



Centro Universitário de Brasília - UniCEUB
Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS
Curso de Bacharelado em Direito

MARIA VITÓRIA DE SOUZA CAVALCANTE REIS

A FALTA DE ACESSO À JUSTIÇA E O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO FORNECEDOR: uma análise de casos envolvendo uma operadora de telecomunicações no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis de Águas Claras/Brasília/DF no ano de 2019

BRASÍLIA

2020

MARIA VITÓRIA DE SOUZA CAVALCANTE REIS

A FALTA DE ACESSO À JUSTIÇA E O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO FORNECEDOR: uma análise de casos envolvendo uma operadora de telecomunicações no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis de Águas Claras/Brasília/DF no ano de 2019

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador(a): Professor Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos.

BRASÍLIA

2020

MARIA VITÓRIA DE SOUZA CAVALCANTE REIS

A FALTA DE ACESSO À JUSTIÇA E O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO FORNECEDOR: uma análise de casos envolvendo uma operadora de telecomunicações no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis de Águas Claras/Brasília/DF no ano de 2019

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador(a): Professor Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos.

BRASÍLIA, ____ DE _____ DE 2020

BANCA AVALIADORA

Professor(a) Orientador(a) Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos

Professor(a) Avaliador(a)

A FALTA DE ACESSO À JUSTIÇA E O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO FORNECEDOR: uma análise de casos envolvendo uma operadora de telecomunicações no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis de Águas Claras/Brasília/DF no ano de 2019

Maria Vitória de Souza Cavalcante Reis¹

Resumo: O presente trabalho teve como objetivo verificar se os Juizados Especiais Cíveis de Águas Claras promovem o acesso à justiça ou apenas o acesso ao judiciário. Tendo como ponto de partida, uma análise a partir do método observação participativa, onde se retrata a perspectiva vista de dentro dos tribunais por uma conciliadora, relatando o que ela percebia nas audiências de conciliação, além de analisar sobre o valor do dano moral decretado pelos magistrados, e se ele realmente é efetivo no seu poder punitivo e suas consequências. Concluiu-se que a quantia do dano moral proclamada pelo juiz não está cumprindo com a sua função punitiva e pedagógica, causando o efeito contrário e um possível enriquecimento das empresas. Desse modo, entendeu-se que é necessário rever o termo indústria do dano moral, e observar os prejuízos que estas palavras trazem ao consumidor, e o desestímulo para as empresas que lucram milhões com essas falhas cometidas por eles mesmos face o consumidor de adotar outra postura e pararem de causar tais danos aos clientes.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Acesso ao Judiciário. Juizados Especiais. Direito do Consumidor. Dano Moral. Enriquecimento Ilícito. Indústria do Dano Moral.

Sumário: Introdução. 1 - Diário de campo, participando e observando: a experiência individual da pesquisadora, sendo conciliadora no TJDF - Águas Claras/DF, com o uso da observação participativa. 1.1 - Observação participante: caso processo nº 0713482-78.2019.8.07.0020. 1.2 - Redução a termo. 1.3 - Outros Casos. 2 - O acesso à justiça. 2.1 - Pesquisa do CNJ sobre os dilemas das demandas de telefonia nos Juizados Especiais Cíveis 3 - Análise de processos envolvendo a Operadora de Telecomunicações Claro S/A, do ano de 2019 do Fórum de Águas Claras/DF, Des. Helládio Toledo Monteiro do TJDF. 3.1 - Processos julgados sem danos morais. 3.2 - Processos com a petição inicial indeferida. 3.3 - Processos extintos por abandono do autor. 3.4 - Processos com acordo na audiência de conciliação. 3.5 - Processos com pagamento de danos morais. 4 - Enriquecimento ilícito das empresas. Considerações Finais. Referências.

¹ Bacharelada em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS, do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Cursando o último período. E-mail: mariaplantae@sempreceub.com.

INTRODUÇÃO

O direito do consumidor está presente na Constituição da República Federativa Brasileira de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII, assim como a garantia da assistência jurídica integral aos que comprovarem insuficiência de recursos, no inciso LXXIV e ainda é assegurado o direito de resposta e uma indenização proporcional ao dano sofrido, em seu inciso V. Assim, é dever do Estado garantir que todos esses direitos sejam prestados à população.

É sabido também que vivemos em um estado de direito, onde um dos tripés é a garantia dos direitos fundamentais, direitos esses que boa parte está elencada na CF em seu artigo 5º, como citado anteriormente. Sendo assim, o direito do consumidor é um direito fundamental e em um Estado democrático de direito se respeita o sujeito de direito, que nesse caso são os consumidores. Portanto, é dever do Estado proteger tais pessoas que são vulneráveis perante as grandes empresas e assegurar que o CDC - Código de Defesa do Consumidor seja cumprido e que toda a política pública criada para proteger tais sujeitos sejam de fato eficientes.

Em razão de todas essas afirmações, este presente trabalho pretende realizar uma análise se, de fato, esses direitos fundamentais, como uma boa prestação jurídica e o acesso à justiça, tem sua efetividade alcançada nos Juizados Especiais, e isso se dará de início através de alguns relatos desta pesquisadora, durante o seu estágio de 2 (dois) anos sendo conciliadora e realizando audiências de conciliação nos juizados, atendendo às partes vulneráveis e ouvindo seus relatos, além de trazer uma análise e exploração dos processos dos Juizados Especiais Cíveis de Águas Claras, onde se tem no polo passivo a empresa Claro.

Sob esse aspecto, a estrutura do artigo reflete, como os consumidores ajuízam uma ação judicial nos juizados, se eles tem alguma ajuda na parte jurídica, alguma orientação sobre o que eles tem direito ou não tem direito, como é a audiência de conciliação, se a empresa leva alguma justificativa para as partes, qual é a decretação do juiz, se houve ou não proclamação de dano moral, qual o valor decretado e se essas decisões dos juízes estão tendo algum resultado positivo para os consumidores e quais as consequências advindas desses fatos e seu reflexo nas atitudes das grandes empresas como a Claro.

Inicialmente, se pretende demonstrar que como nos Juizados Especiais as partes podem entrar sem advogados e muitas delas entram sem um, elas não tem um apoio jurídico, uma orientação jurídica adequada, não sabendo quais são os seus direitos por serem pessoas leigas e devido a isso não conseguem passar para a redução a termo, que é a parte do tribunal onde se ajuíza as ações, todas as informações e fatos relevantes que comprovem o dano moral sofrido.

Em seguida, são analisados os processos existentes da empresa Claro, examinando as decisões dos juízes em relação ao dano moral, que será possível perceber no capítulo onde será retratado este assunto que os magistrados quase não dão dano moral, e quando dão o valor é irrisório e muito próximos, como se fosse um valor tabelado, que é sabido por todos que é proibido realizar tabelamento de danos morais.

O objetivo do presente trabalho é fazer com que pensem e reflitam sobre essa situação em que se encontram os consumidores e a posição tomada pelos magistrados. O comprador possui direitos que estão sendo violados constantemente e o poder judiciário, que é aquele que deveria punir aquele que fizesse isso, parece que estar-se-á punindo é o consumidor lesado. Uma vez que com a aplicação de danos morais irrisórios o efeito que está sendo causado é um aumento por parte das empresas de violações ao comprador vulnerável, visto que é lucrativo para as empresas continuarem sendo negligentes e irresponsáveis.

Conforme tabelas e dados apresentados durante o artigo, será exibido que a cada ano se ajuízam mais ações nos Juizados Especiais relacionado ao direito do consumidor e isso se dá devido a grande vantagem que as empresas estão tendo com o discurso dos juízes ao justificarem na sentença que não é cabível dano moral por ser apenas um mero dissabor e aplicando danos morais irrisórios, fazendo com que assim, as empresas tenham lucros em cima daqueles que não entram no judiciário para reclamar seus direitos e continuem com as violações cada dia mais, uma vez que é mais lucrativo pagar um valor extremamente baixo de dano moral para aqueles poucos que procuram o tribunal. Assim, os magistrados estão indiretamente ajudando com que as empresas violem cada dia mais os direitos desses consumidores.

Tendo em vista esses aspectos, a pesquisa pretendida na temática demonstrada busca o desenvolvimento de uma nova visão sobre o termo indústria do dano moral e alertar sobre as consequências graves que estão ocorrendo através desse descaso com o consumidor.

É necessário se ter uma nova visão, uma visão coletiva e realmente eficiente, onde o objetivo buscado pelos magistrados não é apenas acabar logo com aquele processo e colocar como dados no CNJ que extinguiu x processos naquele ano, processos esses que ao se ler os autos percebesse que não se teve uma resolução eficiente do caso, e sim buscar e realizar uma justiça verdadeira, resolvendo de verdade os casos com soluções que irão fazer com que as empresas busquem mudar suas atitudes para não estarem em litígio, para não violarem os direitos de seus clientes, que elas busquem o contrário disso porque sabem que o poder judiciário se preocupa e zela pela justiça e pela sua sociedade.

