

# ARTIGO

## Juizados Especiais Estaduais Cíveis e litígios consumeristas: necessidade de especialização jurisdicional

Por Carlos José Cordeiro

Josiane Araújo Gomes

**Resumo:** Objetiva o presente estudo discorrer a respeito da necessidade de especialização dos Juizados Especiais Estaduais Cíveis para a resolução de litígios envolvendo relações de consumo. De fato, a realidade forense demonstra que os Juizados Especiais Estaduais tornaram-se a principal via de resolução de litígios referentes às relações consumeristas, os quais, contudo, têm sua análise, de certa forma, prejudicada, devido à imensa quantidade de matérias e demandas aforadas perante referida Justiça. Assim, visando obter a concreta e efetiva prestação jurisdicional clamada pelos consumidores – os quais se encontram em posição de nítida vulnerabilidade no mercado de consumo –, busca-se, neste trabalho, verificar em que aspectos a especialização pode contribuir para a efetivação dos objetivos atribuídos aos Juizados Especiais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Juizados Especiais Estaduais; especialização; litígios consumeristas.

**Abstract:** This study aims to discuss about the need for specialization of Special State Civil Courts for the resolution of disputes involving consumer relations. In fact, forensic reality shows that the Special Courts State became the main route for resolving disputes concerning consumer relations, which, however, have their analysis somewhat impaired due to the immense quantity of materials and demands aforadas before Justice said. Thus, to obtain a concrete and effective adjudication clamada by consumers – which are in distinct vulnerability in the consumer market position – in this work we seek to verify that specialization aspects can contribute to the realization of the objectives assigned to Special Courts.

**KEYWORDS:** Special State Courts; specialization; consumer disputes.

### Introdução

No Estado Democrático de Direito, o Poder Judiciário deixa de estar distanciado da realidade social para se tornar efetivo participe da construção dos destinos da sociedade e do país, sendo, aliás, corresponsável pelo bem da coletividade. Nessa esteira, há a preocupação em assegurar o acesso à justiça a todos, na medida em que representa o objeto de transcendência do cidadão e, conseqüentemente, pressuposto de legitimidade de toda a ordem jurídica.

Nesse contexto, em resposta aos anseios da sociedade, para que impere efetivo acesso à justiça, o legislador constituinte pátrio de 1988 concebeu os Juizados Especiais, ao prever, no art. 98, I, da Carta Magna, que a União, o Distrito Federal e os estados devem instituir, nas bases de suas respectivas competências, o denominado Juizado Especial, com a finalidade de solucionar causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, consoante procedimento oral e sumariíssimo.

Diante disso, houve a promulgação da Lei n. 9.099/1995, responsável por instituir os Juizados Especiais Cíveis e Criminais Estaduais. Posteriormente, foi aprovada a Lei n. 10.259/2001, que rege os Juizados Especiais no âmbito Federal. E, por fim, a Lei n. 12.153/2009, que implantou o Juizado Especial da Fazenda Pública, como órgão

da Justiça comum estadual e integrante do sistema já existente dos Juizados Especiais.

Verifica-se que os Juizados Especiais, em suas diversas competências, surgem como instrumentos de pacificação social, na tentativa de se efetivar o acesso à justiça por meio de maior admissão de pessoas e causas ao Poder Judiciário (universalidade de jurisdição), eliminando a litigiosidade contida não compatível com a garantia de tutela ampla e irrestrita assegurada pela Constituição Federal de 1988 (art. 5º, XXXV). Aliás, garante-se aos litigantes a observância das regras que consubstanciam a máxima do devido processo legal, possibilitando-lhes a participação intensa na formação do convencimento do juiz que julgará a causa, redundando, assim, em uma jurisdição participativa, ou seja, em que se imprima a possibilidade efetiva do diálogo das partes com o Estado-Juiz.

Considerando tais desideratos teórico-legais atribuídos ao Juizado Especial, notadamente a pretensão de ampliar o acesso ao Poder Judiciário a toda a população, verifica-se que referido instituto jurisdicional tornou-se a principal via de resolução de litígios referentes às relações consumeristas.<sup>1</sup> Contudo, a ausência de especialização dos Juizados Especiais faz com que, em algumas hipóteses, a prestação jurisdicional não se torne concreta e efetiva, diante principalmente da enorme gama de matérias levadas ao seu conhecimento. Assim, busca-se, no presente estudo, verificar a necessidade de especialização dos Juizados

1. Referida conclusão restou demonstrada nos resultados obtidos em pesquisa promovida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com o Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea), publicada no ano de 2013 sob o título "Diagnóstico sobre os Juizados Especiais Cíveis". Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/poder-judiciario/Diagnostico\\_sobre\\_Juizados%20verso%20chamada%20pblica.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/poder-judiciario/Diagnostico_sobre_Juizados%20verso%20chamada%20pblica.pdf)>. Acesso em: junho de 2014.

Especiais para a análise e julgamento dos conflitos consumeristas, de forma a se efetivar a pacificação social.

## 1 Do papel do Poder Judiciário no Estado Democrático de Direito

Com o surgimento do Estado Constitucional Democrático de Direito, há o reconhecimento da supremacia material e axiológica da Constituição Federal, por ser esta responsável por consagrar, expressa ou implicitamente, os valores, os princípios e as regras de natureza imprescindível para a compreensão do fenômeno jurídico-social e, notadamente, para a promoção do mínimo existencial necessário ao desenvolvimento da personalidade humana; bem como consistir no núcleo e diretriz normativa para a interpretação e aplicação das normas infraconstitucionais. Nesse contexto, o Direito Processual sofre influência direta do texto constitucional, por ser o processo instrumento de inquestionável importância para a concretização dos direitos reconhecidos na Carta Magna. Verifica-se, pois, novo paradigma a orientar a produção e aplicação das normas processuais, denominado de neoprocessoualismo.<sup>2</sup>

De fato, verifica-se que a Constituição, ao mesmo tempo em que consagra inúmeros direitos materiais fundamentais, também arrola direitos e garantias processuais de observância obrigatória para a concretização dos primeiros, substituindo os Códigos de Processo na centralidade do ordenamento processual. Nesse sentido, o processo se volta à tutela de uma ordem de princípios e direitos essenciais, de intensa carga valorativa, que se sobrepõe aos interesses dos litigantes e que, em seu todo, busca a realização do bem comum e da pacificação social.

Aliás, a Constituição Federal, ao prever, juntamente com outras garantias, a impossibilidade de a lei excluir da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito (art. 5º, XXXV), acabou por consagrar o direito ao acesso à justiça e, por consequência, do direito fundamental à tutela jurisdicional adequada, célere e efetiva. Destarte, o processo representa o instrumento democrático por meio do qual o Estado exerce o seu poder jurisdicional, cujo objetivo não se exaure nos interesses individuais das partes na solução do litígio, por também buscar promover a função social da ordem constitucional em vigor.

