



O SISTEMA DE PRECEDENTES VINCULANTES E MEIOS CONSENSUAIS NA RESOLUÇÃO DA JUDICIALIZAÇÃO NA ÁREA DO CONSUMO

THE SYSTEM OF BINDING PRECEDENTS AND CONSENSUAL MEANS IN THE RESOLUTION OF JUDICIALIZATION IN THE CONSUMER AREA

ISABELLA BONFIM¹

DOACIR GONÇALVES DE QUADROS²

SUMÁRIO: 1 *INTRODUÇÃO.* 2 *A JUDICIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.* 3 *AS RELAÇÕES DE CONSUMO MASSIFICADO.* 4 *PRECEDENTES JUDICIAIS VINCULANTES E MECANISMO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS.* *CONSIDERAÇÕES FINAIS.* *REFERÊNCIAS.*

RESUMO: O objetivo deste artigo é refletir a respeito da judicialização das relações de consumo e as possíveis formas de solucionar os conflitos

¹ Mestranda do Programa de Mestrado Acadêmico em Direito do Centro Universitário Internacional (Uninter). Especialista em Docência no Ensino Superior. Especialista em Direito Processual Civil pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Graduada em Direito pela PUC-PR. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4037-9858>. E-mail: bon.isabella@gmail.com.

² Doutor em Sociologia pela Universidade Federal do Paraná (UFPR), Paraná. Professor de Ciência Política e do Programa de Mestrado Acadêmico em Direito do Centro Universitário Internacional (Uninter). Coordenador do Grupo de Pesquisa “Justiça e poder político: a relação entre o campo jurídico e o campo político e a apropriação do Direito como recurso de luta política” (Uninter). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6652-9738>. E-mail: dgquadros2001@yahoo.com.br.

consumeristas. Com o advento da Constituição Federal de 1988, estabeleceram-se o acesso à Justiça e a separação dos poderes em Executivo, Legislativo e Judiciário, cabendo ao último exercer a função jurisdicional com o papel de protetor dos direitos fundamentais. A partir de então se observa que o Judiciário passou a receber as demandas no tocante à violação de seus direitos fundamentais, dentre eles o dos consumidores. O método adotado neste artigo é o analítico-dedutivo, realizado a partir da análise teórica da legislação e da literatura acerca do assunto. Dentre as conclusões a que se chegou nesta reflexão está que o excesso de ações consumeristas ajuizadas ocasiona a demora da resolução dos conflitos em apreciação nos tribunais e pode redundar em uma tomada de decisão não isonômica entre as partes litigantes, afetando a segurança jurídica do jurisdicionado. Vislumbra-se, portanto, que frente ao excesso de demandas judiciais consumeristas e a necessidade de concretizar-se o acesso à Justiça, as instâncias judiciárias devem adotar a doutrina dos precedentes judiciais vinculantes e os meios consensuais entre os litigantes para que a resolução dos conflitos de consumo ocorra de maneira célere e íntegra.

PALAVRAS-CHAVE: Judicialização. Poder Judiciário. Conflitos de Consumo. Acesso à Justiça.

ABSTRACT: The purpose of this article is to reflect on the judicialization of consumer relations and the possible ways to resolve consumer conflicts. With the advent of the Brazilian Federal Constitution of 1988, the access to justice was established, the separation of powers into the Executive, Legislative and Judiciary branches, with the latter exercising the jurisdictional function with the role of protector of fundamental rights. From then on, it is observed that the Judiciary began to receive demands regarding the violation of their fundamental rights, including those of the consumers. The method adopted in this article is the analytical-deductive one, carried out from the theoretical analysis of legislation and literature on the subject. Among the conclusions reached in this reflection is that the excess of consumer lawsuits filed causes a delay in the resolution of conflicts under consideration in the courts and can result in a non-isonomic decision-making between the parts in dispute, affecting the legal certainty of the jurisdiction. It is envisaged, therefore, that in the face of the excess of consumer lawsuits and the need to achieve access to justice to the judicial bodies, adopt the doctrine of binding judicial precedents and the use of consensual means between the litigants so that the resolution of consumer conflicts take place quickly and fully.

