Serviço oferecido a consumidores e fornecedores precisa ser repensado

O Direito do Consumidor pegou no Brasil graças a duas leis que fizeram aniversário no último mês de setembro: o Código de Defesa do Consumidor, que fez vinte anos, e a Lei dos Juizados Especiais, que fez quinze anos. O brasileiro de hoje tem mais cidadania que o brasileiro do início da década de 1990 e isso se deve, em larga medida, à ampliação do acesso à justiça promovida pelos juizados especiais ao efetivar os direitos dos consumidores. Hoje em dia o consumidor tem direitos que não estão previstos apenas no papel.

De maneira descomplicada, informal e, em muitos casos, efetiva, as pessoas passaram a ter garantido o direito de se voltar contra quem fornece produtos ou serviços defeituosos. O Código de Defesa do Consumidor criou o direito e a lei dos juizados especiais permitiu fazer valer o direito na prática.

Principalmente nos grandes centros urbanos, o hábito de ir a juízo para reclamar de um fornecedor de produto ou serviço defeituoso se tornou coisa corriqueira, feita sem grandes formalidades, bastando se dirigir a um posto de atendimento judicial – há diversos deles nos Fóruns, em faculdades de Direito, nos aeroportos e até em estacionamentos de *shopping centers* – e fazer a reclamação. Não é preciso ter advogado e há a certeza de que o caso ganhará andamento, com a realização de audiências, eventual proposta de acordo e, até mesmo, a condenação do fornecedor em reparar os defeitos ocorridos e os danos causados.

Mas a corrida pela realização dos direitos dos consumidores também teve efeitos colaterais. O Poder Judiciário não estava preparado para enfrentar o aumento de processos judiciais. Por mais que a lei privilegie a informalidade, a oralidade e a celeridade, o que se vê são montanhas de processos de papel que se acumulam por anos em prateleiras, salas, prédios inteiros. A lei dos juizados especiais tinha a meta de desburocratizar o Judiciário, mas o que aconteceu foi que o Judiciário burocratizou as pequenas causas.

Na maioria das cidades do Brasil é o mesmo juiz que julga as pequenas e as grandes causas, aplicando o mesmo tratamento para os dois tipos de processos. A lei prevê que em processos de pequenas causas não haverá perícias, pois são causas de pouca complexidade. Mas não é raro haver perícias nesses processos. A lei prevê que a defesa do réu nas pequenas causas será feita oralmente, em audiência. Entretanto, todos os dias são expedidos milhares de mandados judiciais avisando os réus de que o prazo para apresentação de defesa escrita é de cinco, dez ou quinze dias e que não haverá necessidade de realização de audiência. Cada juizado tem seu próprio Código de Processo Civil. Ainda essa semana foi publicada decisão do Superior Tribunal de Justiça, uma das mais altas cortes de justiça do país, afirmando que é possível a realização de perícia nesse tipo de processo que, supostamente, deveria ser descomplicado.

Abarrotados com uma avalanche de novos casos a cada dia, os juízes se viram obrigados a adotar soluções caseiras para dar conta da demanda. Cada vara de juizado especial criou seu próprio procedimento e isso se deu com sacrifício das previsões legais, da segurança jurídica e dos objetivos dos próprios juizados especiais.

Essas soluções caseiras têm reflexos negativos especialmente para os fornecedores. Sem saber, por

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

exemplo, qual é o prazo para defesa naquela vara específica, fornecedores correm o risco de perder esse prazo e não poder se defender de modo adequado. O impacto desse acontecimento em um único processo pode não aparecer, mas, considerando o número imenso de processos em tramitação, um setor inteiro da economia pode sair prejudicado.

Tudo isso é natural em um processo de consolidação de direitos civis. A lei é feita com objetivos ideais e somente com sua aplicação ao longo de anos a fio se torna possível compreender quais daqueles objetivos serão atingidos e quais precisam de mais tempo, mais recursos e mais preparo para serem alcançados. Nesse momento, parece ser importante refletir sobre o que os juizados especiais cíveis conquistaram nos últimos quinze anos e repensar a legislação para permitir que se avance rumo à celeridade e à segurança jurídica. Vencemos em parte o desafio da universalização, agora é preciso trabalhar pela qualidade do serviço judicial prestado a consumidores e fornecedores.

Date Created
25/11/2010

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.