Desse modo, vale dizer que o termo acesso à justiça não se restringe somente à noção de acesso ao Poder Judiciário e às suas instituições, por também abranger uma ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano, que não se limita apenas ao ordenamento jurídico processual. Assim, o conceito de acesso à justiça é muito mais amplo que o simples acesso ao processo com intuito de buscar a solução de seu litígio; representa, na verdade, a "viabilização de acesso à ordem jurídica justa".<sup>3</sup>

Dessa forma, o acesso à justiça é, pois, a ideia central a que converge toda a oferta constitucional e legal dos princípios

e das garantias destacados na Carta Magna, quais sejam, o devido processo legal, o contraditório, a ampla defesa, a revisão das decisões, a isonomia das partes, a motivação das decisões, entre outros. Aliás, a adoção desses princípios constitucionais nada mais representa que a atual postura instrumentalista que envolve a ciência processual.

Assim, o neoprocessoualismo sintetiza a noção de que o processo constitui o instrumento responsável pela proteção e promoção dos direitos fundamentais, abarcando, pois, a dupla dimensão desses direitos: "o processo deve estar adequado à tutela efetiva dos direitos fundamentais (dimensão subjetiva) e, além disso, ele próprio deve ser estruturado de acordo com os direitos fundamentais (dimensão objetiva)".<sup>4</sup> Logo, as técnicas processuais devem ser criadas de modo mais adequado à tutela dos direitos fundamentais,<sup>5</sup> sendo normatizadas em pleno respeito às diretrizes traçadas por esses direitos.

Destarte, o neoprocessoualismo almeja ordem jurídica pautada na instrumentalidade do processo, por visar à construção de técnicas processuais efetivas, rápidas e adequadas para a realização do direito processual. Assim, busca minimizar a distância entre direito material e processo, pois este deixa de ser visto como mero procedimento, passando a constituir instrumento tendente a alcançar o acesso à justiça.

Desse modo, cumpre destacar que a instrumentalidade é dotada de aspectos positivos e negativos. Sob o ponto de vista positivo, o processo deve buscar produzir todos seus escopos institucionais (jurídicos-políticos-sociais), o que se refere a quatro pontos sensíveis do Direito Processual: a admissão ao processo (ingresso em juízo), o modo de ser do processo (observância do devido processo legal), a justiça das decisões e a efetividade das decisões. Já sob o ponto de vista negativo, combate-se o formalismo processual, por ser este capaz de menosprezar o caráter instrumental do processo, mas sem perder de vista a necessidade de observância de certos requisitos, com o fim de dar segurança jurídica às decisões – requisitos estes que se resumem na garantia do devido processo geral.<sup>6</sup>

Dessa forma, sendo o processo o instrumento por meio do qual a jurisdição cumpre o seu dever e exerce o seu poder, deve ser compreendido e estruturado de forma a possibilitar a entrega das tutelas prometidas pelo direito material, o que é possível pela garantia de prestação jurisdicional efetiva, justa e célere, visando alcançar o acesso à ordem jurídica justa.

Neste ponto reside, pois, a importância do Poder Judiciário para a concretização dos direitos fundamentais. Deveras, a pacificação social constitui o escopo magno da tutela jurisdicional, o que atribui ao Estado-juiz a posição de efetivo partícipe na construção dos destinos da sociedade e do país, bem como na efetivação do bem-estar da coletividade. Logo, ao magistrado – como ser social

2. CAMBI, Eduardo. *Neoconstitucionalismo e neoprocessoualismo*. In: *Panóptica*, Vitória, ano 1, n. 6, fev. 2007, p. 1-44. Disponível em: <<http://www.panoptica.org/fev-eiro2007pdf/1Neoconstitucionalismoeneoprocessoualismo.pdf>>. Acesso em: 15 de junho de 2014.

3. WATANABE, Kazuo. *Acesso a justiça e sociedade moderna*. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (coords). *Participação e processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988. p. 128.

4. DIDIER JUNIOR, Fredie. *Curso de direito processual civil: teoria geral do processo e processo de conhecimento*. v. 1. 11. ed. JusPodivm: Salvador, 2009. p. 27.

5. *No que se refere à construção de novas técnicas processuais, várias já foram desenvolvidas a fim de possibilitar a adequada tutela dos direitos materiais. Entre elas, tem-se a adoção do princípio da adequação do procedimento à causa; a adoção do processo sincrético, no qual a execução torna-se uma fase posterior à prolação da sentença condenatória no processo de conhecimento; a adoção do princípio da atipicidade dos meios executivos, previsto no § 5º, do art. 461, do CPC; a concessão de tutela antecipada quando parcela do pedido formulado for incontroverso (art. 273, §6º, CPC).*

6. *Sobre a teoria da instrumentalidade do processo, destaca-se: DINAMARCO, Cândido Rangel. A instrumentalidade do processo*. 12. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

que corporifica a atribuição jurisdicional –, incumbe a obrigação de dirimir as lides que lhe são apresentadas, de forma que atribua proteção aos bens jurídicos tutelados pelas normas garantidoras dos direitos fundamentais.<sup>7</sup>

Destarte, a atuação do Poder Judiciário não se restringe à mera aplicação mecânica da norma ao fato, por meio da atuação do intérprete limitada à descrição da lei e à busca da vontade do legislador. De fato, a aplicação solitária da lei genérica e abstrata desconsidera a pluralidade e a complexidade social, bem como a necessidade de promoção de um mínimo existencial necessário ao desenvolvimento digno da personalidade humana. Assim, cabe ao magistrado realizar a interpretação da norma de acordo com a realidade fática, à luz dos valores constitucionais fundamentais, atribuindo, pois, solução adequada e efetiva ao litígio *sub judice*, por exteriorizar a diretriz axiológica do sistema jurídico vigente.

Dessa forma, ao Poder Judiciário incumbe o dever de interpretar e aplicar as normas infraconstitucionais de acordo com a Constituição, promovendo a compatibilização e a efetivação dos direitos fundamentais que, no caso concreto, sejam conflitantes. Assim, a sua atividade não implica “criação do direito” – vale dizer, o magistrado não edita textos normativos, o que é de competência, regra geral, do Poder Legislativo –, mas sim em promover a construção da norma jurídica, na medida em que atribui sentido ao texto normativo, sempre orientado pelo conteúdo constitucional.

E, nesse sentido, o exercício da atividade jurisdicional ultrapassa a restrita concepção de declaração do direito, na medida em que incumbe ao magistrado promover a tutela concreta do direito material fundamental. Deveras, ao juiz cabe “atribuir sentido ao caso, definindo as suas necessidades concretas, para então buscar no sistema jurídico a regulação da situação que lhe foi apresentada, ainda que tudo isso obviamente deva ser feito sempre a partir da Constituição”.<sup>8</sup> Para tanto, faz-se necessário que o magistrado assuma posição presente no andamento processual – sem, contudo, romper com sua imparcialidade –, por meio do constante diálogo com os litigantes, a quem deve ser assegurada participação ampla, dialética e isonômica durante a realização dos atos processuais, contribuindo eles, pois, para a construção do provimento final.<sup>9</sup>

Em resumo, incumbe ao Poder Judiciário promover a tutela adequada e efetiva dos direitos fundamentais presentes nos litígios levados à sua apreciação. Independentemente da natureza da relação jurídica objeto da demanda judicial – pública ou privada –, cabe ao juiz aplicar a norma infraconstitucional por meio de interpretação baseada nos valores constitucionais, cujo vértice é ocupado pelo princípio da dignidade humana. Assim, havendo conflito de interesses nas relações consumeristas – problemática do

presente estudo –, a provocação do Poder Judiciário para a sua composição é perfeitamente cabível, hipótese em que caberá ao magistrado promover a efetivação do conteúdo negocial, fazendo incidir a legislação específica ao caso concreto a partir do direito fundamental de proteção ao consumidor.

