

Aplicativo de celular facilita conciliação nos juizados do Rio



ações — e que a cada dia cresce mais com a média de 880 e, os juizados especiais cíveis do Rio de Janeiro apostam em e forma mais rápida os conflitos da população: a conciliação celular e *tablet*.

Lançado em março deste ano, o *app* estava disponível para

download apenas [no site do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro](#) e por isso só podia ser acessado por meio de um computador. Mas no início deste mês, a plataforma também foi disponibilizada para celulares e *tablets*, tanto para o sistema android como IOS.

Segundo o juiz **Flávio Citro**, que coordena o Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis do Rio, o aplicativo pode ser baixado gratuitamente nas lojas virtuais do *Google Play* e da *Apple Store*. Ele conta que o *app* foi criado pelo próprio TJ-RJ a um custo de 100 dólares. Na avaliação dele, o retorno é garantido.

“Temos exemplos de acordos praticamente em tempo real. Um deles foi o de um consumidor que teve

suspensão indevidamente o serviço de sua TV a cabo. Ele enviou a reclamação pelo aplicativo e teve o serviço restabelecido imediatamente. Com isso, evitamos a judicialização de uma ação”, contou o juiz.



Para Citro (*foto*), a adoção de novas tecnologias para tentar

diminuir as demandas de massa tem a virtude de empoderar o consumidor, que passa a contar com um eficiente mecanismo de conciliação extrajudicial. E mais: que está disponível 24 horas. Segundo o juiz, a conciliação pode ser solicitada para qualquer tipo de conflito de consumo.

Mas se a empresa interpelada não constar na lista de parceiros do TJ-RJ, disponível no *app*, o cidadão deve enviar sua reclamação pelo e-mail conciliaçãoelegal@tjrj.jus.br. Nesse caso, o tribunal entrará em contato com a companhia para verificar o interesse dela de se tornar parceira do projeto.

Negociação monitorada

Citro explicou que toda a negociação entre as partes é monitorada pelo TJ-RJ. “Não forçamos o acordo, mas monitoramos toda a conciliação. O consumidor concordando, homologamos virtualmente o acordo, que é lançado em um banco de dados extrajudicial, onde as partes poderão consultá-lo ou imprimi-lo”, explicou.

“Se as partes não chegarem a um acordo, o consumidor tem a prova de que oportunizou a correção do erro pela empresa. A recalcitrância do fornecedor será levada em consideração pelo juiz na demanda judicial, pois trabalhamos com o conceito de pretensão resistida”, destacou.

Na avaliação do juiz, o descrédito e a frustração dos consumidores em relação ao atendimento prestado pelas empresas, quando fazem uma reclamação, é uma das razões para a “equivocada equação de massificação e judicialização de conflitos de consumo, que soma milhares de processos de reclamações que nunca chegaram a ser submetidas aos fornecedores”.

“Ao invés do consumidor reclamar com o fornecedor, ajuíza uma ação. Ocorre que em muitos casos, a defesa da empresa trazia a resposta para a reclamação que não havia sido feita pelo consumidor, ou trazia o contrato assinado mostrando que o serviço alegado não havia sido contratado, em verdadeiro desperdício da atividade jurisdicional. Se tivesse havido a reclamação prévia, a ação desnecessária teria sido evitada”, afirmou.

De acordo com o juiz, o aplicativo ajudará a inverter essa lógica. É que a reclamação ficará registrada no *app*

— e se não for resolvida, o “Judiciário atuará como árbitro do conflito para dar efetividade ao Código de Defesa do Consumidor e pautar o comportamento da empresa, inclusive com fins pedagógicos”.

“A rapidez e a eficiência de uma plataforma móvel de conciliação, via aplicativo celular, empodera o consumidor e realça sua cidadania na medida em que registra sua frustração e reclamação com relação ao consumo, proporcionando a efetiva oportunidade de solução do problema via acordo extrajudicial”, ressaltou.

Date Created

02/08/2015