



Consumidor não precisa aderir a projeto de conciliação, julga TJ-RS

O "Projeto Solução Direta — Consumidor", que permite ao cidadão tentar solucionar seu litígio extrajudicialmente antes de ajuizar uma ação, é mera opção. Por isso, não pode ser imposto como condição ao ajuizamento e/ou prosseguimento da ação. Assim, 20ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul [acolheu recurso](#) de uma consumidora da cidade de Três de Maio (RS), que não aceitou buscar conciliação com a operadora de telefonia Oi. Com a decisão, a ação retornou para o primeiro grau.

Na origem, a 1ª Vara da Comarca havia decidido que, primeiro, a autora tem de formular sua reclamação junto ao “Solução Direta”, a fim de conceder ao fornecedor do serviço a chance promover a resolução da controvérsia. Para tanto, fixou prazo de 30 dias para que adotasse tal medida. Caso não fosse bem-sucedida, poderia dar continuidade à ação, bastando juntar aos autos os documentos que comprovam a formulação da reclamação e a resposta e providências tomadas pela operadora.

Para o juiz Daniel Paiva Castro, o crescente volume de ações repetitivas que tramita na Justiça, levando o Poder Judiciário à impossibilidade física e estrutural de fazer frente à litigiosidade, exige a adoção de medidas alternativas para enfrentar a questão. “O Poder Judiciário tem buscado conscientizar a sociedade de que a solução dos conflitos não precisa ser levada a efeito, exclusivamente, por meio do processo judicial, podendo ser utilizadas outras formas mais céleres, menos custosas e, muitas vezes, com melhores resultados”, justificou no despacho.

Entretanto, em decisão monocrática, relator do caso no TJ-RS, desembargador Dilso Domingos Pereira, disse que o projeto é uma alternativa à solução de conflitos, antes do ajuizamento da demanda. Logo, a adesão do consumidor é facultativa. Pereira citou precedente da 11ª Câmara Cível, julgado em 3 de julho de 2015, da lavra do desembargador Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil: “Não se mostra possível coagir o consumidor a apresentar prévio pedido ou reclamação na via administrativa antes de ingressar com ação judicial, salvo situações específicas, sob pena de ofensa ao direito constitucional de ação. Decisão de suspensão da ação que não encontra sustentáculo legal”.

Ponte gratuita

Os consumidores do Rio Grande do Sul foram os primeiros do país a contar com um canal direto com as empresas produtoras de bens e serviços para resolver seus litígios sem a intervenção de um juiz. A novidade funciona desde o dia 14 de outubro de 2014, quando o TJ-RS e a Secretaria Nacional do Consumidor — órgão do Ministério da Justiça — deram o pontapé inicial no projeto Solução Direta Consumidor.

A proposta consiste em disponibilizar, na página do tribunal, um link que leva o litigante ao site consumidor.gov.br, no qual ele pode fazer sua reclamação de forma direta e focada em uma solução rápida e sem custo. O site é disponibilizado pela Secretaria Nacional do Consumidor e compartilha seus dados com os Procons.

Solução direta e prática

O projeto tem como objetivo utilizar a internet como ferramenta de autocomposição, na qual o



consumidor pode, sem custos, registrar suas reclamações e obter do fornecedor, no prazo de 10 dias, solução ou resposta ao seu pedido. Caso as partes cheguem a um acordo, o conflito estará resolvido. Do contrário, o consumidor poderá utilizar o histórico da reclamação em um futuro processo judicial, demonstrando, assim, ter havido pretensão resistida a legitimar a atuação da Justiça.

A participação das empresas no site é voluntária e somente permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo, no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Date Created

18/10/2015