## 2 Dos Juizados Especiais Estaduais como instrumento de pacificação social

Conforme visto, levando-se em consideração que o processo judicial é um dos meios mais hábeis e seguros para a efetivação de uma ordem jurídica justa, devendo ele ser aplicado da forma mais eficiente possível, o Poder Constituinte de 1988 procurou garantir, a todos, igual acesso à justiça, assegurando, nesse desígnio, igual possibilidade de tutela jurisdicional, uma vez que, segundo o que dispõe o art. 5º, inciso XXXV, da Carta Magna, “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Com efeito, o enunciado traduz o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, o qual explicita que o jurisdicionado não pode ser impedido de ir a Juízo deduzir pretensão, não havendo mais a denominada jurisdição condicionada. Destarte, não há como afastar do comando constitucional brasileiro a observância do direito de ação preventivo ou reparatório a todos os seus jurisdicionados, seja no aspecto individual ou no metaindividual.

É nesse aspecto que a Constituição Federal de 1988 preceituou, nos termos do art. 98, inciso I, que a União, o Distrito Federal e os estados deveriam instituir, nas bases de suas respectivas competências, o denominado Juizado Especial, com a finalidade de solucionar causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, consoante procedimento oral e sumaríssimo.

Em decorrência da previsão constitucional, no que diz respeito especificamente à competência dos Estados, adveio a Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995, a qual consigna expressamente, em seu art. 2º, os princípios norteadores do procedimento previsto para os Juizados Especiais, quais sejam: oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

Em consonância com os princípios supra, é previsto também que o Juizado Especial deverá buscar, sempre que possível, a conciliação ou a transação, devendo os atos processuais concentrar-se em audiência.

Aliás, em vista da possibilidade da implementação de institutos de autocomposição, conforme mencionado acima, verifica-se que a referida justiça especializada permite a participação popular direta (e não, apenas, a indireta) na administração da justiça, uma vez que a

7. Nesse sentido, cumpre destacar o previsto no art. 25, da Convenção Americana de Direito Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), in verbis: “1. Toda pessoa tem direito a um recurso simples e rápido ou a qualquer outro recurso efetivo, perante os juizes ou tribunais competentes, que a proteja contra atos que violem seus direitos fundamentais reconhecidos pela Constituição, pela lei ou pela presente Convenção, mesmo quando tal violação seja cometida por pessoas que estejam atuando no exercício de suas funções oficiais. 2. Os Estados-partes comprometem-se: a) a assegurar que a autoridade competente prevista pelo sistema legal do Estado decida sobre os direitos de toda pessoa que interpuser tal recurso; b) a desenvolver as possibilidades de recurso judicial; e c) a assegurar o cumprimento, pelas autoridades competentes, de toda decisão em que se tenha considerado procedente o recurso”.

8. MARINONI, Luiz Guilherme. Teoria Geral do Processo. Curso de Processo Civil. v. 1. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 136.

9. Nesse sentido, leciona Nunes, in verbis: “Ao magistrado cumpre, na alta modernidade, o papel democrático de garantidor dos direitos fundamentais, não podendo ser omissivo em relação à realidade social e devendo assumir sua função institucional decisória num sistema de regras e princípios, embasado no debate endoprocessual, e no espaço público processual, no qual todos os sujeitos processuais e seus argumentos são considerados e influenciam a formação dos provimentos”. (NUNES, Dierle José Coelho. Processo Jurisdicional Democrático: uma análise crítica das reformas processuais. 3ª reimpressão. Curitiba: Juruá, 2011. p. 256).

oportunidade de atuação de árbitros e conciliadores, na qualidade de leigos, significa a participação direta do cidadão na administração da justiça, dando vida, portanto, ao ideal da democracia participativa.

Assim, no Brasil, os Juizados Especiais foram criados como instrumentos de pacificação social na tentativa de se efetivar o acesso à justiça por meio de maior admissão de pessoas e causas ao processo (universalidade de jurisdição), garantindo-se a todas elas a observância das regras que consubstanciam o devido processo legal, de modo que possam participar intensamente da formação do convencimento do juiz que irá julgar a causa, caracterizando, assim, uma jurisdição participativa, na medida em que se admite a possibilidade efetiva do diálogo das partes com o Estado-juiz.<sup>10</sup>

Vale ressaltar que, passados quase 20 anos da implementação da Lei n. 9.099/1995, em que pesem as dificuldades encontradas quando da instalação dos Juizados Especiais, como também da inicial incredibilidade do sistema, fomentada por alguns setores da sociedade, notadamente pela Ordem dos Advogados do Brasil,<sup>11</sup> entende-se que é inegável a sua importância como instrumento de pacificação social e de valorização e confiança na atuação do Poder Judiciário.

Com efeito, registre-se que a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB)<sup>12</sup> promoveu, no ano de 2008, pesquisa sobre a credibilidade das instituições públicas brasileiras, e o segmento do Judiciário que obteve maior índice de confiabilidade perante a sociedade, com média de 72%, foi o dos Juizados Especiais. Portanto, não há dúvidas de que o Juizado Especial é, hoje, um dos principais instrumentos institucionais de acesso à justiça no Brasil, seja em sua expressão *in* ou *extra*processual.

Assim, não é demais concluir que a Constituição Federal de 1988, em seu art. 98, I, deu passo marcante na história do Judiciário ao instituir os Juizados Especiais. Ela traçou e imprimiu as balizas de um dos instrumentos mais eficientes e eficazes para o exercício democrático da cidadania.

Isso tendo em vista que os Juizados Especiais apresentam-se como uma estrutura dinâmica, rápida, desburocratizada, com procedimentos pautados pela racionalidade e pela otimização, em um baixo custo processual, avançando seus objetivos para setores sociais, atuando por meio de parcerias interinstitucionais, com órgãos governamentais ou não, bem como com a sociedade civil, a fim de ampliar e facilitar ao máximo o exercício democrático da cidadania.