1 DIÁRIO DE CAMPO, PARTICIPANDO E OBSERVANDO: A EXPERIÊNCIA INDIVIDUAL DA PESQUISADORA, SENDO CONCILIADORA NO TJDF - ÁGUAS CLARAS/DF, COM O USO DA OBSERVAÇÃO PARTICIPATIVA

Foi devido a antropologia social que o método da observação participativa se iniciou na qualidade de um meio de pesquisa. Diante desse fato, esse método se define como sendo uma imersão do explorador em seu campo de pesquisa, ressaltando qual seria a relevância para o curso de direito. (MACHADO, 2017, p. 93)

Com esse método da observação participativa, se tem um trabalho de campo, onde será desenvolvido a pesquisa pelo próprio estudante que está pesquisando e vivenciando aquele assunto que está sendo observado por ele. (MACHADO, 2017, p. 93)

Enquanto o pesquisador exerce essa função de observador participante ele irá, basicamente, colher dados, por meio de sua presença na vida da coletividade em que ele estuda e relatar o que ele está percebendo, descrever o que ele está vivenciando, quais estão sendo as reações das pessoas em relação ao que está

acontecendo, e, ao final da experiência, irá descrever qual foi o entendimento sobre aquele determinado grupo. (MACHADO, 2017, p. 89)

Então, basicamente esse método é escrito em primeira pessoa, uma vez que será relatado a vivência da pesquisadora, fatos que ela mesmo presenciou e percebeu, sendo descritos as observações feitas por ela, não apenas como uma conciliadora mas também como uma estudante de direito que tem apreço pelas políticas públicas.

1.1 Observação participante: caso do processo nº 0713482-78.2019.8.07.0020

Neste capítulo se tem a intenção de escrever um diário de campo, onde será compartilhado minhas experiências individuais, relatando o que percebo e vejo dentro dos tribunais, mais específico nas audiências de conciliação do TJDFT (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios), do fórum de Águas Claras, e assim, a partir dessas narrações refletir sobre as observações feitas.

Meu nome é Maria Vitória de Souza Cavalcante Reis, sou conciliadora no TJDFT, atuando no CEJUSC do Juizado Especial Cível de Águas Claras, pela manhã, com nome na Portaria GSVP 79 de 26/10/2018, comprovando que fiz o curso e sou conciliadora. Entrei no CEJUSC no dia 03 de Setembro de 2018, na semana seguinte comecei meu curso e no meio de Outubro de 2018 finalizei o curso e comecei a fazer audiências no fórum de Águas Claras. Junto comigo, no período da manhã atuam 2(duas) servidoras do TJDFT, Mirian e Arlete, e 2 estagiários, que assim como eu, são conciliadores e trabalham de segunda a sexta no período da manhã.

A atividade que desenvolvo é realizar audiências, no horário marcado das audiências eu verifico se as partes estão presentes e se estiverem, entramos em alguma sala dentro do tribunal, especificamente dentro do CEJUSC e começamos a audiência, onde eu faço uma pequena declaração de abertura, explicando para as partes qual o intuito da audiência de conciliação, os princípios que eu sigo, entre eles o da neutralidade e imparcialidade e os procedimentos da audiência de conciliação.

Após minha fala, eu passo a palavra para a(s) parte(s) requerente(s) explicar(em) num breve resumo o porquê ela(s) ajuizou(aram) uma ação judicial, logo

a fala da requerente passo a palavra para o(os) requerido(os) se manifestarem e tentarmos uma pacificação social com o esclarecimento de dúvidas e um possível acordo entre as partes presentes.

O que eu pretendo relatar com esse diário de campo são minhas observações feitas dentro das audiências de conciliação desde que comecei a ter acesso a essas audiências em outubro de 2018 até os dias de hoje, pois continuarei a ser conciliadora no TJDFT até setembro de 2020.

Inicialmente, eu pretendia ter um roteiro a seguir em minhas observações durante as audiências, porém devido à pandemia e à quarentena as audiências foram suspensas, o que atrapalhou minhas pesquisas. Portanto, irei relatar o que anotei e observei nesse período de 1(um) ano e 3(três) meses em que realizei audiências.

O que eu pretendo avaliar nas audiências é ao mesmo tempo o que me incomoda, a falta de informação que as partes leigas não recebem e isso acaba as prejudicando no processo. Como pesquisadora e estudante de direito eu percebo que de fato as pessoas têm acesso ao judiciário mas não tem acesso à justiça, uma vez que elas conseguem ajuizar uma ação, mas não tem seus direitos garantidos já que elas não sabem desse direito e ninguém pode dar informação, informação jurídica essa que ela não tem, pois é leiga e o tribunal não permite que os estagiários deem essa informação.

Como foi dito anteriormente, irei relatar o que eu percebo e o que as partes me falam em audiência quando estou na função de conciliadora. No dia 18 de novembro de 2019, às 11h20min, no CEJUSC - Águas Claras, aconteceu uma audiência de conciliação, onde eu, Maria Vitória Cavalcante, fui conciliadora. O processo número: 0713482-78.2019.8.07.0020 era de uma pessoa física, uma parte simples, de idade e leiga, contra a Polyelle, nome fantasia: CRED - SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO LTDA.

Na audiência, como é de costume nos CEJUSC de Brasília, os conciliadores fazem uma declaração de abertura, depois passam a palavra à parte requerente relatar o que aconteceu e explicar o que fez ela ajuizar essa audiência. Passei a palavra para a parte requerente, a senhora FRANCISCA FERNANDES DE ALMEIDA, a qual relatou que em algum dia X, a mesma se dirigiu até uma das Lojas Polyelle

apenas para olhar os sapatos, pois não tinha direito para comprar. A requerente afirmou que um vendedor da loja ofereceu fazer um cartão da loja, afirmando que com esse cartão ela poderia comprar o sapato, a requerente inicialmente não quis fazer o cartão, pois ela não tinha dinheiro, o vendedor insistiu e disse que com esse cartão ela poderia parcelar, que não teria nenhum custo e nenhuma anuidade.

A requerente, uma mulher de idade, tanto que seu processo teve prioridade na tramitação, como consta no processo, acreditou, fez o cartão e realizou a compra. A sandália comprada custou menos de R\$ 100,00 (cem reais), não coloco o valor exato pois não me lembro e o valor não está no processo também, valor esse que foi parcelado. Após a requerente quitar todas as parcelas, ela começou a receber cobranças da Polyelle, cobranças essas que a requerente não entendia o porquê, uma vez que já tinha pago o valor da sandália, mas continuou pagando, mesmo achando que aquilo não estava certo.

Até que as cobranças chegaram a quase R\$ 200,00(duzentos reais) a mais que o valor da sandália comprada pela requerente, que assim, resolveu então ir atrás da requerida saber o porquê daquelas cobranças. Foi quando descobriu que estava sendo cobrada por anuidade do cartão, anuidade essa que lhe foi prometido que não haveria, SAD, AD e encargos contratuais durante os meses de março/2018 até a data da audiência de conciliação.

A requerente estava bastante indignada, pois lhe foi prometido que não haveria anuidade e nenhum custo a mais, no entanto, além de pagar o valor da sandália, ela teve que realizar o pagamento de R\$ 86, 16 (oitenta e seis reais e dezesseis centavos) a mais, como consta no processo, fora as outras cobranças que a requerida gerou e a requerente não pagou no valor de R\$: 15,42 (quinze reais e quarenta e dois centavos), R\$:30,91 (trinta reais e noventa e um centavos), R\$: 50,46 (cinquenta reais e quarenta e seis centavos).

Durante a audiência, a requerente também informou que a requerida havia enviado outro cartão de crédito, sem a autorização dela e que depois que a mesma entrou com o processo teve outras cobranças em seu nome, fora as ligações que recebia da requerida constantemente neste período de mais de 1 (um) ano.

Importante observar que na petição inicial não há relato algum sobre esse envio deste novo cartão de crédito que foi encaminhado para a parte requerente sem sua autorização e sem seu pedido, envio esse que caracteriza prática comercial abusiva e dá direito a parte ser indenizada.

Segundo a Corte Especial do STJ que aprovou a Súmula nº 532 para estabelecer que “constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa”.

Mais significativo ainda é o fato de que, como este importantíssimo acontecimento não foi relatado na petição inicial e o que é dito na audiência de conciliação não pode ser gravado ou repassado ao processo, o magistrado jamais saberá sobre essa grave prática abusiva que aquela senhora sofreu e eu, como conciliadora e testemunha de tudo o que está sendo dito e acontecendo naquela sala de audiência além de não ter como colocar aquilo no processo, não tenho autorização para dar dicas ou informações jurídicas a nenhuma das partes.

A requerente teve seu direito violado, tinha o direito a receber indenização e a mesma não sabia disso e eu não podia falar nada. Após a fala da requerente, dei a palavra a requerida, que estava sendo representada pelo seu preposto e advogado, estes que durante toda a fala da requerente estavam mexendo em seus respectivos celulares. Passada a palavra ao requerido e após escutar tudo o que tinha sido dito ali, o advogado apenas fala que não tem proposta de acordo e que a contestação será juntada nos autos.

Após essa audiência, resolvi acompanhar o processo para ver qual foi a decisão do juiz e poder colocar ela nas minhas pesquisas. A decisão do juiz foi: julgado improcedente o pedido, sem recurso o processo foi arquivado definitivamente.

Diante disso, é devido a esses fatos que venho observando durante meu estágio como conciliadora que digo que as partes não têm acesso à justiça e sim ao judiciário, além de observar o enriquecimento ilícito da requerida. Uma parcela X das partes que entram com algum processo nos Juizados ajuízam a ação sem o acompanhamento de um advogado, acreditando que a justiça será feita, como eu já escutei várias vezes durante a audiência de conciliação, as partes confiam no

magistrado e que sua palavra é a que vale e que se eles disserem que ela não tem direito então é porque é a verdade, mas nós sabemos que não é assim.

Como no caso citado acima do processo número 0713482-78.2019.8.07.0020, claramente a requerente estava certa e tinha direito a indenização, porém não foi essa a decisão do juiz, até pela falta de informação constante na petição inicial e sua má formulação dos fatos, pois nem o valor da sandália estava constando na peça.