KEYWORDS: Judicialization. Judicial Power. Consumption Conflicts. Access to Justice.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste artigo é refletir a respeito da judicialização das relações de consumo e as possíveis formas de solucionar os conflitos consumeristas.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, estabeleceu-se a separação dos poderes em Executivo, Legislativo e Judiciário, cabendo ao último exercer a função jurisdicional com o papel de protetor dos direitos fundamentais. A partir de então se observa que o Judiciário passou a receber as demandas no tocante à violação dos direitos fundamentais, dentre eles o dos consumidores. No Brasil acompanhamos a prática denominada de “cultura da judicialização”, fenômeno corriqueiro, sobretudo quando envolve as relações de consumo. Esse retrato da judicialização consumerista foi corroborado a partir de 2020 pela pandemia de covid-19. Segundo um relatório da pesquisadora Renata de Mello Franco, vinculada à Fundação Getúlio Vargas (FGV), um total de 48,7% dos consumidores brasileiros que respondeu à pesquisa afirmaram terem sentido possíveis violações de seus direitos pelos fornecedores de produtos e serviços³.

Para refletir sobre o impacto da judicialização consumerista no Brasil é pertinente destacar que, dentre os princípios fundamentais garantidos pela Constituição de 1988, conforme previsto no Artigo 2º, está o da divisão dos poderes. Nesse sentido, cabe ao Poder Judiciário brasileiro a função jurisdicional com a prerrogativa de solucionar conflitos de interesses apresentados por meio de demandas de ações judiciais aos órgãos do Judiciário. O conflito de consumo hoje massificado ocorre pelo fato de que os fornecedores deixam de observar normas estabelecidas pela Lei nº 8.078/1990, denominada Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), fornecendo produtos e serviços de má qualidade e, com isso, colocando em risco a saúde e a segurança dos consumidores. Em tais situações, inevitavelmente cabe aos consumidores recorrerem à função jurisdicional do Judiciário para obterem a reparação de eventuais danos resultantes da relação de consumo.

³ FRANCO, Renata de Mello. **Impacto da pandemia sobre a vida dos consumidores e expectativa dos empresários de retorno à normalidade**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2020. Disponível em: <https://portal.fgv.br/artigos/impacto-pandemia-sobre-vida-consumidores-e-expectativa-empresarios-retorno-normalidade>. Acesso em: 25 mar. 2022.

Acompanhamos no Brasil que o consumo massificado proporcionou o aumento de ações ajuizadas perante os órgãos do poder Judiciário, incumbindo-os da responsabilidade de solucionar os conflitos consumeristas. A questão a responder neste artigo é como tornar as decisões dos tribunais mais íntegras a fim de garantir os direitos do consumidor de maneira isonômica e segura na judicialização consumerista. Para responder a essa indagação adotou-se o método analítico-dedutivo a partir da análise teórica da legislação e da literatura acerca do assunto. Argumentamos como hipótese de que é necessário, em face das demandas judiciais consumeristas, que as instâncias judiciárias adotem a doutrina dos precedentes judiciais vinculantes e dos meios consensuais entre os litigantes para que a resolução dos conflitos de consumo ocorra de maneira célere e íntegra.

Para atingir o objetivo proposto, o presente artigo possui a seguinte estrutura. Inicialmente se reflete sobre alguns fatores que influenciam a judicialização das relações sociais, derivada do modelo democrático inaugurado pela Constituição Federal de 1988. Na sequência, apresenta-se a abordagem do protagonismo do Poder Judiciário no cumprimento de sua prestação jurisdicional em torno dos litígios judicializados no país, em especial o do consumidor que necessita de segurança jurídica e agilidade na apreciação dos processos a partir de meios adequados de resolução dos conflitos. Na última seção, a título de conclusão, apresentam-se alguns comentários finais.

2 A JUDICIALIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Tem-se tornado comum os jurisdicionados manifestarem certa insatisfação com a prestação jurisdicional do Estado diante da morosidade relacionada à duração do trâmite processual.

Essa insatisfação decorre da expectativa do cidadão frente à retratação da violação do seu direito. No Brasil, acompanhamos a prática denominada de “cultura da judicialização” fenômeno corriqueiro, sobretudo quando envolve as relações de consumo. É o que mostram os dados compilados pelo Conselho

Nacional de Justiça (CNJ). Segundo um relatório publicado pelo CNJ em 2021, as questões consumeristas no Brasil atualmente correspondem a 3,15% (1.655.989) dos assuntos mais demandados nas instâncias das justiças estaduais, ocupando o segundo lugar da categoria em sede de primeiro grau. Nas turmas recursais estaduais o tema ocupa o primeiro lugar, correspondendo a 12,88% (254.155) dos assuntos mais debatidos⁴.