De fato, o acesso à Justiça se concretiza nos Juizados Especiais tendo em vista os seguintes aspectos: a) gratuidade de todos os atos processuais em primeiro grau; b) ingresso no Juizado como um direito, sendo apenas facultativa a assistência de advogado nas causas inferiores a 20 salários mínimos; c) amplos poderes conferidos pela lei ao Magistrado, inclusive para decidir por equidade; d) processo absolutamente informal e simplificado (não há lugar para perícia, substituída, se necessário, pelo depoimento de técnicos), daí resultando rapidez e eficácia da prestação jurisdicional; e) valorização da conciliação como forma de composição do litígio; f) possibilidade de funcionamento fora dos horários normais de trabalho.

Por isso, no decorrer dos anos, e com a procura intensa dos cidadãos aos Juizados Especiais, percebeu-se que, com maior efetividade do que a Justiça Comum, aquela Justiça Especializada possui papel fundamental na ordem jurídica pátria, prestando auxílio àqueles que, sem a desburocratização trazida pela Lei n. 9.099/1995, não teriam oportunidade de deduzir suas pretensões em Juízo.

### 3 Da Intervenção do Poder Judiciário nos Conflitos Consumeristas

A Constituição Federal de 1988 é responsável pela consagração, no direito interno, do dever estatal de assegurar os valores da dignidade e do bem-estar da pessoa humana, como imperativo de justiça social.<sup>13</sup> Com efeito, a dignidade humana é elevada à condição de fundamento de todo o sistema normativo, como critério e parâmetro de valoração a orientar a interpretação e aplicação das normas jurídicas. E, nesse sentido, o consumidor é visto

10. A possibilidade do diálogo das partes com o Estado-Juiz fica evidenciada pelos próprios princípios norteadores dos Juizados Especiais, previstos no art. 2º da Lei n. 9.099/1995, como a oralidade, a simplicidade e a informalidade. Também fica evidenciada tal característica dos Juizados Especiais quando, por força do art. 9º da Lei n. 9.099/1995, admite-se que a própria parte, nas causas cíveis de até 20 salários mínimos, possa deduzir pretensões desacompanhada de advogado.

11. Conforme ressaltado pelo Desembargador José Fernandes Filho, Presidente da Comissão Executiva do Colégio Permanente de Presidentes de Tribunais de Justiça do Brasil e Presidente da Comissão Supervisora dos Juizados Especiais Cíveis e Criminas do Estado de Minas Gerais, em palestra proferida no Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul, dia 19/8/2004, a respeito dos 10 anos do Juizado Especial Estadual. Aliás, nesse sentido, destacam-se a propositura de duas Ações Diretas de Inconstitucionalidade pelo Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (ADI 1539/UF e ADI 3168/DF), em que eram questionadas as previsões legais de dispensabilidade de advogado nas causas cíveis. Seguem as ementas: "AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. ACESSO À JUSTIÇA. JUIZADO ESPECIAL. PRESENÇA DO ADVOGADO. IMPRESCINDIBILIDADE RELATIVA. PRECEDENTES. LEI 9099/95. OBSERVÂNCIA DOS PRECEITOS CONSTITUCIONAIS. RAZOABILIDADE DA NORMA. AUSÊNCIA DE ADVOGADO. FACULDADE DA PARTE. CAUSA DE PEQUENO VALOR. DISPENSA DO ADVOGADO. POSSIBILIDADE. 1. Juizado Especial. Lei n. 9.099/1995, artigo 9º. Faculdade conferida à parte para demandar ou defender-se pessoalmente em juízo, sem assistência de advogado. Ofensa à Constituição Federal. Inexistência. Não é absoluta a assistência do profissional da advocacia em juízo, podendo a lei prever situações em que é prescindível a indicação de advogado, dados os princípios da oralidade e da informalidade adotados pela norma para tornar mais célere e menos oneroso o acesso à justiça. Precedentes. 2. Lei n. 9.099/1995. Fixação da competência dos juizados especiais civis tendo como parâmetro o valor dado à causa. Razoabilidade da lei, que possibilita o acesso do cidadão ao judiciário de forma simples, rápida e efetiva, sem maiores despesas e entaves burocráticos. Ação julgada improcedente". (ADI 1539, Relator Min. Maurício Corrêa, Tribunal Pleno, julgado em 24/4/2003); "AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. JUIZADOS ESPECIAIS FEDERAIS. LEI 10.259/2001, ART. 10. DISPENSABILIDADE DE ADVOGADO NAS CAUSAS CÍVEIS. IMPRESCINDIBILIDADE DA PRESENÇA DE ADVOGADO NAS CAUSAS CRIMINAIS. APLICAÇÃO SUBSIDIÁRIA DA LEI N. 9.099/1995. INTERPRETAÇÃO CONFORME A CONSTITUIÇÃO. É constitucional o art. 10 da Lei n. 10.259/2001, que faculta às partes a designação de representantes para a causa, advogados ou não, no âmbito dos juizados especiais federais. No que se refere aos processos de natureza cível, o Supremo Tribunal Federal já firmou o entendimento de que a imprescindibilidade de advogado é relativa, podendo, portanto, ser afastada pela lei em relação aos juizados especiais. Precedentes. Perante os juizados especiais federais, em processos de natureza cível, as partes podem comparecer pessoalmente em juízo ou designar representante, advogado ou não, desde que a causa não ultrapasse o valor de sessenta salários mínimos (art. 3º da Lei n. 10.259/2001) e sem prejuízo da aplicação subsidiária integral dos parágrafos do art. 9º da Lei n. 9.099/1995. Já quanto aos processos de natureza criminal, em homenagem ao princípio da ampla defesa, é imperativo que o réu compareça ao processo devidamente acompanhado de profissional habilitado a oferecer-lhe defesa técnica de qualidade, ou seja, de advogado devidamente inscrito nos quadros da Ordem dos Advogados do Brasil ou defensor público. Aplicação subsidiária do art. 68, III, da Lei n. 9.099/1995. Interpretação conforme, para excluir do âmbito de incidência do art. 10 da Lei n. 10.259/2001 os feitos de competência dos juizados especiais criminais da Justiça Federal". (ADI 3168, Relator Min. Joaquim Barbosa, Tribunal Pleno, julgado em 8/6/2006).

12. Inteiro teor da pesquisa está disponível no seguinte endereço eletrônico: <<http://www.amb.com.br/portal/docs/pesquisa/barometro.pdf>>.

13. A positivação dos direitos humanos, no Brasil, ocorre, inicialmente, com a Constituição do Império de 1824, a qual traz rol de direitos fundamentais nos 35 incisos do seu art. 179. Referido rol é retomado, com alguns acréscimos, na Constituição Republicana de 1891, em seu art. 72, e repetido nas Constituições de 1934, 1937, 1946 e 1967/1969, sendo que a Constituição de 1934 é responsável por trazer alguns direitos sociais, além de criar os institutos do mandato de segurança e da ação popular. Contudo, é com a promulgação da Constituição Federal de 1988 que a ordem constitucional pátria consagra o rol mais extenso de direitos fundamentais. Diferentemente dos anteriores textos constitucionais, a Constituição vigente positivou tais direitos no início de suas disposições, em seu Título II, o qual traz capítulo próprio para disciplinar os direitos sociais, além de fazer referência a esses direitos em diversas partes do seu texto. A razão dessa opção feita pelo Constituinte reside nos fundamentos da República Federativa do Brasil, elencados no art. 1º, entre os quais se destaca a dignidade da pessoa humana, bem como nos objetivos traçados no art. 3º, evidenciando-se o constante no inciso I, "construir uma sociedade livre, justa e solidária".

como sujeito de direito cuja posição econômico-social deve ser garantida e promovida pelo Estado, a fim de se concretizar a redução das desigualdades sociais.

