



Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A Massificação das Demandas Consumeristas e os Juizados Especiais Cíveis: uma
análise prática da “loterização” da Justiça

GABRIELA RIENTE LIMA MENDES

Rio de Janeiro
2016

GABRIELA RIENTE LIMA MENDES

**A Massificação das Demandas Consumeristas e os Juizados Especiais Cíveis:
uma análise prática da “loterização” da Justiça**

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.
Professores Orientadores:
Mônica Areal
Néli Luiza Fetzner
Nelson C.Tavares Junior
Rafael Mario Iorio Filho

Rio de Janeiro
2016

A MASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS CONSUMERISTAS E OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: UMA ANÁLISE PRÁTICA DA “LOTERIZAÇÃO” DA JUSTIÇA.

Gabriela Riente Lima Mendes

Graduada em Direito pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Advogada.
Juíza Leiga no XXIII Juizado Especial Cível do Rio de Janeiro.

Resumo: A Lei 9099/95 junto ao Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de facilitar o acesso ao Poder Judiciário, acabaram por aumentar o número de demandas no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis a patamares muito acima do esperado. Com o passar do tempo, alguns institutos foram sendo banalizados e boa parte das ações do rito sumariíssimo se revelaram uma busca por indenizações descabidas. Cada vez mais se percebe que a ausência de custas para ingresso e o baixo número de condenações em litigância de má-fé, incentivaram a “loterização” da Justiça. A essência do trabalho é abordar o cotidiano de um Juizado Especial Cível e verificar quais os principais problemas trazidos pelo quadro apresentado.

Palavras-chaves: Direito do Consumidor. Juizados Especiais Cíveis. Facilitação X Banalização do acesso à Justiça. As audiências de conciliação. A “loterização” do judiciário.

Sumário: Introdução. 1. Contexto histórico da criação do Direito do Consumidor e a Lei 9.099/95. 2. A massificação das demandas e o sistema de conciliação. 3. A barganha dos acordos judiciais e a “loterização” da Justiça. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa científica discute a atual massificação das demandas consumeristas no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis e a banalização das questões levadas ao Judiciário. Procura-se demonstrar que os benefícios do consumidor em juízo, como a ausência de custas e a inversão do ônus da prova, acabaram gerando também um efeito negativo, pois ao invés de acelerar a resolução de conflitos tem-se, em verdade, um quadro caótico de ações aventureiras.

Para tanto, serão abordados casos concretos julgados por Juizados Especiais Cíveis do Rio de Janeiro, demonstrando a visão do consumidor, do advogado e do julgador de modo a analisar até que ponto se tem uma concreta hipossuficiência, que faz jus ao benefícios legais e a partir de que momento uma demanda se torna uma tentativa de enriquecimento sem causa.

Inicia-se o primeiro capítulo do trabalho abordando a grande facilidade no ajuizamento de uma demanda em JEC, até seu resultado, desde o momento em que se distribui uma peça e já se sabe, na hora, a data da audiência, até a possibilidade de demandar sem advogado e a ausência de custas, características, estas, do procedimento sumariíssimo que, por vezes, geram um pensamento que “se não der certo, não haverá prejuízo”.

Segue-se ponderando, no segundo capítulo que o tema merece atenção, uma vez que muitos consumidores são, de fato, lesados em sua relações de consumo e merecem todo amparo do CDC e da Lei 9099/95, porém, o dia a dia de um Juizado Especial Cível, demonstra que, por vezes, as audiências são um verdadeiro leilão em que não se discute direito mas sim valores para se fechar o negócio, aliás, o acordo.

O terceiro capítulo destina-se a examinar casos concretos recentes, com o objetivo comprovar a banalização das demandas e a loterização das audiências de conciliação.

O quarto capítulo pesquisa a possibilidade de mudança nesse contexto, de forma a privilegiar aqueles consumidores, realmente, lesados e de coibir, senão punir, aqueles cuja único objetivo é o enriquecimento sem causa.

A pesquisa que se pretende realizar seguirá a metodologia bibliográfica, exploratória e qualitativa.

1. CONTEXTO HISTÓRICO DA CRIAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR E A LEI 9099/95.

Vive-se, atualmente, a era do litígio, o tempo de encerrar qualquer assunto ameaçando processar e, nesse meio tão cheio de conflitos, vive-se também a era da conciliação: a busca desenfreada e, às vezes, aventureira, da instauração de um processo e o esforço para que ele acabe antes do julgamento.

