modernos de documentação e até inéditos para a atual visão do Judiciário. Para execução da parceria, idealiza-se um terminal de computador idêntico ao caixa eletrônico usado pelos bancos, que, dotado de um *software*, além de elaborar a reclamação com o simples preenchimento de pequenos campos, propiciará prévio, amplo e exaustivo diálogo sobre os direitos em discussão.

A reclamação, que só deve ser manejada quando se esgotarem todas as possibilidades de soluções extrajudiciais, seguirá, via eletrônica, para o Juizado Especial Cível.

Pretende-se, nessa parceria, além de utilizar os mediadores que prestam serviços aos Juizados Especiais, treinar e especializar os funcionários da empresa-parceira para que, unidos no mesmo ideal, atendam eqüitativamente tanto os interesses da empresa como do consumidor, desarmando-se os espíritos de beligerância, melhorando a convivência social, e, principalmente, mantendo íntegra as relações negociais.

O convite à reflexão para se perfilhar a experiência da parceria Juizado Especial-Empresa implica em significativa mudança de mentalidade dos juizes, dos advogados e, também, de toda sociedade. Evidentemente fazemos parte do contexto ditado pelo mundo contemporâneo e como agentes devemos fazer cumprir a verdadeira função do Poder Judiciário, que é atender os mais comezinhos anseios do ser humano – de amor e de convivência pacífica - e com isso reduzir, na origem, os focos de violência.

A psicologia do ser humano, amplamente demonstrada pelos quadros factuais que se delinham, atesta que a animosidade advinda da insatisfação nas relações de consumo exaspera o cidadão/consumidor, levando-o, em casos extremados, à prática de atos passionais, desequilibrando a harmonia da convivência social.

A semente da parceria Juizado Especial-Empresa plantada nos corações atentos e preocupados com o processo de humanização da Justiça germinará em mais e melhores idéias e, principalmente, novas portas abrir-se-ão, com intrepidez, na busca da tutela efetiva da criatura humana. razão e destinatário único da prestação dos serviços judiciais.