Nesse passo, entre as alterações de paradigma efetivadas pela Constituição Federal de 1988 no âmbito do Direito Privado, encontra-se a previsão da criação de um diploma legal voltado à proteção do consumidor (art. 48, dos Atos de Disposição Constitucionais Transitórias), responsável pela efetivação do dever estatal fundamental de defesa do consumidor (art. 5º, XXII), o qual também é reconhecido como princípio geral da atividade econômica brasileira (art. 170, V). Diante disso, o legislador infraconstitucional concebeu a Lei n. 8.078/1990, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em que o consumidor é definido como sendo a parte vulnerável no mercado de consumo (art. 4º, I), que exige, pois, atenção especial do legislador para a promoção da igualdade substancial nas relações jurídicas de consumo.

Destarte, entre as espécies de relações jurídicas existentes, o Código de Defesa do Consumidor é responsável por regular a relação de consumo, entendida esta como a relação firmada entre o consumidor (arts. 2º, 17 e 29) e o fornecedor (art. 3º, *caput*), que possui por objeto a aquisição de produtos (art. 3º, § 1º) ou a prestação de serviços (art. 3º, § 2º). Nesse contexto, é responsável por inaugurar a concepção social do direito contratual no sistema normativo brasileiro, uma vez que, ao reconhecer o desequilíbrio intrínseco existente nas relações de consumo, institui normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social (art. 1º), com o intuito de coibir as práticas abusivas no mercado de consumo e alcançar a igualdade substancial entre os contratantes. Dessa forma, introduz no âmbito da legislação civilista, princípios gerais que realçam a justiça contratual, o equilíbrio das prestações, a confiança e a boa-fé objetiva que devem imperar entre os contratantes.<sup>14</sup>

Vale dizer que a atribuição de tutela diferenciada pelo sistema jurídico aos consumidores não configura atitude meramente assistencialista do Estado, pois tem por objetivo assegurar a existência de equilíbrio econômico nas relações consumeristas, o qual é constantemente ofendido pelo abuso da posição contratual efetuado pelo detentor dos meios de produção e/ou de fornecimento de serviços. Logo, o reconhecimento da necessidade de proteção do consumidor exterioriza a superação da ideia de que as relações negociais são justas por serem fruto

da manifestação de vontade das partes, pois, na sociedade pós-moderna, a igualdade formal não traduz a ausência de opressão social.<sup>15</sup>

Contudo, a existência de texto normativo específico acerca das relações consumeristas não é capaz de, por si só, impedir o surgimento de conflitos entre consumidores e fornecedores em suas relações contratuais. De fato, em razão da parcialidade de cada um dos contratantes – que orientam a sua atuação de modo a atender, prioritariamente, seus interesses –, verifica-se a presença de verdadeiro dissenso na interpretação e na aplicação das normas vigentes, o que acaba possibilitando a adoção de práticas abusivas e, portanto, ofensivas ao fim negocial, pela parte detentora da direção do contrato. Assim, torna-se necessária a intervenção de um terceiro, a quem caberá a realização do equacionamento das controvérsias entre consumidores e fornecedores, por meio da imposição coercitiva das normas jurídicas: tal papel é assumido, regra geral, pelo Poder Judiciário.

Deveras, pelo exercício da atividade jurisdicional, o Estado substitui a vontade dos litigantes por sua vontade imparcial, fundamentada, notadamente, na ordem constitucional vigente. Assim, sendo o Estado-juiz provocado a atuar em razão da existência de determinado conflito de interesses, a sua intervenção se dá por meio da aplicação do direito material cabível à espécie,<sup>16</sup> visando à justa composição da situação conflituosa, por meio da ponderação dos interesses e direitos envolvidos. Desse modo, a pacificação social é o escopo magno da tutela jurisdicional, na medida em que visa retirar da sociedade as pretensões insatisfeitas e as controvérsias pendentes de resolução – que constituem fonte de intensa perturbação social –, além de representar, em seu estágio atual, o mais importante instrumento de tutela dos direitos, ou melhor, do bem-estar social.

Nesse sentido, emerge a possibilidade de se atribuir ao magistrado a tarefa de intervir na interpretação e na integração dos negócios jurídicos, de modo a permitir o alcance da sua finalidade econômico-social, pela harmonização das pretensões das partes envolvidas somadas à adequada e efetiva aplicação das normas legais incidentes na espécie. Assim, o magistrado transforma-se de mero expectador em agente ativo perante o conteúdo obrigacional, pois deve proporcionar a consecução da operação econômica pela promoção do reequilíbrio das prestações, visando extirpar do texto contratual

14. Nesse sentido, afirmam Marques e Schmitt, *in verbis*: "Inicialmente, mister, pois, frisar que o Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078/1990, tem clara origem constitucional (art. 170 e art. 5º da CF e art. 48 do ADCT), sendo que o direito do consumidor, subjetivamente, é direito fundamental do cidadão e princípio macro-ordenador da ordem econômica do País. É igualmente lei geral principiológica em matéria de relacionamentos contratuais e de acidentes de consumo. Lei geral principiológica, porque não trata especificamente de nenhum contrato firmado entre consumidor e fornecedor em especial, nem de atos ilícitos específicos, mas estabelece novos parâmetros e paradigmas para todos esses contratos e fatos juridicamente relevantes, que denomina, então, de relações de consumo (art. 4º do CDC). Essa lei consumerista regula, assim, todo fornecimento de serviços no mercado brasileiro e as relações jurídicas daí resultantes, inclusive os de natureza "securitária" (§ 2º do art. 3º do CDC)". (MARQUES, Cláudia Lima; SCHMITT, Cristiano Heineck. *Visões sobre os planos de saúde privada e o Código de Defesa do Consumidor*. In: MARQUES, Cláudia Lima (et al). *Saúde e Responsabilidade 2: a nova assistência privada à saúde*. (Biblioteca do direito do consumidor v. 36). São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 71-158, p. 112).