Nesse contexto, os Juizados Especiais Cíveis do Rio de Janeiro, em 2013 já eram responsáveis por 53% de toda a demanda de ações no Judiciário fluminense, que está em torno de 9 milhões¹. Os valores também são altos no que se refere aos custos com as ações dos juizados especiais. O custo direto dos juizados para o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro gira em torno de R\$ 197 milhões, e o indireto, no que diz respeito à logística, malote, mensageria, energia elétrica e demais despesas desde a distribuição do processo até o seu julgamento, ficou em R\$ 273 milhões.

No quadro atual, a conciliação encurta a duração do processo e impede que mais demandas cheguem às Turmas Recursais.

Em tentativas nem sempre tão eficientes, são promovidos mecanismos em busca da conciliação entre as partes e diminuição do acervo processual. Um exemplo desses mecanismos são os mutirões de conciliação que são pautas de 30 a 70 audiências, marcadas de 5 em 5 minutos, promovidas com os maiores litigantes do TJ/RJ, entre eles os líderes em

¹ *MaisAcionadas*. Disponível em: < <http://www4.tjrj.jus.br>>. Acesso em 12 out.2015.

número de demandas são: Telemar, com 7.681 processos, Claro, com 4.690 processos e Banco Itaú, com 2.446 processos.²

Tanto esses “pautões” de audiência que já fazem parte da rotina de um juizado do Fórum central, quanto um dia de pauta normal, que não é muito diferente de um mutirão, revelam que os Juizados Especiais Cíveis e as demandas consumeristas estão gerando um número cada vez maior de ações com único objeto de enriquecimento sem causa.

Surgem novas figuras que, aos poucos, se incorporam e se banalizam nas salas de audiências dos JEC, como os “autores profissionais”. Pessoas que, na maioria das vezes, ajuizaram uma demanda fundada em real motivo e, de forma rápida e sem pagamento de custas, obtiveram sucesso, gerando a lamentável ideia de demandar sempre que possível na busca de uma indenização.

A simples visita a um dia de audiência num juizado especial cível demonstra que os réus, principalmente os bancos e as operadoras de telefonia, não possuem, na maioria das vezes, um setor jurídico ou um conjunto de escritórios de advocacia prestadores de serviços, capaz de dar conta, de forma eficiente, de todas as demandas ajuizadas. As chamadas contestações “genéricas”, que falam de forma ampla sobre os prováveis pedidos – danos morais e repetição do indébito - são o mecanismo criados por esses litigantes para dar conta das demandas e evitar a revelia.

Na observância dessa deficiência por parte dos réus, consumidores se valem do instituto da inversão do ônus da prova, quase um mantra dos autores, e da esperança de se depararem com contestações genéricas e ajuízam demandas com todo tipo de artimanha que possa gerar uma sentença favorável, ainda que com uma indenização baixa.

Não raro são as ações contra operadoras de telefonia, na alegação de serviço inoperante, que trazem números de protocolos inexistentes e, dão o “azar” de encontrarem

² *MaisAcionadas*. Disponível em: < <http://www4.tjrj.jus.br>>. Acesso em 12 out.2015.

defesas bem instruídas, com faturas detalhadas demonstrando consumo alto e ininterrupto do serviço.

Frequentemente, encontra-se advogados orientando autores, que acabaram de conhecer, antes de entrar na audiência, a alegar que procuraram resolver o problema várias vezes administrativamente, quando às vezes, o problema sequer existiu.

Chegou-se ao ponto em que uma tentativa de acordo se limita a discutir valores. “Qual seu teto doutor?” Por vezes um questionamento jurídico soa até ofensivo.

Há relato de uma audiência em que o autor demandava contra uma operadora de telefonia por ter sido cobrado em uma multa no valor de R\$ 60,00 por quebra de fidelidade, pois havia pedido a portabilidade para outra operadora. Numa tentativa de acordo o preposto da operadora ofereceu a devolução do valor da multa e mais R\$ 500. Rapidamente a advogada do autor perguntou: só isso de danos morais? E o preposto questionou: doutora, qual o sofrimento que o autor passou com a cobrança indevida de R\$ 60,00? A advogada, já muito irritada, retrucou: doutor, qual sua implicância comigo? Eu só estou perguntando o máximo que o senhor pode pagar!