1.2 Redução a termo

Portanto, em face do exposto, podemos observar mais um problema, a realização da peça. As peças no tribunal são feitas pela redução a termo, onde tive a oportunidade de estagiar durante duas semanas e assim pude observar também como funciona.

Ao adentrar o TJDF (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios), a parte que tem interesse em ajuizar uma ação judicial se dirige a redução a termo. A parte então pega uma senha e aguarda um estagiário chamar, sendo chamado, a parte passa por uma triagem, onde se verifica se realmente é na circunscrição de Águas Claras que a parte tem que ajuizar a ação. Averigua-se se o valor da causa é de até 20 (vinte) salários mínimos para as partes sem advogado e a competência, passado isso acontece a escrita da peça.

A confecção da peça acontece da seguinte maneira, a parte é atendida por um estagiário que irá escutar a história e copiá-la na petição inicial. As peças já estão todas prontas, o que os estagiários fazem é apenas escrever os fatos e fazer algumas adaptações, mas a parte do direito já está toda pronta e não se tem alterações pelo estagiário, pois é proibido o estagiário dar qualquer informação jurídica a parte.

Como podemos perceber no caso do processo n. 0713482-78.2019.8.07.0020, citado no tópico anterior, houve uma falha na escrita da peça. Pois, na audiência de conciliação, a requerente alegou fatos que não estavam da petição inicial, fatos esses muito importantes pois o envio do cartão de crédito sem

autorização da parte, como dito anteriormente, faz jus a indenização, reparação essa que a requerente não teve.

A requerente era uma pessoa leiga, que não tinha conhecimento dos seus direitos, não sabia que tinha direito a indenização devido o envio do cartão e essa informação deveria ser passada na redução a termo, pois os pedidos tem que ser feitos na petição inicial, é a única oportunidade que se tem de fazer pedidos no processo.

O estagiário que faz a peça, pelo menos na redução a termo do fórum de Águas Claras, todos são de nível superior e do direito, então provavelmente todos saibam quais direitos as partes têm e mesmo que eles não saibam que algum direito foi violado ou que poderia ser pedido alguma coisa que não foi pedida, a peça antes de ser finalizada passa pela correção da supervisora que é uma servidora do TJ e que sabe ou deveria saber quais direitos foram violados e o que fazer.

O problema maior na realidade não é nem a falta de conhecimento de quem escreve as peças e sim a proibição que os estagiários e servidores tem do TJDFT de darem informação jurídica.

1.3 Outros casos

Assim como no caso acima que eu anotei o número do processo, já observei fatos parecidos em vários outros, porém apenas neste anotei o número do processo. Já presenciei as partes perderem o prazo de apresentar a defesa, mesmo com o conciliador explicando o que devia ser feito e só depois de aplicado à revelia, eles sem advogados peticionarem no processo, indo presencialmente no PJE, um pedido a mão pedindo mais tempo para a magistrada para apresentar a defesa pois não sabia que tinha que ser feito naquele prazo e a magistrada negando.

As partes são leigas e umas têm mais dificuldades que outras, então mesmo com o conciliador explicando os prazos que eles deverão seguir e onde terão que ir para realizar a petição eles não entendem, e isso acontece frequentemente. A falta de alguém que possa explicar juridicamente o processo para as partes é notável, não só para mim como conciliadora, mas também como aluna do NPJ do Uniceub, onde já

presenciei algumas vezes as partes saírem da audiência de conciliação e irem no NPJ desesperados, sem saber o que eles tem que fazer, sendo que o conciliador ao final da audiência explica, porém não podemos dar informação jurídica e falamos sobre a existência do NPJ.

O NPJ, como todos que estudam no Uniceub sabem, não pega casos de juizados, o máximo que fazemos é esclarecer algumas dúvidas e ela mesma realizar suas petições. Algumas partes não sabem nem o que é NPJ, já encontrei algumas partes perambulando perdidas pelo TJDFT em busca do NPJ, pois na fala deles, foi dito na audiência de conciliação que era necessário eles irem em busca do NPJ para continuar com o processo, ou que para poderem fazer a defesa eles tinham que ir no NPJ, ou que se eles não fossem no NPJ eles iriam perder o processo, sendo que, o que foi dito na audiência era que para dúvidas jurídicas eles teriam que buscar o NPJ ou a defensoria pública e que para recorrer eles iriam precisar de um advogado.

As partes entendem a maioria das coisas tudo errado, como citado anteriormente, até porque, para uma pessoa leiga é realmente muita informação, tem o prazo da defesa, da réplica, prazo para audiência de instrução e julgamento, sentença, recurso, PJE, são vários termos que eles não estão familiarizados e como é dito tudo de uma vez ao final da audiência, muitos não conseguem entender direito e acabam perdendo prazos e seus direitos, como o direito de recorrer.

Eu como conciliadora do TJDFT tenho que seguir o princípio da neutralidade e imparcialidade, motivo esse do porque eu não pude realizar uma pesquisa com as próprias partes, podendo apenas relatar minhas observações.

Em outros dois processos, eu anotei, dessa vez, uma observação diferente, as partes estavam observando o mesmo que eu em relação ao enriquecimento ilícito das empresas.

Primeiro no processo n. 0715927-69.2019.8.07.0020, audiência realizada no dia 30/01/2020, a requerente era uma pessoa física, contra a telefônica Brasil. Na ocasião, a requerente demonstrou sua indignação, afirmando que acha uma falta de consideração a telefônica chegar na audiência de conciliação e sequer oferecer algum acordo, ou dar alguma justificativa para a parte depois de tamanho aborrecimento que a mesma passou antes de entrar com o processo, afirmando que se sentia em

desvantagem pois a mesma não tinha advogado e a requerida tinha um escritório de advogados a seu lado, alegando que o ocorrido não passava de um mero dissabor e que por isso, não teriam proposta de acordo.

A autora relatou que o tribunal deveria rever esse procedimento no juizado, pois ela estava se sentindo prejudicada em relação a isso tudo dito acima e que isso não é fazer justiça, muito pelo contrário. O outro processo anotado foi o n. 0717595-75.2019.8.07.0020, audiência realizada no dia 03/03/2020, o advogado da requerente falou praticamente a mesma coisa que a requerente do processo anterior, com a diferença que ele disse que as audiências de conciliação não estão servindo para nada, pois as empresas nunca oferecem acordo e quando oferecem é um valor pequeno e o mesmo acontece com a sentença e eles estão tendo que entrar com recurso.

Há aquelas pessoas que entram na audiência e falam que aquilo que o juiz decidir está decidido, se ele falar que eu estou errado então eu aceito. O acesso das partes pelo conhecimento se dá pela autoridade, se a autoridade disse que ela está errada então eles aceitam pois eles não tiveram acesso ao direito antes e não conhecem seus direitos e muitas vezes os magistrados cometem erros, por isso existe o recurso e essas pessoas não sabem disso.

Diante disso, eu pergunto, e aqueles que não tem advogados? Aqueles que não sabem que podem recorrer, ou que não entendem o que seria recorrer e não recorrem? Eles não estão tendo o seu direito garantido e assim eu percebo que o local que deveria ser um acesso à justiça não está promovendo um acesso à justiça.

2 ACESSO À JUSTIÇA

Aqueles que adentram ao judiciário, são em sua maioria leigos, que ajuízam a ação sem advogados, portanto, só sabem o que o tribunal diz a eles. Sendo assim, aqueles que possuem um poder econômico maior, ou seja, aqueles que possuem mais dinheiro estão em vantagem sobre aqueles que possuem menos dinheiro, ou seja, os mais pobres são os mais prejudicados, já que aquele que é mais rico pode ficar mais tempo no processo, já que possui advogado e o mesmo pode e sabe como

recorrer, já o mais pobre, em sua maioria nem sabe ao menos o significado de recorrer. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 54)

Diante do exposto acima vários problemas são criados, pois aqueles que são mais pobres saem perdendo bastante, perdem seu direito e nem sabem que estão perdendo direitos pois os mesmos nem ao menos sabiam quais direitos eles possuem. Além do mais, não são só os mais pobres que perdem seus direitos, apesar de ser a maioria, pois são pessoas leigas e sem condições financeiras de constituir um advogado para uma orientação jurídica, às vezes as pessoas que tem alguma condição financeira também sai prejudicada. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 54)

Até mesmo aquele consumidor que é mais instruído, que possui mais conhecimento e acesso à informação também pode sair prejudicado diante de uma enorme empresa que possui não apenas um advogado ao seu lado, mas sim um escritório de advocacia inteiro. Devido a isso, é necessário que o Estado interfira nessa relação e lute pela parte mais fraca. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 55).