15. Nesse sentido, posiciona-se Stiglitz, *in verbis*: "O certo é que essa velha concepção de liberdade (meramente formal), baseada no argumento de que, em termos absolutos, é melhor deixar que os homens regulem suas relações jurídicas antes de tratar de regulá-las pela força da Lei – não obstante ter sido justificável no Século XVIII para superação do feudalismo – logo se revelou falaz, ao menos a partir do início deste Século [século XX]. Com efeito, a passagem dos tempos e a manifestação das concretas desigualdades entre os homens demonstram que tal liberdade não era real, nem completa; que, se não imperasse a força da lei, imperaria a lei do mais forte, consagrando o esmagamento dos mais débeis. A partir de então, o Direito se nutriu de uma nova concepção, solidarista, reclamando a intervenção do Estado para restabelecer o equilíbrio social; ou seja, que o Direito outorgue uma proteção mais intensa àqueles que ocupam os segmentos inferiores, pois eles precisam do Direito para elevar-se. Assim sendo, a lei acaba por se tornar o instrumento adequado para assegurar a liberdade aos mais vastos setores de nossa sociedade". (STIGLITZ, Gabriel A. *O Direito do Consumidor e as práticas abusivas: realidade e perspectivas na Argentina*. In: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno (org.). *Doutrinas Essenciais – Direito do Consumidor: vulnerabilidade do consumidor e modelos de proteção*. v. 2. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 1197/1205, p. 1198/1199).

16. Ao abordar as fontes do direito, Siches exalta a importância da atuação do Estado-juiz para a concretização do Direito, *in verbis*: "Es hora de que comprendamos con toda claridad que, en definitiva, la expresión última y máxima de lo jurídico es siempre la sentencia ejecutoria. La voluntad estatal de imposición inexorable se manifiesta siempre en última instancia a través de decisiones concretas. Cuando surge un conflicto jurídico quizá no haya una ley formulada que explícitamente prevea el caso; quizá tampoco haya una clara norma consuetudinaria que sirva de orientación certera; pero – según se verá más adelante – el conflicto debe ser resuelto a todo trance. El juez no pueda negarse a fallar; y, entonces, la voluntad normativa jurídica del Estado se manifiesta a través de la decisión judicial" (SICHES, Luis Recaséns. *Introducción al Estudio del Derecho*. 16. ed. México: Porrúa, 2009. p. 172).

qualquer abusividade que onere, demasiadamente, a parte hipossuficiente da relação e, por decorrência, ofenda os valores fundamentais da ordem constitucional vigente.

#### 4 Da Especialização dos Juizados Especiais Estaduais Cíveis para o julgamento de litígios consumeristas

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu art. 5º, inciso IV, prevê como instrumento para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo (prevista no art. 4º do mesmo diploma legal) a criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo. Referida especialização da Justiça tem por desiderato a consecução do adequado atendimento das demandas judiciais decorrentes das relações de consumo, a fim de se possibilitar que a prestação jurisdicional, emanada dos Juizados Especiais, concretize, efetivamente, os valores e direitos consagrados no Estatuto Consumerista.

Aliás, a previsão legal da criação de varas especializadas para a solução de litígios de consumo no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis se justifica pela própria razão da criação deste instituto, qual seja: garantir ao cidadão maior e efetivo acesso à justiça. Assim, ao ser reconhecida a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, cumpre-lhe assegurar o acesso a uma estrutura judicial dinâmica, célere, desburocratizada, com procedimentos pautados pela racionalidade e pela otimização, em um baixo custo processual, de modo a afastar qualquer ofensa ou ameaça de lesão aos seus direitos fundamentais – cuja especificação encontra-se no art. 6º do CDC.

Tal conclusão, obtida no campo teórico-legal, é confirmada na realidade atual dos Juizados Especiais Estaduais. Com efeito, de acordo com pesquisa desenvolvida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em parceria com o Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea), divulgada no ano de 2013 sob o título "Diagnósticos sobre os Juizados Especiais Cíveis",<sup>17</sup> verifica-se que, entre as conclusões obtidas, está a constatação da concentração do perfil da demanda em feitos envolvendo relações de consumo.

De fato, nos estados investigados na pesquisa,<sup>18</sup> foi verificado que, quanto ao tipo de conflito objeto das ações judiciais, prevalecem as relações consumeristas, nos seguintes percentuais: Amapá – 79%; Ceará – 51,38%; e Rio de Janeiro – 92,89%. Referidas demandas se subdividem em diversas espécies de relações de consumo, sendo que no Ceará a ênfase recai sobre as relações entre clientes

e prestadores de serviços do sistema financeiro (33,93%), do varejo (22,02%) e de telecomunicações (12,50%); no Rio de Janeiro a ênfase também recai no sistema financeiro (32,29%), nas telecomunicações (20,96%) e no varejo (24,36%); e, no Amapá, há grande concentração das demandas no setor do varejo (53,20%), ficando em segundo lugar os serviços do sistema financeiro (15,73%).

Ademais, de modo a corroborar tal conclusão obtida pelo CNJ, em parceria com o Ipea, é interessante destacar a realidade dos Juizados Especiais do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, especificamente da comarca de Belo Horizonte, em que há o Juizado Especial das Relações de Consumo, criado em 1999, composta por seis unidades jurisdicionais.

Com efeito, no ano de 2011, a distribuição de novas ações para o Juizado Especial das Relações de Consumo da comarca de Belo Horizonte representou 52,56% do total de demandas propostas em todo o Juizado Especial da capital mineira. No ano de 2012, o percentual obtido foi de 47,24%, enquanto, em 2013, foi obtido o quantitativo de 46,47% de novas ações atinentes a conflitos consumeristas.<sup>19</sup>

Em vista disso, verifica-se a real necessidade da criação, em grandes centros populacionais, de Juizados Especiais Estaduais Cíveis especializados na resolução de litígios consumeristas. Tal constatação se justifica em razão de que, nos grandes centros populacionais – capitais, regiões metropolitanas, pólos regionais –, a variedade e a quantidade de conflitos de interesses levados ao exame do Poder Judiciário exigem que este se organize de modo a responder, de forma célere, satisfatória e especializada, à imensa demanda por prestação jurisdicional existente na sociedade atual.<sup>20</sup>

De fato, referida medida, além de cumprir a determinação contida no art. 5º, IV, do Código de Defesa do Consumidor, será responsável por também possibilitar a melhor adequação da organização judiciária no sentido de atender às necessidades desse público específico que compreende a maior parcela das demandas propostas perante os Juizados Especiais. Logo, a especialização terá como resultado principal a promoção da celeridade e efetividade da tutela dos direitos dos consumidores, na medida em que todos os profissionais – magistrados, árbitros, juizes leigos e serventuários – atuarão orientados pelas diretrizes e valores traçados pelo Estatuto Consumerista e legislações correlatas.