Não se pode mais questionar o motivo de um pedido de dano moral, esse é visto como intrínseco a qualquer ação e representa apenas valores: o máximo que o advogado pode conseguir, de forma fácil, para seu cliente.

Além disso, sempre presentes nas audiências estão as frases, quase prontas: “e tudo que eu sofri por causa da minha internet?”, “eu não quero dinheiro, só quero punir a empresa, por isso acho mil reais muito pouco”.

Outro fato que vale a pena mencionar foi a de uma audiência com um casal, ambos advogados que relataram o seguinte problema: costumavam frequentar uma lanchonete no Centro do Rio e sempre pediam um omelete acompanhado de salada. O prato de salada sempre vinha acompanhado de sachês de azeite. Certo dia, o casal resolveu variar e optou por um sanduíche de pão francês. Para a surpresa de ambos, o pão foi servido sem o

acompanhamento dos sachês de azeite. O casal, rapidamente, questionou o garçom sobre o motivo de tamanho absurdo e o funcionário, prontamente, lhes respondeu que somente pratos com salada vinham acompanhados de sachês de azeite. E essa “terrível” história foi o suficiente para ajuizarem uma demanda no juizado.

Esses foram apenas dois exemplos de centenas, senão milhares de demandas que abarrotam a rotina de um Juizado Especial Cível, sem mencionar a costumeira prática de, ajuizar uma demanda, parcial ou totalmente inverídica e aguardar o desempenho do réu até a audiência. Se, por “sorte”, a defesa for genérica e sem documentos, prossegue-se com ação até a sentença, buscando os tão desejados danos morais, mas, se o réu, traz documentos, contestação bem instruída e pede depoimento pessoal o advogado do autor, sem querer arriscar uma improcedência, pede a desistência, com a desculpa que esqueceu de juntar documentos que o autor tem guardado em casa, numa gaveta. Infelizmente, há “autores profissionais” com cerca de 180 processos em trâmite, somente em sede de Juizado Especial.

Forçoso concluir que os mecanismos criados em prol dos consumidores, com intenção de demandas mais rápidas e menos custosas, de forma a possibilitar uma solução célere e eficaz dos conflitos regidos pelo CDC, criaram um pequeno monstro, em crescimento, para o qual ainda não foi criada solução: o crescimento, assustadoramente desenfreado, de demandas aventureiras.

Certo é que essa quantidade crescente de processos tem tornado a rotina de um juizado, por vezes, insustentável, além de refletir na diminuição do *quantum indenizatório*, reflexo da banalização do acesso à Justiça.

Haveria alguma solução para o quadro apresentado?

2. A MASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS E O SISTEMA DE CONCILIAÇÃO.

Antes de pensar em como inibir esse tipo de ação, deve-se pensar em práticas que melhorariam, e muito, a qualidade do julgamento dos processos no Juizado Especial.

Como dito anteriormente, o “mantra” autoral da inversão do ônus da prova deve passar a ser usado com bom senso. Ou seja, deve ser produzido um mínimo de lastro probatório. Autores que por vezes têm razão perdem causas por questões meramente processuais como a falta de comprovação: não juntam faturas completas, não trazem comprovante de pagamento, não especificam com objetividade as datas e valores, se preocupando muito em relatar o “desespero” e a “humilhação” sofrida e pouco com os dados que realmente serão decisivos em uma sentença, e alegam sempre “o réu que comprove”.

Mas não é assim. O instituto da inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do CDC)³ surgiu como forma de proteger o consumidor, tecnicamente hipossuficiente, de produzir provas difíceis ou impossíveis ao seu alcance. Nesse sentido traz-se à colação os ensinamentos de Ovídio A. Baptista da Silva⁴:

No domínio do processo civil, onde o sentido da palavra prova não difere substancialmente do sentido comum, ela pode significar tanto a atividade que os sujeitos do processo realizam para demonstrar a existência dos fatos formadores de seus direitos, que haverão de basear a convicção do julgador, quanto o instrumento por meio do qual essa verificação se faz.

Assim, o ônus probante constitui uma necessidade de provar, é a conduta que se espera da parte incumbida de provar, evitando assim, o risco de perder a causa.

No que tange às relações de consumo, a hipossuficiência não trata simplesmente do cunho econômico, mas sim, quanto ao conhecimento de normas técnicas e à informação. A hipossuficiência remete à ideia de vulnerabilidade, no âmbito de direito material, uma vez ser a vulnerabilidade um traço universal de todos os consumidores, independentemente de sua situação financeira, educadores ou ignorantes, bem como crédulos ou espertos. No

³ BRASIL. *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br>> . Acesso em: 14 set. 2015.

⁴ SILVA, Ovídio A. Baptista da. *Curso de Processo Civil: processo de conhecimento*. 6. ed. v. 1. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 335.

entanto, a vulnerabilidade técnica não torna o consumidor um “incapaz” processual a ponto de querer alcançar seu direito baseado somente em alegações ou em provas deficientes, quando na maioria das vezes, uma produção probatória mais robusta, estava ao seu alcance.

Em tal contexto, forçoso reconhecer que a inversão do ônus da prova não constitui princípio absoluto. É relativo, ficando a critério de o dirigente processual decidir de conformidade com o caso concreto e não aplicá-lo aleatoriamente, sendo necessário o preenchimento dos requisitos indispensáveis para a efetivação de tal instrumento.

Mas, a depender da qualidade da instrução do processo, por vezes o consumidor não entende o motivo da improcedência da sentença o que, em regra, resulta em uma única e clichê explicação: “a Justiça desse país não presta!”, “o Judiciário brasileiro favorece as grandes empresas!”, “o juiz não sabe nada, não leu o processo!”.

Por que o Judiciário iria favorecer uma grande empresa? Evidente que há casos e casos de no país, mas por vezes o autor senta em uma mesa de audiência e já profere “mas quem sou eu para brigar com um gigante como a empresa X? Não tenho chances!”. Tal pensamento além de extremamente ofensivo àquele que se encontra na posição de julgador naquele momento, reflete uma mentalidade que deveria ser mudada, pois não há qualquer sentido em crer que o juiz tenha prazer ou se sinta na obrigação de privilegiar as partes detentoras de maior poderio econômico.

Mas, em qualquer caso, se não der certo, o mais fácil é culpar o juiz.

Cabe ainda mencionar outras questões que “assombram” o dia a dia das audiências de um JEC. Ao litigar com os grandes bancos, grandes operadoras de telefonia, muito comum é a frase “Mil reais? Isso é um absurdo! Mil reais nada é nada para a empresa X!”. De fato, mil, dois mil, dez mil, pode ser uma quantia irrisória a depender do litigante, mas para que se chegue a um patamar de punição efetiva dos maiores litigantes do TJ⁵, as condenações teriam que começar a alcançar patamares acima do teto de um juizado especial

⁵ *MaisAcionadas*. Disponível em: < <http://www4.tjrj.jus.br>>. Acesso em 12 out.2015.

e aí teria-se uma loteria judicial, em que ter sua linha suspensa, seu cartão do banco bloqueado ou o produto comprado não entregue seria um prêmio pelo qual passaria-se a almejar.

Assim, o que parece incompreensível para muitos é que o enriquecimento sem causa não é o caminho. A condenação em 20, 30, 40 mil reais por um produto que veio com defeito, por exemplo, não é o resultado justo.

No entanto, conjugar o caráter punitivo das indenizações com a vedação ao enriquecimento sem causa é uma tarefa complicada e ainda não resolvida. Como punir as empresas que desrespeitam o consumidor de forma a melhorar a qualidade do serviço e do atendimento sem “loterizar” o Judiciário? Manter as indenizações em mil ou dois mil reais, de fato, não é o caminho, mas premiar o consumidor também não.

Uma ideia a ser pensada é a aplicação de multas às maiores litigantes do TJ em altos valores, revertendo-se o valor da multa à algum fundo com finalidade social relevante, como obras de caridade, orfanatos, auxílio de pessoas idosas, dentre outros tantos setores necessitados. Mas isso, sem prejuízo da indenização do consumidor. Assim, o consumidor estaria ressarcido, a empresa punida e não haveria se falar em enriquecimento sem causa.

Deveria ser montada uma estrutura de forma que, na própria sentença, o juiz pudesse condenar o réu a indenizar o consumidor e aplicar, a depender do caso e dos critérios previamente estabelecidos, uma multa a ser revertida para esse fundo, administrado pela próprio TJ.

A ideia é de que a condenação em multa, além de atingir a finalidade punitiva tão buscada pelos consumidores, por vezes, poderia ser revertida para a própria melhoria do serviço. Por exemplo, como se sabe, em determinadas áreas as operadoras de telefonia atuam de forma precária, assim, a quantia em que eventualmente fossem essas empresas multadas poderia ser aplicada (de forma determinada judicialmente) na melhoria da prestação de serviços em lugares comprovadamente necessitados.

3. A BARGANHA DOS ACORDOS JUDICIAIS E A “LOTERIZAÇÃO” DA JUSTIÇA.

Após um breve relato sobre alguns dos problemas cotidianos que rondam o cotidiano dos juizados, retoma-se a discussão sobre a questão dos autores profissionais.

Como inibir o ajuizamento desse tipo de demanda e da prática dos “autores profissionais” sem prejudicar àqueles que realmente buscam a tutela de um direito legítimo de forma célere? A imposição do pagamento de custas para dar entrada ao processo, provavelmente, inibiria muitas demandas mas também acabaria por sancionar àqueles que, ainda em grande parte, perseguem a justiça em seu ideal propriamente dito.

Descartada a ideia de aplicação de custas, passa-se a refletir sobre um instituto já existente mas pouco aplicado: a condenação em litigância de má-fé.

A palavra litigância não desperta maiores questionamentos. O termo tem origem do vocábulo latino *litigare*, que significa questionar, demandar, contender, rivalizar, discutir em juízo. Já a expressão má-fé é caregada de subjetivismo e sua acepção comporta o questionamento de valores. “Má-fé” deriva do baixo latim *malefatius*, sendo empregada no meio jurídico para exprimir o conhecimento de um vício.”

A ideia comum de conduta de má-fé supõe um elemento subjetivo, a intenção malévola. Mas certo é que esse instituto é muito pouco aplicado, principalmente nos juizados especiais cíveis e, por isso, causa pouco temor nos demandantes.

Nesse sentido, cabe mencionar a recente decisão do STJ (REsp n. 1.133.262/ES)⁶, entendendo não ser necessária a comprovação do dano à parte contrária para aplicação da condenação de até 20% por litigância de má-fé, sedimentando assim a tese quanto à necessidade de comprovação do prejuízo causado pelo dano processual de forma a

⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp. n. 1133262/ES. Relator Ministro. Sidnei Beneti. Disponível em : <<https://ww2.stj.jus.br>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

possibilitar que o próprio juiz possa decretar a litigância de má-fé ex officio, ou seja, sem pedido da parte.

No Novo Código de Processo Civil de 2015 o instituto da litigância de má fé está disciplinados nos arts. 79 a 81, sendo a hipótese do art. 80 inciso II a de, com certeza, maior aplicação em sede de Juizado Especial:

Art. 80. Considera-se litigante de má-fé aquele que:
(...)
II - alterar a verdade dos fatos⁷;

Além de acreditar que um aumento nas condenações em litigância de má-fé irá inibir a atuação dos autores profissionais, ainda mais após o entendimento do STJ pela desnecessidade de comprovação de prejuízo da outra parte, há ainda outros caminhos a serem analisados.

Como já mencionado nesse artigo, existem casos de autores com mais de cem demandas em trâmite somente em Juizado Especial. Não há controvérsias que, por mais que os serviços prestados aos consumidores seja deficiente, é impossível ter mais de cem demandas baseadas em direito legítimo.

Assim, no caso de autores pessoas físicas, que não atuem como micro empreendedores ou em outras atividades que possam ensejar maior números de ações judiciais, seria legítima a limitação do números de ajuizamento de demandas?

Ainda que o direito de petição seja constitucionalmente garantido no art.5º inciso XXXIV da CRFB de 1988⁸, como todo direito, deve ser exercido com boa -fé e pautado na razoabilidade, sendo que o ajuizamento exagerado de ações, além de assoberbar o Poder Judiciário e implicar em gasto de dinheiro público, caracteriza verdadeiro abuso de poder.

⁷BRASIL. Código de Processo Civil de 1973. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br>> . Acesso em: 14 set. 2015.

⁸BRASIL. Constituição Federal de 1988. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br>> . Acesso em: 14 set. 2015.

Logo, da mesma forma que o problema da falta de eficácia punitiva das indenizações, os litigantes contumazes representam outro problema que faz parte do cotidiano de um Juizado Especial que deve ser repensado, principalmente em favor daqueles autores que demandam por direitos legítimos e encontram pautas atravancadas e audiências marcadas com meses de distância em razão de um acúmulo de demandas que, em boa parte, não perseguem justiça mas sim enriquecimento ilícito.

Assim, uma limitação de número de demandas em trâmite para uma pessoa física, na condição de parte autora, nos Juizados Especiais do mesmo Estado, seria uma forma de otimizar o funcionamento tanto dos cartórios, como a realização das audiências e sentenças. Quanto ao número de limitação, acredita-se que o máximo de dez ações em andamento, excluindo-se as já arquivadas, seria mais que suficiente para suprir as necessidades de um homem médio em sede de Juizado Especial.

Não se pode deixar de analisar ainda o subjetivismo da cabimento da compensação por danos morais, eis que o entendimento disseminado de que qualquer mero aborrecimento gera direito à indenização extrapatrimonial é um dos grandes fatores a incentivar a litigância contumaz.

Dano moral é algo que atinge o psicológico do indivíduo, que afeta sua paz interior, sua honra, causando-lhe sentimento de angústia, de aflição, abalos psicológicos, capaz de interferir na relação desse indivíduo, que teve sua personalidade lesionada, com as demais pessoas, de forma negativa.

Nesse sentido, Sérgio Cavalieri Filho explica que:

Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos

mais triviais aborrecimentos. Dor, vexame, sofrimento e humilhação são consequência, e não causa.⁹

É nítida a distorção do instituto do dano moral. Um exemplo de demanda que se tornou corriqueira no TJ/RJ é a que versa sobre pedido de compensação por danos morais em razão da espera em fila de banco depois que foi promulgada a Lei Estadual 4.223/03¹⁰. Embora tenha sido determinado em seu art.1º que o tempo de espera em fila de banco não poderá ultrapassar o máximo de 20 minutos, em dias normais, e de 30 minutos, em véspera e depois de feriados, tal fato, por si só, não gera presunção de lesão à direito da personalidade do indivíduo.

O descumprimento da referida Lei pela instituição bancária é apta a gerar outra forma de sanção, aplicável à própria instituição mas, ao contrário do que se tem alegado reiteradamente, a simples espera na fila bancária em tempo superior a 20 ou 30 minutos, dependendo do dia, não gera dano moral *in re ipsa*, ou seja, sem necessidade de comprovação de que tal situação tenha provocado for ou desconforto acima do razoável à pessoa.

Nesse sentido, encontra-se a jurisprudência no TJ/RJ:

0345175-82.2013.8.19.0001 - APELACAO -1ª Ementa DES. MONICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 11/06/2015 - VIGESIMA SETIMA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. ESPERA DE 1 HORA E 20 MINUTOS EM FILA DE BANCO, COM VIOLAÇÃO À LEI ESTADUAL Nº 4.223/03, QUE DETERMINA QUE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO BANCÁRIO É DE 20 MINUTOS EM DIAS NORMAIS. DANO MORAL, CONTUDO, QUE NÃO SE AFIGURA IN RE IPSA, INEXISTINDO COMPROVAÇÃO DE ABALO SUFICIENTE A LESIONAR A HONRA DA AUTORA. SÚMULA Nº 75 DO TJRJ. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO.¹¹

⁹ CAVALIERI, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 83/84.

¹⁰ BRASIL. Lei Estadual 4.223/03. Disponível em: . Acesso em: 07 mai. 2012. Disponível em: <<http://alerjln1.alerj.rj.gov.br>> Acesso em 16 mar.2016.

¹¹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Apelação n. 0345175-82.2013.8.19.0001. Relator Desembargadora. Monica Feldman de Mattos. Disponível em : Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>> Acesso em 16 mar.2016.

Evidente que, em determinadas situações, principalmente em se tratando de pessoa idosa ou com algum tipo de deficiência, a longa espera enseja direito à reparação extrapatrimonial pois apta a gerar danos à pessoa, mas desde que demonstrados de forma mínima o que, na maioria das vezes, não ocorre.

Neste contexto, mostra-se necessário a avaliação de cada caso em específico e a separação das situações de simples descontentamento contratual daquelas em que se evidencia um verdadeiro dano moral indenizável, principalmente avaliando-se o bem jurídico atingido e as peculiaridades de cada caso e de cada consumidor lesado.

O próprio STJ vem distinguindo esses pontos e tem-se como exemplo a decisão relatada pelo Ministro César Asfor Rocha, da Quarta Turma, no RESP 215666/RJ, que nos dita que: “O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige”.¹²

Evidente, portanto, que a banalização do dano moral é um assunto que incomoda a todas as esferas do direito.

Precisa-se de mais cuidados ao avaliar as demandas que envolvem o dano moral e essa mudança deve começar pela conscientização da população de que ao judiciário somente devem ser levadas questões realmente pertinentes.

O dano moral não deve ser mais encarado como fonte de renda, mas, sim, um modo de tentar amenizar os prejuízos morais que a vítima realmente sofreu. E essa conscientização não deve ser apenas das supostas vítimas, mas principalmente daqueles que trabalham com as leis, desde advogados aos magistrados sob pena de não haver mais trabalho humano que possa suprir o número de processos judiciais em tramitação, caindo a qualidade das decisões e aumentando o tempo de demora até o resultado final das demandas.

¹² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp. n. 215666/RJ. Relator Ministro César Asfor Rocha. Disponível em : <<https://ww2.stj.jus.br>>. Acesso em: 16 mar. 2016.

CONCLUSÃO

Logo, levando-se em consideração esses aspectos, conclui-se que o sistema de facilitação do acesso à Justiça criado pela Lei 9099/95, em sua aplicação conjugada com o Código de Defesa do Consumidor, tornou o Poder Judiciário mais atrativo, descomplicando seu acesso.

Por outro lado, em virtude dos fatos mencionados, verifica-se que o ajuizamento cada vez maior de ações no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, principalmente, daquelas demandas orientadas pelo pensamento de que não se tem nada a perder, já que não há pagamento de custas, e pode-se ter algo a ganhar, tem sobrecarregado o cotidiano das salas de audiência, tornando quase impossível manter a qualidade de apuração dos casos, prejudicando aqueles que possuem direitos legítimos pleiteados.

Assim, percebe-se a necessidade de conscientização das pessoas quanto ao verdadeiro objetivo das indenizações, principalmente por danos morais e também da criação de mecanismos tendentes a coibir a litigância contumaz, como a aplicação mais efetiva da condenação em litigância de má-fé, e punir as empresas recorrentes no desrespeito aos direitos consumeristas, com a aplicação de multas e criação de fundos que possam ser revertidos em obras sociais.

Dessa forma, mudanças, ainda que pequenas de início, poderiam melhorar a qualidade de atendimento nos Juizados Especiais, prestigiando o direito daqueles que possuem, de fato, problemas a serem resolvidos e, demonstrando à população, no geral, o verdadeiro sentido da lesão à direito da personalidade apta a gerar direito à compensação por dano moral.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Código de Processo Civil de 1973. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br>> . Acesso em: 14 set. 2015.

BRASIL. Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br>> . Acesso em: 14 set. 2015.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br>> . Acesso em: 14 set. 2015.

BRASIL. Lei Estadual 4.223/03, de 24 de novembro de 2003. Disponível em: <<http://alerjn1.alerj.rj.gov.br>> Acesso em 16 mar.2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp. n. 1133262/ES. Relator Ministro. SIDNEI BENETI. Disponível em : <<https://ww2.stj.jus.br>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp. n. 215666/RJ. Relator Ministro César Asfor Rocha. Disponível em : <<https://ww2.stj.jus.br>>. Acesso em: 16 mar. 2016.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Apelação n. 0345175-82.2013.8.19.0001. Relator Desembargadora. MONICA FELDMAN DE MATTOS. Disponível em : Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br>> Acesso em 16 mar.2016.

CAVALIERI, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MaisAcionadas. Disponível em: < <http://www4.tjrj.jus.br>>.Acesso em 12 out.2015.

MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. Rio de Janeiro: Revista dos Tribunais, 2013.

ROCHA, Felipe Borring. *Manual dos Juizados Especiais Cíveis*. 7. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2014.

SILVA, Ovídio A. Baptista da. *Curso de Processo Civil: Processo de Conhecimento*. 6. ed. v. 1. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.