É sabido que nos Juizados Especiais não é necessário constituir um advogado, sendo assim, qualquer pessoa pode ajuizar uma ação sem contratar um advogado, por um lado se tem a vantagem de que não haverá gastos para as partes, porém de outro lado se tem a desvantagem do desconhecimento, da falta de informação jurídica. Sendo assim, há uma desvantagem para uma parte e vantagem para a outra parte mais forte da relação, a empresa, que possui um escritório inteiro de advocacia a seu serviço, e que sabem de meios e formas de direitos que a parte mais fraca não sabe. Assim, percebe-se que apesar da parte ter o seu acesso ao judiciário garantido ela não tem o seu direito garantido, já que ela não sabe quais são os direitos, quais artigos podem usar contra a defesa da outra parte, não sabem o que podem alegar e acabam ficando em desvantagem e perdendo seus direitos para uma empresa com um enorme poder econômico. (CAPPELLETTI, 1993, p. 67)

A resposta que o judiciário dá para a população quando as mesmas adentram o judiciário não é satisfatória. O Brasil é um estado democrático de direito, onde se espera a defesa da população, garantia de direitos e proteção para todos frente os mais fortes inclusive frente o Estado. (VIEIRA, 2017, p. 261)

Dessa forma, há uma grande expectativa da população que elas tenham seus direitos levados a sério pelo Estado e que quando estes adentrarem ao judiciário sejam tratados com respeito, sejam levados a sério e que tenham todas as normas e direitos possíveis a seu favor. Portanto, quando um cidadão, que tem o direito de ser protegido e ter seus direitos garantidos, adentra ao judiciário e por negligência deste, não o tem, pode-se dizer que o mesmo está tendo seus direitos violados, que o seu status de cidadão portador de direitos igualmente compartilhados com os demais estaria sendo negado. (VIEIRA, 2017, p. 261)

Assim, é dever do judiciário e dos magistrados atenderem às expectativas da população, que neles tanto confiam, e realizar um julgamento justo e satisfatório, que realmente fará uma mudança significativa, e começaram a trabalhar a favor das massas, a favor dos menos favorecidos e hipossuficientes.

2.1 Pesquisa do CNJ sobre os dilemas das demandas de telefonia nos Juizados Especiais Cíveis

Quando uma pessoa leiga adentra ao judiciário, ela tem uma expectativa muito grande sobre o tribunal, pois ela vê o poder judiciário como um todo, como uma representação de um enorme poder, de tudo que é justo e correto, logo, se espera que a justiça seja feita realmente. As partes têm a expectativa de que tudo que ela tiver direito será alegado pelo magistrado, mas na prática não é assim que acontece. Aqueles que adentram ao judiciário e possuem um poder econômico maior, logo podem contratar um advogado e saem em vantagem em um juizado especial, pois, eles sabem de coisas e alegam coisas e direitos que a parte economicamente mais fraca não sabe. (BRASIL, 2016, p. 2)

É necessário se criar métodos para que a parte mais fraca possa estar em equilíbrio com a sua adversária e não em desvantagem e foi pensando nisso e com esse intuito que começou a se criar nesses últimos tempos no mundo inteiro a denominação de ondas de acesso à justiça. (BRASIL, 2016, p. 3)

Segundo Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, *apud*, FERRAZ, 2016, p. 53-60), existem várias gerações de ondas, a primeira onda com sua própria proposta

e foco, assim como a segunda e terceira onda, e assim sucessivamente. Cada uma com seu propósito, mas todas com um foco, levar à população e aos Juizados Especiais um real acesso à justiça e não apenas um acesso ao judiciário, e assim, foram criados os Juizados Especiais, com esse propósito, para atender a demandas que não eram atendidas pelo poder judiciário.

Ao se adentrar com uma ação nos juizados especiais, antes do processo chegar ao magistrado, passa-se pela audiência de conciliação e mediação. Essa com o objetivo de uma pacificação social, onde ambas as partes podem conversar sobre o ocorrido e elas mesmas, sem interferência do juiz, por um fim naquele processo, onde o poder de decisão são delas, podendo assim chegar num acordo e encerrar a lide naquele ato. Os juizados especiais foram criados com esse fim, para que a maioria dos processos se encerrasse nesta audiência de conciliação, por se tratar de casos mais simples e de pequeno valor. (FERRAZ, 2016, p. 56)

A pesquisa nacional realizada pelo Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais (CEBEPEJ) e a Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, em 2006, indicou que 37,2% das ações dos Juizados são de consumo e as que prevalecem são as de telefonia. (FERRAZ, 2016, p. 57)

Necessário ressaltar que a criação dos Juizados se deu justamente quando se crescia na sociedade as relações de consumo. Os Juizados nasceram concomitantemente com o incentivo do consumo na população e com a criação da proteção a esses consumidores também. (BRASIL, 2016, p. 58)

Com a privatização das empresas de telefonia no Brasil o consumo destas cresceu rapidamente e com isso os problemas também, já que como o crescimento foi rápido as empresas não conseguiam manter o padrão de qualidade para todos. Os consumidores buscavam resolver com as empresas esses problemas, sem adentrar ao judiciário, porém as empresas são bastantes negligentes nesse quesito e não dão atenção devida ao consumidor, que acaba perdendo bastante tempo nessa tentativa de solucionar o problema amigavelmente, mas acaba sendo tudo em vão, pois as empresas só dão atenção ao caso quando a outra parte adentra ao judiciário. (FERRAZ, 2016, p. 58)

O judiciário deve garantir à população uma justiça real e não apenas uma justiça formal. Deve ser garantido para as partes uma informação jurídica adequada, uma real busca pelos seus direitos e não apenas que as mesmas consigam adentrar o judiciário e depois ficarem a mercê da sorte e dos magistrados.

3 ANÁLISE DOS PROCESSOS ENVOLVENDO A OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES CLARO S/A, DO ANO DE 2019 DO FÓRUM DE ÁGUAS CLARAS/DF - DESEMBARGADOR HELLÁDIO TOLEDO MONTEIRO DO TJDF

A análise feita por esta pesquisadora foi em relação aos danos morais, com a intenção de demonstrar o baixo índice de decretação de danos morais por parte do tribunal para obrigar a parte requerida, sendo essa a Claro, ao pagamento de indenização para parte requerente ou quando decretado, o baixo valor do dano moral e as consequências que resultam disso. Foram analisados todos os processos do ano de 2019 e o resultado foi colocado em tabelas, para melhor observação.

3.1 Processos julgados sem danos morais

Tabela 1: Análise 1

PROCESSO	RESULTADO	AUTOR COM ADVOGADO	ENTROU COM RECURSO E GANHOU
0717762-92.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO/ SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0717015-45.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0716582-41.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO

0716570-27.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	SIM	RECURSO AINDA NÃO APRECIADO
0715983-05.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0715607-19.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0715577-81.2019.8.01.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0715520-63.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0715506-79.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	SIM	NÃO
0715475-59.2019.8.7.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0715431-40.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0715241-77.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	SIM	NÃO
0714897-96.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0714760-17.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	RECURSO AINDA NÃO APRECIADO
0714212-89.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	OPOSTO embargos de declaração
0712011-27.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO

0711722-94.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0711702-06.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0711401-59.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	SIM	RECURSO AINDA NÃO APRECIADO
0711037-87.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	SIM	NÃO
0710953-86.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0710936-50.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0710499-09.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO	NÃO	NÃO
0710435-96.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0710333-74.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0710282-63.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0710153-58.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0709806-25.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	SIM
0709475-43.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO

0708359-02.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0708291-52.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0708263-84.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0707941-64.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0707709-52.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0707673-10.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0707625-51.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0707601-23.2019.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	SIM – RECURSO PROVIDO
0706376-65.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0706367-06.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO PROVIDO O RECURSO
0706150-60.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO PROVIDO O RECURSO
0706144-53.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0706114-18.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO

0705861-30.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0705626-63.2019.8.07.0020	EXTINTO O PROCESSO POR INADMISSIBILIDADE DO PROCEDIMENTO SUMARÍSSIMO	NÃO	NÃO
0705602-35.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0705580-74.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0705383-22.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0705314-87.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0704880-98.2019.8.07.0020	EXTINTO O PROCESSO POR INADMISSIBILIDADE DO PROCEDIMENTO SUMARÍSSIMO	SIM	NÃO
0704844-56.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0704663-55.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0704368-18.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0704263-41.2019.8.07.0020	EXTINTO O PROCESSO POR INADMISSIBILIDADE DO PROCEDIMENTO SUMARÍSSIMO	SIM	NÃO
0704014-90.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0703910-98.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	RECURSO PROVIDO

0703769-79.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0703741-14.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	SIM	NÃO
0703620-83.2019.8.07.0020	EXTINTO O PROCESSO POR INADMISSIBILIDADE DO PROCEDIMENTO SUMARÍSSIMO	NÃO	NÃO
0703412-02.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0703350-59.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	SIM	RECURSO PROVIDO
0703319-39.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0703232-83.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0703207-70.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0703129-76.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0702859-52.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0702685-43.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0702339-92.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0701999-51.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO

0701858-32.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0701720-65.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0701718-95.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0701624-50.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0701480-76.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO
0701261-63.2019.8.07.002	NÃO TEVE DANOS MORAIS	SIM	RECURSO NÃO PROVIDO
0701244-27.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	SIM
0701243-42.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0701211-37.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0701178-47.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0700916-97.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0700881-40.2019.8.07.0020	EXTINTO O PROCESSO POR INADMISSIBILIDADE DO PROCEDIMENTO SUMARÍSSIMO	SIM	NÃO
0700752-35.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	NÃO	NÃO

0700448-36.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	NÃO
0700324-53.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0700161-73.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0700145-22.2019.8.07.0020	JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	SIM	Recurso da ré CONHECIDO e PROVIDO
0700121-91.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	NÃO	NÃO
0714712-58.2019.8.07.0020	JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO	SIM	NÃO
0706590-56.2019.8.07.0020	EXTINTO O PROCESSO POR INADMISSIBILIDADE DO PROCEDIMENTO SUMARÍSSIMO	SIM	NÃO
TOTAL	89 processos julgados SEM decretar DANO MORAL		

Fonte: PJE - Processo Judicial eletrônico

Tabela 2: Análise 2

JULGADOS IMPROCEDENTES	38 Processos	9 processos COM advogado	29 processos SEM advogado
EXTINTO O PROCESSO POR INADMISSIBILIDADE DO PROCEDIMENTO SUMARÍSSIMO	6 Processos	4 processos COM advogado	2 processos SEM advogado
JULGADO PROCEDENTE EM PARTE DO PEDIDO MAS SEM DANO MORAL	43 Processos	22 processos COM advogado	21 processos SEM advogado

Fonte: PJE - Processo Judicial eletrônico

Como se pode observar nas tabelas acima, 88 processos foram julgados sem a decretação de danos morais, ou seja, em 88 processos que a parte requerente ajuizou uma ação, o magistrado não concedeu danos morais a parte autora. Dentre esses 88 processos, 38 deles foram julgados improcedentes e 6 foram extintos por inadmissibilidade do rito sumaríssimo, isto significa que todas essas pessoas tiveram todos os seus pedidos negados e perderam a ação. Podemos analisar também que dos processos que foram julgados totalmente improcedentes, 29 deles as partes estavam sem o acompanhamento de advogados, representando assim uma grande maioria.