Aliás, no que diz respeito à atuação dos magistrados,

17. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Diagnóstico sobre os Juizados Especiais Cíveis. Projeto desenvolvido por meio do termo de cooperação técnica nº 002/2012 CNJ/Ipea. 2013. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/poder-judiciario/Diagnostico\\_sobre\\_Juizados%20verso%20chamada%20pblica.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/poder-judiciario/Diagnostico_sobre_Juizados%20verso%20chamada%20pblica.pdf)>. Acesso em: junho de 2014.*

18. *Com relação à escolha dos estados a serem objeto do estudo, restou consignado no relatório, in verbis: "em virtude da complexidade logística de uma pesquisa desse tipo, optou-se por reduzir o escopo do estudo a três unidades da federação: Amapá, Ceará e Rio de Janeiro. A escolha desses três estados não é aleatória. Segundo dados do Departamento de Pesquisas Judiciárias do Conselho Nacional de Justiça, o Amapá é a unidade da federação que apresenta o maior número de casos novos em juizado especial por cem mil habitantes/ano, enquanto o Ceará comporta-se de modo exatamente inverso. Tomando-se este indicador de acesso ao Poder Judiciário, tem-se que um estudo comparativo entre esses dois estados permite que se compreenda com certa clareza quais são os fatores estruturais determinantes de um maior ou menor acesso à justiça (CNJ, 2014). Entretanto, sempre é possível que características regionais inobserváveis por meio da pesquisa possam influenciar o comportamento da demanda por serviços judiciários nos estados objeto do estudo. Com o objetivo de reduzir o impacto desses fatores externos, introduziu-se uma terceira unidade da federação no desenho da pesquisa. Para atuar como controle dos resultados obtidos no Amapá e no Ceará, escolheu-se o Estado do Rio de Janeiro. Ainda que a demanda por serviços judiciários no estado do Rio de Janeiro não seja exatamente igual à média nacional, estudos apontam que a demanda existente nesse estado tem comportamento médio quando analisada frente a indicadores econômicos e sociais, o que não ocorre em nenhuma outra unidade da Federação (CUNHA e ALMEIDA, 2010). Logo, o estado do Rio de Janeiro presta-se, melhor do que qualquer outro, para controlar os resultados obtidos em outros estados, quanto a variáveis externas ao sistema de justiça" (f. 07/08).*

19. *Conforme dados divulgados pelo Sistema CNJ PROJUDI de Minas Gerais. Acesso em: 18 jul. 2014.*

20. *Nesse sentido, inclusive, a especialização também deve alcançar outros temas, conforme já ocorre, por exemplo, na comarca de Belo Horizonte, em que há: Juizado Especial Cível de Acidente de Trânsito; Juizado Especial Cível de Execuções Extrajudiciais; Juizado Especial Cível da Microempresa; e Juizado Especial Cível das Relações de Consumo. Aliás, outra necessidade de especialização, inclusive, prevista em lei, consoante art. 14 da Lei n. 11.340/2006, é a implantação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher.*

cumprir salientar que a especialização dos Juizados Especiais contribui para a correção e a qualidade dos provimentos jurisdicionais. De fato, a limitação da matéria a ser objeto de análise e julgamento nos processos judiciais possibilita ao juiz maior aprofundamento do conhecimento acerca do Direito do Consumidor – e, claro, da relação deste ramo específico com os demais ramos do Direito –, bem como da realidade do mercado de consumo. Assim, a aplicação da norma ao caso concreto pelo magistrado, em razão da especialização jurisdicional, realiza-se mediante atividade interpretativa vinculada aos princípios e às regras consumeristas, somados aos elementos de prova e ao diálogo protagonizado pelos litigantes, de modo orientado à promoção dos direitos fundamentais do ente vulnerável, sem, contudo, impedir a permanência e desenvolvimento do mercado de consumo.<sup>21</sup>

Outrossim, outro ponto de destaque para a especialização dos Juizados Especiais Cíveis para a solução de litígios de consumo diz respeito à adoção da conciliação. Com efeito, entre as diretrizes dos Juizados Especiais está a busca, sempre que possível, da conciliação ou da transação (art. 2º, da Lei n. 9.099/1995). E, entre os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, está a criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos (art. 4º, V, do Código de Defesa do Consumidor). Logo, nessas Justiças especializadas, deve haver intenso investimento na prática de conciliação, com o recrutamento e treinamento de conciliadores e juizes leigos (art. 7º, da Lei n. 9.099/1995) que tenham a real consciência do seu importante papel na resolução dos litígios consumeristas, evitando, assim, o prolongamento desnecessário dos conflitos e o desgaste excessivo das partes – principalmente do consumidor, parte vulnerável da relação –, bem como permitindo a efetiva reparação/abstenção da ofensa ou da lesão aos direitos básicos do consumidor.

Verifica-se, assim, ser indene de dúvida a necessidade de especialização, nos grandes centros populacionais, dos Juizados Especiais Estaduais Cíveis para o julgamento de litígios consumeristas, respondendo, assim, à crescente demanda social verificada na realidade forense quanto à resolução de conflitos de natureza de consumo. Com efeito, referida especialização, por certo, será responsável por maximizar a diretriz de eficiência e de eficácia para o exercício democrático da cidadania atribuída ao Juizado Especial, por tornar ainda mais concreto o auxílio àqueles que, sem a desburocratização trazida pela Lei n. 9.099/1995, não teriam oportunidade de deduzir suas pretensões em Juízo – os consumidores.

### Considerações Finais

Entre as providências adotadas pela Constituição Federal de 1988 para viabilizar o acesso ao Poder Judiciário – e, em última análise, o acesso à justiça –, está a criação dos Juizados Especiais Cíveis, com competência para processar e julgar causas de menor complexidade e de pequeno valor. De fato, os Juizados Especiais Cíveis visam disponibilizar ao jurisdicionado forma de solução

de controvérsias mais célere, informal e desburocratizada, permitindo-lhe a busca, perante o Estado, da solução para o seu conflito de interesses.

Nessa senda, ao se reconhecer ser o Juizado Especial um sistema de prestação jurisdicional que tem por objetivo tornar o processo instrumento de obtenção de tutela jurisdicional efetiva, célere e justa, tem-se por necessária que a sua organização ocorra de forma a responder, de modo mais amplo e completo possível, à demanda social. Em vista disso, surge a necessidade de especialização dos Juizados Especiais Estaduais Cíveis para a resolução de litígios de consumo, tendo em vista serem as relações consumeristas o objeto de parcela considerável – para não dizer da maioria – das demandas judiciais neles aforadas, o que, inclusive, restou demonstrado em pesquisa realizada pelo CNJ, em parceria com o Ipea, cujo relatório final, divulgado no ano de 2013, foi intitulado "Diagnóstico sobre os Juizados Especiais Cíveis".

A criação de Juizados Especiais Estaduais Cíveis especializados em relação de consumo, em grandes centros populacionais – capitais, regiões metropolitanas, polos regionais –, seja quanto ao seu funcionamento, seja quanto à atuação dos profissionais envolvidos – magistrados, árbitros, juizes leigos e serventuários –, possibilitará que a prestação jurisdicional ocorra de forma mais adequada e consentânea à realidade do mercado de consumo. Vale dizer, referida especialização contribuirá para que as normas protetivas e de defesa do consumidor alcancem todo o potencial para o qual foram criadas, impedindo o prolongamento dos conflitos de interesses, bem como promovendo o respeito e a concretização dos direitos básicos dos consumidores.

Dessa forma, visando à maximização dos objetivos constitucionais atribuídos aos Juizados Especiais Cíveis, tem-se que a sua especialização – no presente estudo, para julgamento dos conflitos consumeristas –, constituirá mecanismo de promoção de prestação jurisdicional ainda mais célere, adequada e efetiva, o que ratifica, de forma mais contundente, a sua identificação como legítimo instrumento de pacificação social e, em decorrência, paradigma de ascensão da credibilidade do Poder Judiciário.

