



Projeto de juíza aumenta número de acordos entre cliente e empresas

A juíza Sônia Amaral criou o programa *Mesa de Negociação*, no 7º Juizado Especial Cível e de Relações de Consumo da Comarca de São Luís (MA) e já colhe os frutos. A partir do programa, as empresas mudaram de comportamento e passaram a aceitar mais a conciliação. A TIM, empresa que não aceitava qualquer tipo de acordo e recorria em todas as sentenças, já está com um percentual de 50% de resolução. O percentual de acordo com a operadora Oi, que chegava a 40%, hoje está em 80%. E a Vivo, que já possuía maior número de acordos (70%), hoje tem 100% de resolução.

No 7º juizado, segundo ela, 90% das demandas são relativas a questões de consumo; grande parte contra as empresas telefônicas e bancos. As principais queixas são negativação indevida do nome da pessoa no Serasa; não prestação do serviço contratado; inclusão e cobrança de serviço não contratado; e a contínua cobrança mesmo após a portabilidade.

Após catalogar os quatro problemas mais recorrentes, a juíza formulou o projeto, entrou em contato com os parceiros (Promotoria de Defesa do Consumidor, Procon e Anatel) e reuniu-se com as empresas para apresentar a proposta de acordo. Após muitas discussões, firmaram um termo no qual foram concedidos 60 dias para que as empresas providenciassem as melhorias no sistema e não se vissem penalizadas com uma possível condenação judicial, instauração de inquérito civil por parte do Ministério Público ou mesmo administrativo, por parte da Anatel e Procon, em cada nova reclamação.

No termo firmado, ficou estabelecido também que eventual reincidência só será considerada e resultará em punição pelos demais parceiros se a empresa não resolver a reclamação ou, se condenada, deixar de pagar no prazo de 10 dias ou recorrer.

Além dos núcleos de conciliação, o CNJ criou uma campanha, feita anualmente e envolvendo todos os tribunais brasileiros, visando ao fortalecimento da resolução de conflitos de forma negociada. A Semana Nacional de Conciliação, que este ano está em sua 7ª edição, faz parte da meta de reduzir o grande estoque de processos na Justiça brasileira e, além das empresas de telefonia, vem encaminhando para a conciliação os processos de diversos litigantes.

Segundo pesquisa do CNJ, no ano passado, as empresas de telefonia respondem por 6% dos processos envolvendo as 100 entidades que mais demandam ao Judiciário. *Com informações da Assessoria de Imprensa do CNJ.*

Date Created

01/10/2012