Os julgados parcialmente procedentes significam que apenas alguns dos pedidos dos autores foram decretados procedentes, ou seja, que o autor saiu vitorioso em apenas alguns dos seus pedidos. Porém, como podemos notar, em nenhum desses 42 processos houve a decretação do dano moral, assim, o requerente não obteve êxito em ganhar danos morais em nenhum desses 88 processos analisados. Desses 42 processos, metade estava acompanhado por advogado e a outra metade estava sem advogado, uma observação importante essa, pois, aqui, pelo menos 1(um) pedido do autor foi concedido, diferente dos 38 processos que foram julgados improcedentes, onde nenhum pedido do autor foi concedido e onde a maioria estava desacompanhada de advogado.

Ao analisar esses dados acima, podemos perceber a falta que uma orientação jurídica faz para as partes ao ajuizarem uma ação, mais da metade dos processos analisados acima foram extintos sem ganho algum para parte autora e 6 processos foram extintos apenas por inadmissibilidade do rito sumaríssimo. Isso significa que não foi observada alguma regra ao ajuizar a ação, regra essa que a maioria das pessoas que são leigas não sabem, como, por exemplo, em uma das sentenças o magistrado em sua argumentação alegou incompetência do juizado especial, uma vez que não se admite prova pericial nos juizados e o juiz entendeu que era necessário para poder fazer o julgamento.

3.2 Processos com a petição inicial indeferida

Tabela 3: Análise 3

Processo número:	Resultado:
0716060-14.2019.8.07.0020	INDEFERIDA A PETIÇÃO INICIAL
0715111-87.2019.8.07.0020	INDEFERIDA A PETIÇÃO INICIAL
0709138-54.2019.8.07.0020	INDEFERIDA A PETIÇÃO INICIAL
0710051-75.2019.8.07.0007	INDEFERIDA A PETIÇÃO INICIAL
0702579-81.2019.8.07.0020	INDEFERIDA A PETIÇÃO INICIAL
0702349-39.2019.8.07.0020	INDEFERIDA A PETIÇÃO INICIAL
0701454-78.2019.8.07.0020	INDEFERIDA A PETIÇÃO INICIAL
TOTAL	Sete processos

Fonte: PJE - Processo Judicial eletrônico

3.3 Processos extintos por abandono do autor

Tabela 4: Análise 4

Processo número:	Resultado:
0715314-49.2019.8.07.0020	Extinto por abandono do autor
0712128-18.2019.8.07.0020	Extinto por abandono do autor
0709540-38.2019.8.07.0020	Extinto por abandono do autor
0706573-20.2019.8.07.0020	Extinto por abandono do autor
0706055-30.2019.8.07.0020	Extinto por abandono do autor
0704923-35.2019.8.07.0020	Extinto por abandono do autor
0702138-03.2019.8.07.0020	Extinto por abandono do autor
TOTAL	Sete processos

Fonte: PJE - Processo Judicial eletrônico

3.4 Processos com acordo na audiência de conciliação

Tabela 5: Análise 5

Processo número:	Resultado da audiência de conciliação	Autor com advogado	Juiz concedeu DM	Valor do DM
0703478-79.2019.8.07.0020	Acordo total- Sem pagamento de DM	Não	-----	
0716759-05.2019.8.07.0020	Acordo total- COM pagamento de DM	SIM	-----	2.000,00
0716342-52.2019.8.07.0020	Acordo total- Sem pagamento de DM	NÃO	-----	
0711926-41.2019.8.07.0020	Acordo parcial- sem pagamento de DM	SIM	NÃO	
0711379-98.2019.8.07.0020	Acordo parcial- sem pagamento de DM	NÃO	NÃO	
0711181-61.2019.8.07.0020	Acordo parcial- sem pagamento de DM	NÃO	NÃO	
0711121-88.2019.8.07.0020	Acordo total- Sem pagamento de DM	NÃO	-----	
0709536-98.2019.8.07.0020	Acordo total - Sem pagamento de DM	Não	-----	
0708294-07.2019.8.07.0020	Acordo parcial- sem pagamento de DM	NÃO	SEM APRECIÇÃO	
0708149-48.2019.8.07.0020	Acordo total- Sem pagamento de DM	NÃO	-----	
0707979-76.2019.8.07.0020	Acordo parcial- Sem pagamento de DM	SIM	NÃO	
0705764-30.2019.8.07.0020	Acordo parcial- sem pagamento de DM	SIM	NÃO	
0705433-48.2019.8.07.0020	Acordo extrajudicial- com pagamento de DM	Não	-----	477,5
0705385-89.2019.8.07.0020	Acordo total- COM pagamento de DM	NÃO	-----	1.000,00
0704858-40.2019.8.07.0020	Acordo total - COM pagamento de DM	Não	-----	1.328,78
0704643-64.2019.8.07.0020	Acordo parcial- sem pagamento de DM	NÃO	SEM APRECIÇÃO	
0702534-77.2019.8.07.0020	Acordo parcial- sem pagamento de DM	SIM	NÃO	
Total		17 processos		

Fonte: PJE - Processo Judicial eletrônico

Tabela 6: Análise 6

Acordo total - COM pagamento de danos morais	3 processos
Acordo total - SEM pagamento de danos morais	5 processos
Acordo parcial - COM pagamento de danos morais	0
Acordo parcial - SEM pagamento de danos morais	8 processos
Acordo extrajudicial - COM pagamento de danos morais	1 processo

Fonte: PJE - Processo Judicial eletrônico

Os processos acima foram os que geraram algum tipo de acordo na audiência de conciliação. O acordo na audiência de conciliação pode ser o total, quando o processo se encerra ali mesmo e o acordo engloba todos os pedidos da petição inicial e o acordo parcial, quando o acordo engloba apenas alguns dos pedidos, assim o processo irá seguir para o magistrado e os pedidos que não entraram no acordo serão avaliados e julgados por ele. Nos processos analisados, o pedido que não foi matéria do acordo foi, justamente, o dano moral, seguindo este para apreciação do magistrado, e como podemos perceber olhando a tabela, dos 8 processos que o

resultado foi acordo parcial e a parte requerente teve o interesse do prosseguimento do feito em relação aos danos morais, o resultado da sentença foi improcedente, ou seja, o magistrado entendeu que o requerente não merecia indenização.

É importante observar que dentre esses 8 processos, 2 deles o magistrado não apreciou o pedido do autor, ou seja, o requerente prosseguiu com o processo, pediu para o magistrado julgar os danos morais e o juiz sequer apreciou esse pedido, apenas decretando a homologação do acordo parcial e ignorando o pedido de danos morais do autor. Nesses dois processos os autores estavam sem advogado, provavelmente nem perceberam que o juiz sequer peticionou uma decisão em resposta ao seu pedido de dano moral e extinguiu o processo sem apreciar um pedido do autor. É sabido que o magistrado não pode fazer tudo e que todos os pedidos do autor têm que ser apreciados, porém isso não aconteceu em dois processos e as partes, que estavam sem advogados e provavelmente não sabiam disso, nada fizeram e os processos foram arquivados.

Dos 17 processos acima apenas 4 deles tiveram o pagamento de danos morais, valores que variam de R\$ 477,50 (quatrocentos e setenta e sete reais e cinquenta centavos) a R\$ 2.000,00(dois mil reais).

3.5 Processos com pagamento de danos morais

Tabela 7: Análise 7

Processo número:	Resultado	Autor com advogado	Valor DM	Claro entrou com recurso
0716513-09.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	1.500,00	NÃO
0715592-50.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	2.500,00	NÃO
0715896-49.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	3.000,00	EM ANDAMENTO
0714720-35.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	1.500,00	EM ANDAMENTO
0714337-57.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	1.000,00	NÃO
0711903-95.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	1.000,00	EM ANDAMENTO
0711748-92.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	3.000,00	EM ANDAMENTO
0711269-02.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	1.500,00	NÃO
0711003-15.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	2.000,00	SIM E GANHOU
0710605-68.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	1.000,00	NÃO
0710432-44.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	2.000,00	NÃO
0710086-93.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	1.500,00	SIM E PERDEU
0709953-51.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	2.000,00	EM ANDAMENTO
0709685-94.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	2.000,00	NÃO
0709557-74.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	500,00	NÃO
0707706-97.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	2.000,00	NÃO
0706965-57.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	1.000,00	NÃO
0706622-61.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	1.500,00	SIM E PERDEU
0706205-11.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	1.000,00	SIM E PERDEU
0705977-36.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	700,00	NÃO
0704107-53.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	2.000,00	SIM E PERDEU
0703094-19.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	2.000,00	NÃO
0702695-87.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	2.000,00	SIM E GANHOU
0702330-33.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	800,00	NÃO
0702324-26.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	1.000,00	NÃO
0701822-87.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	1.500,00	SIM E GANHOU
0701710-21.2019.8.07.0020	DEU DM	NÃO	2.000,00	NÃO
0701012-15.2019.8.07.0020	DEU DM	SIM	2.000,00	SIM E GANHOU
TOTAL			28 Processos	

Fonte: PJE - Processo Judicial eletrônico

Observando a tabela acima, podemos perceber que dentre os 28 processos analisados, apenas 19 processos realmente geraram o pagamento de danos morais

para a parte requerente, 5 deles o recurso da ré está em análise do tribunal e em 4 a requerida ganhou o recurso e a indenização por dano moral foi excluída.

Conforme demonstrado acima, foram analisados todos os processos ajuizados contra a Claro no ano de 2019 no fórum de Águas-Claras, gerando o total de 148 processos, se retirarmos os 7 processos que foram extintos por abandono do autor, dá o total de 141 processos. Com base nesses dados, podemos chegar a seguinte afirmação, de 141 processos 113 deles foram julgados extintos sem a decretação de indenização por danos morais. Apenas 19 processos citados anteriormente, mais 4 processos decorrentes de acordo entre as partes, citados no tópico 3.1.4, geraram o pagamento de indenização por danos morais, totalizando 23 processos de 141, uma vez que 5 deles ainda estão sob análise do tribunal.

Diante do exposto, somos capazes de afirmar que muito mais da metade dos processos que são ajuizados são extintos sem a geração de qualquer dano moral por parte da requerida. Sem contar que os poucos processos que tem a decretação do dano moral os valores são baixos e próximos, se não iguais.

Importante ressaltar que tabelar o valor do dano moral é inconstitucional, conforme a súmula 281 do STJ: “A indenização por dano moral não está sujeita à tarifação prevista na Lei de Imprensa”.

“Primeiramente, porque fere o princípio da isonomia, segundo porque viola a cláusula geral de tutela da pessoa humana, previsto no art. 1º, inciso III da CF.” (SOUZA DE SÁ, 2017, p. 54)

Na esfera doutrinária, a fortalecer tais alegações, na VI Jornada de Direito Civil (2013) aprovou-se o Enunciado nº 550, que não deixa dúvidas: “A quantificação da reparação por danos extrapatrimoniais não deve estar sujeita a tabelamento ou a valores fixos.” (SOUZA DE SÁ, 2017, p. 54)

Percebe-se assim que a real preocupação do judiciário ao determinar o valor do dano moral é em não enriquecer o ofendido, ao invés de ser determinar um dano moral punitivo que tenha um efetivo ato com a finalidade de fazer com que as empresas se empenhem a prestarem um serviço melhor e evitem estar em litígio. (SOUZA DE SÁ, 2017, p. 54)

Ante o exposto acima, é possível identificar valores bem próximos dos danos morais com periodicidade, podendo ser percebido também ao avaliar os argumentos dos magistrados na sentença com uma preocupação em não causar enriquecimento ilícito ao prejudicado. Diante do relatado anteriormente, é possível identificar um desdém e menosprezo pelo consumidor e até mesmo um desmazelo e despreço com o veredicto judicial. (SOUZA DE SÁ, 2017, p. 54)

Portanto, é extremamente necessário que a empresa seja responsabilizada pelos danos que a mesma causou ao ofendido, uma vez que a mesma retém lucro com esse empreendimento. O valor determinado a ser pago como dano moral deve ser justo e levar em conta o comportamento repreensível da ré e o prazo de duração do direito lesado pelo ofendido.

4 ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DAS EMPRESAS

De início, grande parte da doutrina tinha problemas em aceitar o dano moral, a posteriori com a criação do Código de Defesa do Consumidor e dos Juizados Especiais começaram a aceitar mais a instituição do dano moral com valores admiráveis. (MENEZES, 2014, p. 10)

É importante destacar que a jurisprudência imperante anuem e reconhecem o valor punitivo do dano moral como sendo educativo e é perceptível que as punições proferidas pelos magistrados não estão tendo esse valor, ou seja, de nada tem servido, uma vez que as empresas não mudam sua postura e mais consumidores tem sido lesionados. (SOUZA DE SÁ, 2017, p. 24)

Como o ajuizamento das ações nos Juizados Especiais era algo mais fácil e acessível as partes, houve um enchimento de processos no judiciário. Assim, podemos observar que aconteceu o oposto da ideia dos Juizados, que era aliviar o judiciário. Diante desse cenário, surgiu o conceito de indústria do dano moral e a busca por evitar o enriquecimento ilícito das partes. (MENEZES, 2014, p. 10)

Destarte, grande parte do judiciário não viu outra maneira a não ser assumir uma figura contrária com o intuito de desencorajar a sociedade a ajuizar processos

desse tipo considerado como indústria do dano moral, sendo possível conseguir isso com alguns valores insignificantes decretados por alguns juízes. Entretanto, o que podemos observar conforme as tabelas número 8 e 9 abaixo é um aumento de demandas nos Juizados Especiais de natureza consumeristas. (MENEZES, 2014, p. 11)

Sendo assim, está ocorrendo um efeito reverso e o esvaziamento do caráter punitivo dos danos morais. Fora o acesso à justiça que os ofendidos não estão tendo, sendo levados a acreditar que todos os meses que passaram sofrendo violações era correto e que eles estão errados em reclamar a má prestação do serviço, o valor a mais que lhe foram cobrados sem aviso algum ou o seu nome que foi cadastrado no SERASA indevidamente, fazendo que seu score seja abaixado. (MENEZES, 2014, p. 11)

É perfeitamente visível que a preocupação maior dos magistrados, ou pelo menos a desculpa que os mesmos dão em forma de argumentação para o valor irrisório do dano moral, é o enriquecimento ilícito do lesionado. Diante disso, podemos fazer os seguintes questionamentos, qual o desincentivo e desestímulo para as empresas que lucram milhões com essas falhas cometidas por eles mesmos face o consumidor de adotar outra postura e pararem de causar tais danos aos clientes, uma vez que essas atitudes deploráveis são pagas por valores ínfimos? (SOUZA DE SÁ, 2017, p. 30)

Assim, os magistrados ao se preocuparem tanto em não enriquecer ilicitamente os consumidores, acabam enriquecendo ilicitamente as empresas. Pois, ao contrário de se sentirem penalizados perante e condenação do judiciário e mudarem sua postura perante o consumidor para não mais sofrerem uma condenação e não mais lesionarem o comprador, de nada eles fazem para mudar seus procedimentos ilícitos perante o cliente, pelo contrário, continuam a realizar esses atos ilegais uma vez que é muito mais benéfico para a empresa, já que a pena por estes atos são valores insignificantes, causando assim, o seu enriquecimento ilícito. (SOUZA DE SÁ, 2017, p. 30)

A natureza corretiva do dano moral não dispõe de finalidade o enriquecimento ilícito do lesionado. Numa relação de consumo, algumas vezes até acontece de o

ofendido se enriquecer, sim, porém nunca ilegalmente, uma vez que não foi o consumidor que deu causa a aquele ato ilícito, pelo contrário, ele que sofreu o dano por irresponsabilidade e descaso da empresa. (FERREIRA, 2012, p. 8)

O conceito indústria do dano moral é quase que fictício, uma vez que é sabido que apenas uma pequena parte dos consumidores levam o caso ao judiciário. Assim, como alegar a indústria do dano moral, se a maior parte dos consumidores sequer vão atrás dos seus direitos e em contrapartida, é a empresa que sai ganhando nesse cenário, uma vez que se a maior parte dos consumidores não recorrem ao judiciário e não fazem nada com o dano sofrido, a empresa sai ganhando com estes clientes. Fora aqueles que ajuízam a ação judicial, mas desistem posteriormente, por diversas razões. (FERREIRA, 2012, p. 8)

A maioria dos consumidores são pessoas leigas, que não conhecem seus direitos, ou que nem sabem como entrar com uma ação judicial. E, aquelas poucas que conseguem ajuizar uma ação no Juizado Especial, grande parte não tem conhecimento jurídico, “não gozam de uma garantia jurídica que lhes de uma prestação jurisdicional satisfatória”, a defensoria pública não atende juizado especial, e se a parte não tiver advogado ela não consegue recorrer da sentença, há uma hipossuficiência técnico jurídica, como relatado no capítulo 1 deste artigo. (FERREIRA, 2012, p. 9)

Quem ganha com toda essa situação é a empresa, que está completamente amparada por uma base jurídica, geralmente um escritório inteiro de advocacia ao seu dispor. Assim, reflitam, quem ganha com o lucro advindo dos danos causados aos consumidores, tanto os que não entram com uma ação judicial quanto com os que entram e muitas vezes não ganham nada e quando ganham o valor é irrisório? deixando de lado ainda todo o lucro obtido pela empresa de serviços pagos que não foram prestados, de boletos que foram cobrados com o valor mais alto do que realmente era e esse valor nunca foi devolvido ou reclamado. (FERREIRA, 2012, p. 9)

Dessa forma, para compreender e analisar o caráter punitivo do dano moral é necessário levar em consideração a negligência, culpa, desatenção, irresponsabilidade e imprudência da empresa, que comete o ato ilícito contra o

ofendido, e que deixa o consumidor sofrer os danos indevidos por um longo período sem nada fazer, desprezando e faltando com respeito ao consumidor, deixando a lide chegar ao judiciário, uma vez que é muito mais vantajoso e econômico para a empresa ser desmazelada e posteriormente e apenas para aquele cliente que ajuíza uma ação judicial, indenizar um valor irrisório. (FERREIRA, 2012, p. 10)

Em uma relação de consumo, onde o consumidor é a parte hipossuficiente e a empresa é o fornecedor estando em tamanha vantagem sobre o seu cliente em diversos aspectos e principalmente econômico na maioria dos casos, não há o que se falar em enriquecimento ilícito, uma vez que o valor escolhido advém de uma decisão judicial, derivado de um mal serviço prestado por parte da empresa. (FERREIRA, 2012, p. 11)

Diante do exposto neste artigo, podemos perceber que essa situação e ciclo está insustentável, além de se ter uma falha no acesso à justiça e na prestação jurisdicional e apenas prejudicando os consumidores, isso apenas encoraja cada dia mais as empresas a não prestarem um bom serviço. (MENEZES, 2014, p. 10)

Em outra perspectiva, temos que ressaltar a enorme contradição dos doutrinadores e jurisprudência. Uma vez que eles dão danos morais baixos para não se ter o enriquecimento ilícito das partes e defendem o caráter punitivo do dano moral, mas, ao decretarem danos morais baixos, estão enriquecendo as grandes empresas. Podemos perceber assim, uma incompatibilidade entre essas afirmações e ações, além de permitirem a violação dos direitos dos consumidores. (MENEZES, 2014, p. 12)

Analisando o relatado, percebe-se que existe uma incoerência tremenda em defender a vulgarização dos danos morais devido o enriquecimento ilícito e permitir que aconteça a “banalização das prestações de serviços, ocasionando lesões extensivas à coletividade sempre visando a diretriz do lucro.” (MENEZES, 2014, p.12)

“Analisando os aspectos envolvidos, é possível visualizar um impasse entre o caráter punitivo (inibidor) e o enriquecimento sem causa. Dificilmente a fixação do valor vai conseguir inibir e ao mesmo tempo não gerar enriquecimento sem causa.” (MENEZES, 2014, p. 13)

“A utilização do critério do chamado “enriquecimento ilícito” limita e esvazia o aspecto punitivo, bem como por via indireta estimula o crescimento da litigiosidade conforme os dados já mencionados.” (MENEZES, 2014, p. 13)

Além de outros inúmeros fatores que escapam do objeto do trabalho, tais como, a ausência de fiscalização e normatização por parte das Agências reguladoras, políticas públicas eficientes, entre outros mecanismos mais eficazes para solução administrativa do litígio, há que se destacar o baixo custo da litigiosidade. (MENEZES, 2014, p. 13)

É sabido que o poder judiciário vem se sobrecarregando de processos que se encaixam no assunto consumidor. Diante disso, podemos analisar as informações abaixo retiradas do livro do CNJ, justiça em números:

“Neste capítulo, apresentam-se os quantitativos de processos ingressados no ano de 2018, segmentados por classes e assuntos, segundo as tabelas processuais unificadas instituídas pela Resolução CNJ 46, de 18 de dezembro de 2007.” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019, p. 204).

Cabe esclarecer que existem diferenças conceituais entre os processos ingressados por classe/assunto e o total de casos novos informados nas demais seções do presente Relatório. No cômputo do total de casos novos do Poder Judiciário, algumas classes são excluídas, como é o caso dos precatórios judiciais, requisições de pequeno valor, embargos de declaração, entre outras. Contudo, como o objetivo aqui é conhecer a demanda para cada uma das classes em separado, todas são consideradas. Com relação aos assuntos, é comum o cadastro de mais de um assunto em um mesmo processo. Quando isso ocorre, todos são contabilizados. Assim, os números apresentados não refletem a quantidade de processos ingressados, mas tão somente a quantidade de processos cadastrados em determinada classe e/ou assunto. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019, p. 204).

O tema Direito Civil aparece entre os cinco assuntos com os maiores quantitativos de processos em todas as instâncias da Justiça Estadual, destacando-se, também, o elevado número de processos de Direito Penal no 2º grau, de Direito Tributário na justiça comum e de Direito do Consumidor nos juizados especiais e turmas recursais. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019, p. 204).

Tabela 8: Assuntos mais demandados

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	2.295.880 (4,44%)
	2. DIREITO CIVIL - Obrigações/Espécies de Contratos	2.227.212 (4,31%)
	3. DIREITO TRIBUTÁRIO - Dívida Ativa	1.827.565 (3,54%)
	4. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	1.356.290 (2,63%)
	5. DIREITO CIVIL - Família/Alimentos	1.213.022 (2,35%)

Fonte: BRASIL, 2019, p. 205.

“Neste capítulo, apresentam-se os quantitativos de processos ingressados no ano de 2019, segmentados por classes e assuntos, segundo as tabelas processuais unificadas instituídas pela Resolução CNJ nº 46, de 18 de dezembro de 2007.” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020, p. 204).

Cabe esclarecer que existem diferenças conceituais entre os processos ingressados por classe/assunto e o total de casos novos informados nas demais seções do presente Relatório. No cômputo do total de casos novos do Poder Judiciário, algumas classes são excluídas, como é o caso dos precatórios judiciais, requisições de pequeno valor, embargos de declaração, entre outras. Contudo, como o objetivo aqui é conhecer a demanda para cada uma das classes em separado, todas são consideradas. Com relação aos assuntos, é comum o cadastro de mais de um assunto em um mesmo processo. Quando isso ocorre, todos são contabilizados. Assim, os números apresentados não refletem a quantidade de processos ingressados, mas tão somente a quantidade de processos cadastrados em determinada classe e/ou assunto. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020, p. 204).

O tema direito civil aparece entre os cinco assuntos com os maiores quantitativos de processos em todas as instâncias da Justiça Estadual, destacando-se o elevado número de processos de direito penal no 2º e 1º graus, e, na justiça comum, o crime de violência doméstica contra a mulher. Ressalta-se, também, o elevado quantitativo de processos de direito tributário na justiça comum e de direito do consumidor nos juizados especiais e turmas recursais. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020, p. 204).

Tabela 9: Assuntos mais demandados.

Estadual	1. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral	2.295.880 (4,44%)
	2. DIREITO CIVIL - Obrigações/Espécies de Contratos	2.227.212 (4,31%)
	3. DIREITO TRIBUTÁRIO - Dívida Ativa	1.827.565 (3,54%)
	4. DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral	1.356.290 (2,63%)
	5. DIREITO CIVIL - Família/Alimentos	1.213.022 (2,35%)

Fonte: (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020, p. 205).

Diante de tais informações e com uma concepção lucrativa, importa ressaltar a predileção e praticabilidade econômica das empresas em litigarem nos tribunais. “O custo de investimento no fornecimento do serviço e pós-venda é muito elevado se comparado com o percentual gasto para litigar em juízo.” (MENEZES, 2014, p. 15)

Não é coincidência as empresas não tomarem nenhuma postura verdadeiramente eficaz para ajudar o consumidor antes dele adentrar o judiciário e os pequenos valores oferecidos nas audiências de conciliação, isso quando oferecem algum valor, pois em boa parte das vezes se tem a predileção das empresas em não oferecerem acordo e esperarem a sentença do juiz, indo para as audiências apenas para falarem aos consumidores que não tem acordo e não darem mais nenhum tipo de explicação. (MENEZES, 2014, p. 15)

“Conclui-se, assim, que a litigiosidade tem custo significativamente inferior e se mostra uma escolha mais “rentável” para grandes empresas que possuem milhares de clientes.” (MENEZES, 2014, p. 15)

Cabe destacar que doutrinadores sustentam que “o aspecto punitivo tem seu fundamento no princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III da CRFB.” (MENEZES, 2014, p. 15)

A indenização punitiva surge como instrumento jurídico construído a partir do princípio da dignidade da pessoa humana, com a finalidade de proteger essa dignidade em suas variadas representações. A ideia de conferir o caráter de pena à indenização do dano moral pode ser justificada pela necessidade de proteção da dignidade da pessoa e dos direitos de personalidade, pelo menos em situações especiais, nas quais não haja outro instrumento que atenda adequadamente a essa finalidade. Além disso, responderia a um imperativo ético que deve permear todo o ordenamento jurídico. (MENEZES, 2014, p. 9)

A responsabilização pelo dano moral também contribui como meio de efetivação dos direitos dos consumidores. É no campo da reparação de danos patrimoniais e morais que se verifica a forma de controle de práticas comerciais abusivas, dando ao consumidor condições de exigir dos fornecedores uma conduta compatível com a lealdade e a confiança. (MENEZES, 2014, p. 16)

Um dos três tripés do estado de direito é a garantia dos direitos fundamentais e os portadores desses direitos são os seres humanos e em um estado de direito fundamental se prestigia o sujeito de direito. O direito do consumidor está presente na CF, em seu artigo 5º, inciso XXXII, sendo, portanto, um direito fundamental e fazendo parte do direito material coletivo, sendo assim, uma política pública e pertencendo ao direito difuso, que é um direito da coletividade.

Se o direito do consumidor é um direito fundamental e este é um tripé do estado de direito em que vivemos, é dever do estado proteger tais consumidores. É

necessário se buscar o todo, a coletividade, buscar que as políticas públicas funcionem, aplicar devidamente o que está contido no CDC (Código de Defesa do Consumidor). Não podemos permitir que toda a ideologia por trás da criação do CDC e da CF, todo o seu propósito se perca por má prestação jurisdicional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude de todos os aspectos demonstrados neste trabalho, pretendeu-se demonstrar que os Juizados Especiais Cíveis realmente dão aos consumidores a oportunidade de terem um acesso ao judiciário, entretanto, não se dá um acesso à justiça de fato. A partir de uma observação na perspectiva de uma conciliadora e estudante de direito, além da análise dos processos contra a Claro e o valor do dano moral decretado foi possível refletirmos sobre a atuação dos magistrados nesses processos e a sua real eficiência, sua real consequência na sociedade.

Consoante a isso, podemos observar que há uma falha na prestação jurídica dos Juizados e que a postura adotada pelos magistrados nas condenações irrisórias de dano moral contribui para uma má postura das empresas perante os consumidores. Postura essa que podemos perceber claramente desde as audiências de conciliação, onde as empresas raramente dão alguma satisfação para os compradores, onde muitas vezes nem prestam atenção na fala do autor do processo, ignoram eles como se eles nem estivessem lá, até a postura pós processo com a continuidade das violações perante o consumidor.

As demandas só crescem a cada ano, podendo perceber claramente que a punição sofrida pela empresa não a atingiu ao ponto de fazer com que ela mude a sua postura perante o cliente, onde podemos interpretar que o judiciário não está cumprindo com a sua missão e objetivo que é promover a justiça, ocorrendo o oposto disso, acontecendo uma inversão desses valores, fazendo com que isso desencoraje o consumidor de adentrar novamente ao judiciário quando tiver seu direito violado, uma vez que quando ele entrou anteriormente o resultado foi negativo, não foi alcançada a sua expectativa de justiça.

Além dessa postura extremamente neutra dos juízes, de apenas analisar o que está escrito e buscar apenas a extinção dos processos e sua mesa vazia com um bom dado no CNJ(Conselho Nacional de Justiça), deixando de lado sua função de proteção, de realizar uma justiça real e se limitando ao que lhe é mais confortável, fazem com que o consumidor perca a segurança e confiança no poder judiciário, contribuindo assim com a violação dos direitos da sociedade e com a negligência prestada pelas empresas e seu serviço questionável.

Considerando isso, é importante ressaltar que, tendo como base tudo dito anteriormente, esse trabalho deve ser utilizado para se pensar se é necessário uma nova visão sobre os Juizados Especiais, se ele realmente está promovendo um acesso à justiça, se não é necessário ocorrer alguma mudança na redução a termo e na própria visão dos magistrados sobre a decretação do dano moral e as justificativas dadas do porquê um valor tão baixo, sendo que é claramente visível que o método utilizado por eles não está sendo eficaz, apenas promovendo mais e mais ações, lotando o judiciário com as mesmas questões e violações perante o consumidor.

É importante demonstrar aos magistrados que as suas políticas adotadas são contraditórias e fazem eles mesmos perderem tempo, uma vez que eles alegam uma indústria do dano moral por parte dos consumidores, mas deixam de lado o possível enriquecimento ilícito das empresas, alegam que o dano moral é um mero dissabor mas não levam em conta que a empresa tem muito mais poder econômico que o consumidor e que se este comprador chegou ao judiciário não foi por culpa deles e sim das empresas, então não é um mero dissabor, quem deu causa foi a empresa então é a empresa que deve ser punida, além de tudo isso, eles próprios fazem com que eles percam seu tempo com processos repetitivos e com tendência a ser mais alta a cada ano.

Se os magistrados realizassem uma boa decisão a consequência seria a diminuição das causas, mas como podemos perceber isso nas tabelas apresentadas neste artigo, está acontecendo o contrário, então podemos afirmar que o trabalho feito pelos juízes não está sendo eficaz. Assim, a não ser que os juízes não se importem de prestarem um serviço com falhas e que não promova solução alguma e que suas próprias ações lotam o judiciário cada dia mais é necessário uma mudança nas suas visões.

Importa avaliar também o lucro que as empresas estão tendo destes danos que elas mesmas estão causando ao consumidor. Este é um fato que os magistrados não estão considerando, é necessário observar que tem algo de errado no método utilizado, uma vez que não está promovendo a punição devida e uma solução para tais questões, pelo contrário, devido a postura dos juízes e os baixos valores dos danos morais, a cada dia que passa as empresas só violam mais os direitos dos consumidores, uma vez que estes não são punidos, e é muito mais compensador para a empresa continuar desrespeitando e negligenciando o consumidor.

Importante destacar a incoerência dos magistrados. Visto que eles dão danos morais irrisórios para não se ter o enriquecimento ilícito das partes e defendem o caráter punitivo do dano moral, mas, ao decretarem danos morais baixos, estão enriquecendo as grandes empresas. Podemos perceber, assim, uma incompatibilidade entre essas afirmações e ações, além de permitirem a violação dos direitos dos consumidores, sendo necessário se mudar essa visão e método utilizado, se não a tendência será apenas aumentar as demandas das ações e violações dos consumidores e em contrapartida aumentar o lucro das empresas e permitir com tudo isso a violação da CF (Constituição Federal) e do CDC (Código de Defesa do Consumidor).

É necessário que se entenda que o direito do consumidor é uma das grandes áreas que devem ser protegidas pelo Estado, então não é opção do estado escolher se ele vai proteger os consumidores ou não, esse é o seu dever, sua obrigação e o juiz como sendo um membro do poder judiciário tem que cumprir a sua função devidamente e com eficiência, e não apenas cumprir as suas metas.

Assim, o que podemos perceber é uma complexidade de se atingir resultados socialmente justos através da atuação dos magistrados. Então é necessário uma nova visão, uma nova interpretação desses casos para se obter decisões justas e uma produção de casos que aumentem a efetivação da defesa dos direitos do consumidor.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 14 jun. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 24 jul. 2020.

BRASIL. **Lei nº 5.250, de 9 de fevereiro de 1967**. Regula a liberdade de manifestação do pensamento e de informação. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5250.htm. Acesso em: 24 jul. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em: 24 jul. 2020.

CAPPELLETTI Mauro. O acesso dos consumidores à justiça. In: TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (Org.). **As garantias do cidadão na justiça**. São Paulo: Saraiva, 1993.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2019**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf. Acesso em: 14 jun. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2020**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2020.

FERRAZ, Leslie Shériida. Acesso à Justiça e processamento de demandas de telefonia: o dilema dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil. **Revista CNJ**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 53-60, dez. 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2016/03/61355846eeac9213061e379a542ac33e.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2020.

FERREIRA, Gezina Nazareth. **O caráter punitivo do dano moral**. 2012. 20 f. Tese (Pós-Graduação) – Escola de Magistratura Do Estado do Rio de Janeiro em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direito_do_consumidor_e_responsabilidade_civil/edicoes/n1novembro2012/pdf/GezinaNazarethFreireal.pdf. Acesso em: 27 jul. 2020.

MACHADO, Maria Rocha. **Pesquisar empiricamente o Direito**. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017.

MENEZES, Carlos Eduardo Souza Santos e. **A fixação do dano moral nos juizados especiais nas demandas em massa contra grandes empresas**. 2014.

20 f. Tese (Pós-Graduação) – Escola de Magistratura Do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em:

https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos_conclusao/2semestre2014/trabalhos_22014/CarlosEduardodeSSeMenezes.pdf. Acesso em: 27 jul. 2020.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; REIS, Lucas Silvani Veiga; MOREIRA, Luiza Berline Dornas Ribeiro. Os Juizados Especiais Cíveis no Século XXI: dificuldades, promessas e expectativas para a efetividade do acesso à Justiça enquanto Política Pública no território brasileiro. **Revista CNJ**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 29-43, dez. 2016. Disponível em:

<https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2016/03/9d1e2ed6a0d7859f7684c715ea2526e8.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2020.

SOUZA DE SÁ, Odiliane. **Enriquecimento ilícito do fornecedor por dano moral ao consumidor**. 2017. 71 f. Tese (Graduação) Universidade de Caxias do Sul, Área do Conhecimento de Ciências Jurídicas, Curso de Direito, Caxias do Sul, 2017.

Disponível em:

<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/4056/TCC%20Odiliane%20de%20Souza%20de%20S%c3%a1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 27 jul. 2020.

VIEIRA, Hector Luís Cordeiro. **Conflitos e encruzilhadas de cidadania: entre o discurso e a prática do reconhecimento, da consideração e dos direitos fundamentais nos juizados especiais cíveis**. 2017. 344 f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Direito, Coordenação de Pós-Graduação em Direito, Programa de Doutorado em Direito, Área de Concentração Sistemas de Justiça, Direitos Humanos e Educação Jurídica, Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/24492>. Acesso em: 27 jul. 2020.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini (Org.). **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Flavio Cavalcante Reis e Suzi Carneiro de Souza por me darem essa oportunidade e privilégio de poder estudar e por toda a assistência financeira.

Ao meu namorado Bruno, por estar sempre comigo, me apoiando e me ajudando em tudo que peço, inclusive nos estudos.

Ao meu orientador, por aceitar me orientar e por ter me guiado durante essa escrita e a todos aqueles professores que me ajudaram no meu desenvolvimento crítico profissional e pessoal, meu muito obrigada.

A todos os colegas de graduação que caminharam comigo até aqui. Em especial, às minhas amigas Amanda Cristina Augusto de Confessor, Ana Tereza Mendes Jardim, Carolina Faria Caetano Maria e Lydia de Melo Frony, pela amizade e companheirismo durante essa jornada que foi a graduação.

Aos meu amigos da escola, que caminham comigo até hoje, sempre me ajudando, me aconselhando e me ajudando a ser sempre a melhor versão de mim, minha gratidão.