### Referências

ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS. *Barômetro AMB de Confiança nas Instituições Brasileiras*. Disponível em: <<http://www.amb.com.br/portal/docs/pesquisa/barometro.pdf>>. Acesso em: junho de 2014.

ÁVILA, Humberto. Repensando o "princípio da supremacia do interesse público sobre o particular". *Revista Eletrônica sobre a Reforma do Estado (RERE)*. Salvador, Instituto Brasileiro de Direito Público, n. 11, set./nov. 2007. Disponível em: <<http://www.direitodoestado.com/revista/RERE-11-SETEMBRO-2007-HUMBERTO%20AVILA.pdf>>. Acesso em: jun. 2014.

ÁVILA, Humberto. *Teoria dos princípios: da definição à aplicação dos princípios jurídicos*. 8 ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

21. *Esse, inclusive, é um dos princípios orientadores da Política Nacional das Relações de consumo, in verbis: "Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores"*.

- BUENO, Cassio Scarpinella. *Curso sistematizado de direito processual civil*. São Paulo: Saraiva, 2007. v. 1.
- BURGER, Adriana Fagundes; BALBINOT, Christine. Direito à saúde, ações coletivas e individuais: aspectos processuais. In: MARQUES, Cláudia Lima et al. *Saúde e Responsabilidade 2: a nova assistência privada à saúde*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 298/322. (Biblioteca do direito do consumidor v. 36)
- CÂMARA, Alexandre Freitas. *Juizados especiais cíveis estaduais, federais e da fazenda pública*. 6. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.
- CÂMARA, Alexandre Freitas. *Lições de direito processual civil*. 18. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008. v. 1.
- CAMBI, Eduardo. Neoconstitucionalismo e neoprocessualismo. *Panóptica*, Vitória, ano 1, n. 6, fev. 2007, p. 1-44. Disponível em: <<http://www.panoptica.org/fevereiro2007pdf/1Neoconstitucionalismoeneopro-cessualismo.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2014.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.
- CESAR, Alexandre. *Acesso à justiça e cidadania*. Cuiabá: EduFMT, 2002.
- CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria geral do processo*. 22. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.
- CHIMENTI, Ricardo Cunha. *Juizados especiais da fazenda pública: Lei n. 12.153/2009 comentada artigo por artigo*. São Paulo: Saraiva, 2010.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Diagnóstico sobre os Juizados Especiais Cíveis*. Projeto desenvolvido por meio do Termo de Cooperação Técnica n. 002/2012 CNJ/Ipea. 2013. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/poder-judiciario/Diagnostico\\_sobre\\_Juizados%20verso%20chamada%20pblica.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/poder-judiciario/Diagnostico_sobre_Juizados%20verso%20chamada%20pblica.pdf)>. Acesso em: jun. 2014.
- CORDEIRO, Carlos José. Poder Judiciário e sociedade: os Juizados Especiais Estaduais como instrumento de pacificação social. *Revista do Curso de Direito da Universidade Federal de Uberlândia*, v. 36, dez. 2008, p. 121/134.
- DALLARI, Dalmo de Abreu. *O poder dos juizes*. São Paulo: Saraiva, 1996.
- DIDIER JUNIOR, Fredie. *Curso de direito processual civil: teoria geral do processo e processo de conhecimento*. 11. ed. JusPodivm: Salvador, 2009. v. 1.
- DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 12. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.
- MARINONI, Luiz Guilherme. *Teoria Geral do Processo*. Curso de Processo Civil. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. v. 1.
- MARQUES, Cláudia Lima; SCHMITT, Cristiano Heineck. Visões sobre os planos de saúde privada e o Código de Defesa do Consumidor. In: MARQUES, Cláudia Lima et al. *Saúde e Responsabilidade 2: a nova assistência privada à saúde*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 71-158. (Biblioteca do direito do consumidor v. 36)
- MIRANDA NETTO, Fernando Gama de. Juizados Especiais Cíveis: entre autoritarismo e garantismo. *Revista de Processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 165, ano 33, nov./2008, p. 185-200.
- NUNES, Dierle José Coelho. *Processo Jurisdicional Democrático: uma análise crítica das reformas processuais*. 3ª reimpr. Curitiba: Juruá, 2011.
- PINTO, Oriana Piske de Azevedo Magalhães. *Juizados Especiais Federais na concretização dos Direitos de Cidadania*. Disponível em: <<http://www.amb.com.br/portal/docs/artigos/Artigo%20-%20Juizados%20Especiais%20Federais%20na%20concretizacao%20dos%20direitos%20de%20cidadania.doc>>. Acesso em: jun. 2014.
- PIZETTA, José. Juizado Especial da Fazenda Pública, Sistema dos Juizados Especiais, Sua Ideologia, Sua Alma e Seus Amores. *Revista IOB de Direito Civil e Processual Civil*. São Paulo, n. 65, maio/jun. 2010, p. 28-37.
- RIBEIRO, Paulo de Tarso Ramos. *Direito e processo: razão burocrática e acesso à justiça*. São Paulo: Max Limonad, 2002.
- SADEK, Maria Tereza. *O Judiciário e a Sociedade: Programa de Capacitação em Poder Judiciário*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2008.
- SICHES, Luis Recaséns. *Introducción al Estudio del Derecho*. 16. ed. México: Porrúa, 2009.
- SILVEIRA NETTO, Luiz Fernando. *Juizados Especiais Federais Cíveis*. Belo Horizonte: Del Rey, 2005.
- STIGLITZ, Gabriel A. O Direito do Consumidor e as práticas abusivas: realidade e perspectivas na Argentina. In: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.). *Doutrinas Essenciais – Direito do Consumidor: vulnerabilidade do consumidor e modelos de proteção*. São Paulo: Revista dos Tribunais, [s.d.]. p. 1197/1205, v. 2.
- TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. *O juiz: seleção e formação do magistrado no mundo contemporâneo*. Belo Horizonte: Del Rey, 1999. p. 182.
- THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Os Juizados Especiais da Fazenda Pública (Lei n. 12.153, de 22.12.2009)*. Disponível em: <<http://ejef.tjmg.jus.br/home/files/publicacoes/palestras/pal022010.pdf>>. Acesso em: jun. 2014.
- WATANABE, Kazuo. Acesso a justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coords.). *Participação e processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

#### Carlos José Cordeiro

Doutor e Mestre em Direito das Relações Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP). Professor dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação (mestrado e especialização) em Direito da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Membro do Instituto de Direito Privado (IDP). Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG). Membro da 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais da Comarca de Uberlândia/MG.

#### Josiane Araújo Gomes

Mestra em Direito Público pela Faculdade de Direito da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Especialista em Direito das Famílias pela Faculdade de Direito da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Membro do Instituto de Direito Privado (IDP). Servidora do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG).