

10^o

FEPEG FÓRUM

ENSINO • PESQUISA
EXTENSÃO • GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL: INDISSOCIABILIDADE
ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



ISSN 1806-549 X

Autor(es): CLARA FERREIRA ALKIMIM, LEANDRO LUCIANO DA SILVA, AURENICE DA MOTA TEIXEIRA

Relações de consumo e acesso à justiça: análise de processos envolvendo telefonia móvel no Juizado Especial de Montes Claros durante o ano de 2015

Introdução

Consoante Cappelletti e Garth (2002), a expressão “acesso à justiça” serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico: isonomia de acessibilidade e a produção de resultados que sejam individual ou socialmente justos, dessa forma, ter-se-ão em vista a justiça social e o acesso efetivo. No que concerne à primeira finalidade, as formas jurisdicionais de resolução de conflitos, além de oferecer tratamento igualitário, necessitam ser tangíveis a todos, dessa forma, o exercício do direito de ação deve ter por parâmetro o homem comum, compreendendo suas limitações físicas, econômicas e de cunho intelectual. Ademais, quanto à segunda finalidade, ressalte-se que a prestação jurisdicional há que ser efetiva, ou seja, o desgaste processual não deve se sobrepor aos resultados produzidos no processo.

Nesse sentido, destacam-se as relações de consumo as quais apresentam um vínculo que o Código de Defesa do Consumidor (CDC/1990) reconhece desproporcional por reputar o consumidor como vulnerável. Em vista desse desequilíbrio, o referido código traz como direito do consumidor, em seu inciso VII do artigo 6º, “o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados” (BRASIL, 1990) reforçando a necessidade de tutelar o direito ao acesso à justiça ao lado frágil da relação de consumo e ratificando a isonomia da acessibilidade.

Não obstante, o resultado da prestação jurisdicional também deve ser observado, analisando se a duração processual e se os métodos de resolução de conflitos alternativos ofertados são capazes de resolver a lide de forma satisfatória. Nesse ínterim, importante se faz examinar os processos envolvendo telefonia móvel, haja vista que esta é uma área do comércio com grande demanda. Este trabalho delimitar-se-á à empresa de telefonia móvel *Telefônica Brasil SA* a qual, segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e também informações do próprio site da operadora, possui cerca de 73 milhões de acessos móveis no ano de 2016. Observe-se que o elevado número de usuários pode repercutir na forma como o serviço é ofertado e, também, no número de reclamações, incidindo, assim, na judicialização da relação entre os consumidores e a operadora.

A presente pesquisa apresenta resultados parciais de um projeto que busca analisar a prestação jurisdicional no Juizado Especial de Montes Claros envolvendo conflitos em relações de consumo das maiores prestadoras de serviço de telefonia móvel do país.

Material e métodos

Para a realização deste trabalho foram selecionados os processos envolvendo telefonia celular da empresa Telefônica Brasil S.A., distribuídos no ano de 2015. Segundo o site da operadora, a marca *Telefônica* é adotada mundialmente, enquanto a marca *Vivo* é utilizada para a comercialização de produtos e serviços no Brasil, por isso, o site da ANATEL as trata como sinônimos. Dessa forma, utilizou-se a plataforma do Tribunal de Justiça de Minas Gerais para realizar a busca que se deu pelos nomes: Telefônica Brasil, Telefônica e Vivo, almejando abranger todos os processos deste grupo comercial.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa em que os processos foram examinados levando em consideração questões relacionadas ao atendimento do consumidor quanto à prestação jurisdicional. Os aspectos analisados envolviam a duração razoável do processo, como a verificação do tempo compreendido para a realização dos procedimentos processuais: distribuição, primeira audiência de conciliação, audiência de instrução e julgamento, até a baixa processual, além da comparação entre a duração dos processos em episódios de conciliação e não conciliação.

Quanto à prestação jurisdicional verificou-se o número de processos em que ocorreram acordos e o número de processos em que houve a prestação jurisdicional com a decisão pondo fim à relação processual. Ademais, foi analisado a presença de recursos e seus efeitos ao autor do processo. Por fim, observou-se o valor da causa de forma a analisar os valores mais recorrentes nesse tipo de demanda junto ao Juizado Especial de Montes Claros e quais as implicações disso ao consumidor.

Resultados e discussão

Segundo Belo (2010), o acesso à justiça pode ser estudado sob diversas perspectivas, dentre elas está a técnico-jurídica a que versa sobre a formalização do processo perante a instância judiciária, mas também analisa o fundamento,

10^o

FEPEG FÓRUM

ENSINO · PESQUISA
EXTENSÃO · GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL: INDISSOCIABILIDADE
ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



ISSN 1806-549 X

a efetividade, os obstáculos a serem vencidos e o disciplinamento legislativo da matéria. Por conseguinte, o acesso à justiça não estaria restrito a um entendimento formal e contemplaria princípios que visam à efetividade da resolução da lide, sendo um deles a duração razoável do processo. Conforme Rátis e Cunha Jr.(2005, p. 09) *apud* Belo (2010, p.59):

O princípio da razoável duração do processo foi inserido no inciso LXXVIII do art. 5º da Carta Magna, denotando a preocupação que norteou as discussões sobre a reforma do Poder Judiciário propagada pela EC 45/04: resolver o problema da morosidade processual, tornando mais célere sua tramitação e mais *efetiva* a prestação jurisdicional.

Através de pesquisas na plataforma do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (www.tjmg.jus.br), foi possível identificar 82 processos, distribuídos no ano de 2015, que envolviam a operadora de telefonia móvel *Telefônica SA* em conflitos em relações de consumo. Para analisar a prestação jurisdicional apresentada pelo Juizado Especial de Montes Claros e em vista do acesso efetivo à justiça, foram examinadas questões relacionadas à duração do processo e duração entre as fases processuais, bem como a incidência das formas alternativas de resolução de conflitos.

Nesse sentido, observou-se a duração em dias do trâmite processual concernente às ações ajuizadas em face da referida empresa prestadora de telefonia móvel. Inicialmente, observou-se o tempo compreendido entre a distribuição da petição inicial até a primeira audiência de conciliação, tendo como resultado 56 dias, em média. Todavia, antes mesmo da realização da audiência de conciliação foi possível constatar a desistência por parte do autor de um dos processos.

Após essa análise, auferiu-se o tempo necessário para a realização da audiência de instrução e julgamento, caso o processo não se resolva na audiência de conciliação. Nesse ponto, entre a primeira audiência de conciliação e a audiência de instrução e julgamento, averiguou-se que são necessários 88 dias, em média. Ademais, são necessários 181 dias, em média, da audiência de instrução e julgamento até a baixa processual. Nessa fase processual, apresentou-se um número ainda maior de desistência ou contumácia, chegando a 1/6 dos processos estudados.

Há que se observar também que os métodos alternativos de resolução de conflitos podem vir a ser mais eficazes que a resposta do poder judiciário. Essa eficácia se traduz no fato de que a conciliação e a mediação constituem-se em processos mais simples e menos morosos, devendo ser incentivadas de forma a complementar à atuação jurisdicional e favorecendo o acesso à justiça. Dessa feita, analisou-se a efetividade das audiências de conciliação nesse tipo de processo presente no Juizado Especial de Montes Claros através do número de incidência de acordos.

Dos 82 processos analisados, 37 processos se resolveram de forma consensual. Os acordos são importantes haja vista eles resolvem a lide de forma satisfatória para ambos os lados e em tempo muito menor do que o desenvolvimento litigioso. Contatou-se que os processos em que foi possível deliberar através de conciliação a duração do processo da distribuição à baixa processual são de 181 dias, em média, sendo que apenas 2 desses processos ainda estão ativos. Já os processos que se continuaram de forma contenciosa, a duração média chega a 319 dias e 21 desses processos ainda estão ativos.

No ano de 2015 foi realizado um mutirão em comemoração aos 20 anos da lei nº. 9.099/1995 que instituiu os Juizados Especiais, dos processos analisados 16 foram submetidos a essas audiências excepcionais de conciliação, não obstante apenas 7 deles tiveram um fim consensual. Depreende-se que *mais de 50%* dos processos observados se desenvolveram de forma litigiosa, o que tornou o processo mais demorado e incidiu na duração média do total de processos estudados, a qual foi de 235 dias. Ademais, a escolha pelo litígio reflete também na incidência de recursos, os quais estiveram presentes em 14 processos.

Por fim, observou-se o valor da causa, sendo este índice, atribuído pelo autor, podendo exprimir os prejuízos materiais e cessantes que levaram ao ajuizamento da ação, mas também os danos morais ocorridos durante a relação contratual. Na análise em questão, verificou-se 36 processos que tinham R\$ 0,00 como seu valor, não obstante, o Código de Processo Civil (CPC/2015) estabelece como requisito da petição inicial o valor da causa, ainda que não aferível economicamente de imediato. Esse fato sugere falha técnica da plataforma ou do lançamento de dados, evidenciando uma necessidade de aprimoramento. Para realizar a análise do valor da causa foram desconsiderados esses 36 processos que não apresentavam valor e obteve-se a média de R\$ 14.534,29 nas ações ajuizadas em face da *Telefônica Brasil SA* no ano de 2015. Todavia, ressalte-se que este resultado apresenta grandes variações, tendo como o mínimo R\$ 500,00 e o máximo R\$ 31.500,00.

Considerações finais

Em vista dos dados apresentados, percebe-se a existência de pontos que sugerem obstáculos ao acesso efetivo à justiça nas ações distribuídas no Juizado Especial de Montes Claros face à *Telefônica Brasil SA* no ano de 2015.

10^o

FEPEG FÓRUM

ENSINO • PESQUISA
EXTENSÃO • GESTÃO

RESPONSABILIDADE SOCIAL: INDISSOCIABILIDADE
ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



ISSN 1806-549 X

Destaques para o longo período compreendido entre realização da primeira audiência de conciliação e a audiência de instrução e julgamento. Ressaltando que o tempo necessário para a realização da audiência de instrução e julgamento é 57% maior do que o tempo empenhado para a realização da audiência de conciliação. Não obstante, frise-se o prazo de 180 dias da audiência de instrução e julgamento até a baixa processual, sendo assim, são necessários, em média, 6 meses.

No que se refere ao tempo médio total de duração dos processos da empresa *Telefônica Brasil SA* no Juizado Especial de Montes Claros, foram necessários 235 dias, considerando os processos resolvidos de forma consensual e litigiosa, ou seja, são cerca de 8 meses, o que é muito tempo ao se considerar que alguns processos foram resolvidos em menos de 3 meses, destaque-se, portanto, que há a possibilidade de ser resolvido de forma mais célere.

Dentre os mecanismos que podem tornar o processo menos moroso está a possibilidade de resolvê-lo consensualmente. Nesse aspecto averiguou-se que a duração média dos processos que se desenvolvem de forma litigiosa é 75,6% maior do que a duração dos processos extintos através de acordos. Entretanto, a resolução consensual dos conflitos nos processos estudados atingiu apenas 46%, levando em consideração que neste período foi realizado um mutirão de conciliação, sugere-se que em procedimentos normais este índice pode cair.

Por fim, demonstrou-se significativa a quantidade de desistência ou contumácia nos processos estudados, sendo que 1/6 deles foram extintos por essas causas. Esse resultado pode ser associado ao desgaste causado pela morosidade do processo ou até mesmo pelo descrédito no poder judiciário para a resolução da lide, desestimulando a continuidade da pretensão. Portanto, prolongado trâmite processual pressiona os consumidores e tende a atuar em favor dos réus, inclusive com o desestímulo a continuidade da ação.

Observa-se que a desproporcionalidade na relação de consumo descrita pelo CDC/1990, pode gerar ajuizamento de ações em face da empresa prestadora de serviços de telefonia móvel e é refletida nas relações processuais em que o consumidor sente-se muito mais pressionado com a duração não razoável do processo e com o desgaste processual. Sendo estes os possíveis obstáculos ao acesso à justiça nesse tipo de demanda.

Conforme supracitado, trata-se de resultado preliminar e o desenvolver da pesquisa pode sugerir outros pontos de convergência a evidenciar ainda mais a delonga processual como entrave à resolução satisfatória da lide.

Referências bibliográficas

ANATEL. **Brasil fecha janeiro de 2016 com 257,25 milhões de acessos móveis**. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php/noticias/1021-brasil-fecha-janeiro-de-2016-com-257-25-milhoes-de-acessos-moveis>

BELO, D. P. **A razoável duração do processo como instrumento de acesso à Justiça**. Revista Direito e Desenvolvimento – a. 1, n. 2, julho/dezembro 2010. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/view/153/154>

BRASIL. **Lei 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm

_____. **Lei nº 13.105 de 2015 (Código de Processo Civil)**. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm

CAPPELETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie. Porto Alegre: Sergio Fabris, 2002.

TELEFÔNICA. **Telefônica Brasil em dados**. Disponível em: <http://www.telefonica.com.br/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobw blob=1385589353739&ssbinary=true>

RÁTIS, C.; CUNHA JR., D. **EC 45/2004: comentários à reforma do Poder Judiciário**. Salvador: Jus Podivm, 2005.