Conforme os dados acima publicados e presentes no relatório *Justiça em Números*, observa-se que os assuntos consumeristas ainda são muito demandados no Brasil. Nesse contexto, nota-se que diversos fatores contribuem para o substancial volume de processos em tramitação, desde a ampliação do acesso à justiça a partir da promulgação da Constituição de 1988 até a ineficácia dos serviços de atendimento ao consumidor, que não permitem uma solução prévia antes do ajuizamento da ação.

Esse retrato da judicialização consumerista foi corroborado a partir de 2020 pela pandemia de covid-19. Lembremos que, segundo o relatório de Renata de Mello Franco, vinculada à Fundação Getúlio Vargas (FGV), um total de 48,7% dos consumidores brasileiros respondeu ter sentido possíveis violação de seus direitos pelos fornecedores de produtos e serviços, especialmente no que se refere ao cancelamento de espetáculos e eventos e a viagens previamente contratadas envolvendo passagens aéreas e hospedagem⁵. Também se intensificaram os problemas com planos de saúde e com as instituições financeiras devido à dificuldade de os consumidores adimplirem suas dívidas com cartão crédito, financiamento etc.

Ainda de acordo com a Relação de Processos – assunto covid-19 referente a 1º de março de 2021⁶ do Tribunal de Justiça do Paraná (TJ-PR) foram ajuizados perante os Juizados Especiais Cíveis do Estado do Paraná 125 processos que tinham como assuntos principais rescisão de contrato, devolução

⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2021**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 3 out. 2021.

⁵ FRANCO, op. cit., 2020.

⁶ PARANÁ. Tribunal de Justiça. **Relação de Processos – Assunto COVID19 até 01/03/2021**. Curitiba: Tribunal de Justiça, 2021. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/estatistica/-/asset_publisher/P9zPBWoB8TPZ/content/dados/31704?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.tjpr.jus.br%2Festatistica%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_P9zPBWoB8TPZ%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2. Acesso em: 25 mar. 2022.

de dinheiro e práticas abusivas e que eram demandados contra inúmeras companhias aéreas, agências de viagem e turismo e instituições financeiras. A nova realidade gerada pela pandemia de covid-19 fez os consumidores recorrerem ao uso da *internet*, fomentando o comércio eletrônico. Por outro lado, os fornecedores de serviços e produtos tiveram que se adaptar o seu atendimento a esse tipo de comércio e consumo. Segundo uma pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), em 2020 o aumento nas vendas pela *internet* foi de 68% em comparação com 2019, de modo que o faturamento via *e-commerce* de varejo passou de 5% em 2019 para um patamar acima de 10%⁷.

Em paralelo a essa nova realidade consumerista, ocorreu o aumento do número de reclamações por parte dos consumidores que se sentiram insatisfeitos com o atendimento realizado pelos fornecedores, com reclamações dos consumidores quanto a dificuldades em realizar a troca de um produto ou até mesmo a demora excessiva para entregá-lo. Tal situação é ilustrada pelos dados publicados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) relativos ao ano de 2021. Dentre os problemas mais reclamados perante os Procons, um total de 7,92% correspondeu aos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) com a ausência de resposta ao problema apresentado pelo consumidor; já outros 4,69% das reclamações ocorreram pela demora ou não entrega do produto⁸. Presume-se que a falta de solução para tais reclamações consumeristas na esfera extrajudicial pode desembocar na propositura das ações judiciais consumeristas.

Para refletir sobre o impacto da judicialização consumerista no Brasil é pertinente destacar que dentre os princípios fundamentais garantidos pela Constituição de 1988, conforme previsto no Artigo 2º, está o da divisão dos poderes⁹. Na divisão de poderes cada órgão é especializado no exercício de

⁷ ALVARENGA, Darlan. Com pandemia, comércio eletrônico tem salto em 2020 e dobra participação no varejo brasileiro. **G1 Economia**, Rio de Janeiro, 26 fev. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/02/26/com-pandemia-comercio-eletronico-tem-salto-em-2020-e-dobra-participacao-no-varejo-brasileiro.ghtml>. Acesso em: 25 mar. 2022.

⁸ BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional do Consumidor. **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**: atendimentos. Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>. Acesso em: 15 abr. 2022.

⁹ Art. 2º da Constituição Federal de 1988: “São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário” (BRASIL. **Constituição da República**

uma função em específico e da fiscalização das ações dos demais poderes, de modo que a organização política e jurídica do Estado alcance um equilíbrio por meio do denominado “sistema de freios e contrapesos”.

Cabe ao Poder Judiciário brasileiro a função jurisdicional com a prerrogativa de solucionar conflitos de interesses apresentados por meio de demandas de ações judiciais aos órgãos do Judiciário¹⁰; tais ações judiciais devem ser julgadas pela interpretação da Constituição e das leis infraconstitucionais. Segundo Ran Hirschl, com o estabelecimento do Estado constitucional, o discurso jurídico e a popularização da função jurisdicional do Poder Judiciário são evidentes em todos os espaços da vida social¹¹, culminando com o fenômeno da judicialização em que o Poder Judiciário é instado a manifestar-se de acordo com as normas constitucionais sobre os mais variados assuntos de apelo nacional, como a política, a saúde, a educação e o consumo etc.

Dentre as várias causas para o fenômeno da judicialização podemos citar pelo menos duas: por um lado, a conscientização do cidadão sobre os direitos; por outro lado, o sistema de controle de constitucionalidade estabelecido pela Constituição Federal de 1988¹². Para Luís Roberto Barroso, “[...] a judicialização, no contexto brasileiro, é um fato, uma circunstância que decorre do modelo constitucional que se adotou, e não um exercício deliberado de vontade política”¹³. Dentre as críticas levantadas na doutrina jurídica sobre o controle de constitucionalidade e a judicialização das relações sociais está o

Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 21 set. 2021.)

¹⁰ FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. O Judiciário frente à divisão de poderes: um princípio em decadência? **Revista USP**, São Paulo, nº 2, 1994. p. 14. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/26931/28709>. Acesso em: 15 mar. 2022.

¹¹ HIRSCHL, Ran. O novo constitucionalismo e a judicialização da política pura no mundo. Tradução Diego Werneck Arguelhes e Pedro Jimenez Cantisano. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 251, p. 139-178, 2009. p. 142. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/7533>. Acesso em: 19 set. 2021.

¹² BARBOZA, Estefânia Maria de Queiroz. **A legitimidade democrática da jurisdição constitucional na realização dos direitos fundamentais sociais**. 185 f. Dissertação (Mestrado em Direito Econômico e Social). Escola de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2005. p. 72. Disponível em: https://www.biblioteca.pucpr.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=366. Acesso em: 19 set. 2021.

¹³ BARROSO, Luís Roberto. Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática. **Suffragium – Revista do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará**, Fortaleza. v. 5, n. 8, p. 11-22, jan.-dez., 2009. Disponível em: <https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/handle/bdtse/5498>. Acesso em: 19 set. 2021.

questionamento da competência dos tribunais, que por meio de suas decisões, interferem no espaço decisional dos poderes políticos. No entanto, não se pode descartar o entendimento de que o Poder Judiciário deve atuar em prol das garantias constitucionais mesmo que declarando como inconstitucionais eventuais atos normativos do legislador e do Poder Executivo, por violarem a Constituição.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, afirmou-se a garantia da defesa dos direitos fundamentais, que também eram assegurados na grande maioria das constituições democráticas¹⁴. Dentre os direitos fundamentais está o acesso à justiça para a população, aproximando-a dos serviços dos tribunais para obterem uma prestação jurisdicional. A resolução nº 125/2010 do CNJ dispõe sobre a Política Judiciária Nacional para um tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Essa resolução também promove o acesso à justiça ao reconhecer os métodos consensuais de solução de conflitos por meio da conciliação e mediação dos conflitos.

Conforme a Constituição de 1988, em seu Art. 5º, inciso XXXII, tais direitos consistem em um conjunto de normas que garantem constitucionalmente os direitos dos consumidores como garantia fundamental da pessoa humana. Ainda de acordo com a Constituição, é possível identificar o princípio impositivo e conformador da ordem econômica do país como primeiro princípio fundamental do Direito do Consumidor. Isto é, esse direito deve conformar-se com os demais princípios constitucionais atinentes à ordem econômica, como o da livre concorrência ou defesa do meio ambiente etc. Fernando Azevedo argumenta nesse sentido para a existência de outros princípios jurídicos fundamentais do Direito do Consumidor, além daquele relativo ao da ordem econômica¹⁵. São eles: os princípios jurídicos da dignidade da pessoa humana, da igualdade, da proporcionalidade, da solidariedade social e o da proteção da confiança.

¹⁴ BARBOZA, op. cit., 2005, p. 125.

¹⁵ AZEVEDO, Fernando Costa. O direito do consumidor e seus princípios fundamentais. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)**, Pelotas, v. 3, n. 1, jan.-jun., 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11960/7575>. Acesso em: 25 mar. 2022.

Para Azevedo esses princípios jurídicos funcionam como fundamentos normativos para elucidar as relações jurídicas de consumo ao ponto de trazer o “equilíbrio mínimo” entre elas. O autor argumenta com exatidão que o Direito do Consumidor é um dentre os vários princípios constitucionais que garantem a justiça social frente à ordem econômica brasileira ao realizar de maneira previsível a “distribuição de riscos” entre fornecedores e consumidores que perfazem o mercado de consumo, o qual necessita de um controle sobre as situações abusivas nas relações de consumo e contratuais. Dados divulgados recentemente pelo Conselho Nacional de Justiça no partir do relatório *Justiça em Números* corroboram o entendimento de que no Brasil o Direito do Consumidor está avançando ao identificar-se uma redução nos números de processos de responsabilização dos fornecedores e de indenizações entre os anos de 2019 e 2020¹⁶.

Portanto, percebe-se que a partir da Constituição de 1988 consolida-se no Brasil o Estado democrático de Direito. O protagonismo do Poder Judiciário entra em evidência e os tribunais e juízes passam a exercer o importante papel de promover a garantia dos direitos fundamentais do cidadão, dentre eles os direitos do consumidor.

3 A MASSIFICAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A Constituição de 1988 estabelece a defesa do consumidor como uma garantia fundamental (art. 5º, inciso XXXII) e como um princípio geral da ordem econômica (art. 170, inciso V), pois “é por meio do ato de consumo, que o homem tem acesso aos meios necessários à sua sobrevivência. Por esta razão, se diz que a proteção das relações de consumo, é forma de proteger a dignidade da pessoa humana”¹⁷.

¹⁶ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2021**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 3 out. 2021.

¹⁷ BAGGIO, Andreza Cristina. A complexidade das relações de consumo e o problema da catividade do consumidor segundo o código de defesa do consumidor brasileiro. **Revista do Instituto do Direito Brasileiro**, Lisboa, ano 1, nº 10, 2012. p. 5847.

Além disso, há no ordenamento brasileiro a norma protetiva configurada pela Lei nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que é o composto por princípios e direitos fundamentais que regulamentam as relações de consumo, visando a garantir maior equilíbrio entre fornecedor e consumidor – sendo que este último é a parte vulnerável da relação. É importante destacar que “[...] a Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – trouxe consigo uma verdadeira concretização do acesso à Justiça, dando vez e voz ao cidadão brasileiro – até então com direitos praticamente ignorados pelo mercado [...]”¹⁸; a partir disso o consumidor passou a buscar a garantia e proteção de seus direitos junto ao Poder Judiciário.

A relação de consumo define-se entre o consumidor, que é aquele que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, e pelo fornecedor, que é aquele que desenvolve atividade de produção, montagem, criação etc.¹⁹. Assim, a relação de consumo consiste no vínculo estabelecido entre o consumidor final que adquire um produto ou a prestação de um serviço ofertado pelo fornecedor.

Zygmunt Bauman assevera que o consumo é algo inerente à sociedade²⁰. Nesse sentido, o consumo tornou-se um ato do cotidiano da sociedade contemporânea, a qual constantemente busca satisfazer o desejo de usufruir produtos e serviços. No Brasil, a sociedade de consumo é favorecida com o desenvolvimento da *internet*, que causou grande impacto com o uso das redes sociais e a ampliação da publicidade comercial e do *marketing* de produto sobre o consumidor; assim, “[...] as redes sociais conseguem de fato influenciar e fazer

¹⁸ MARTINS, Humberto Eustáquio Soares. Democratizando o acesso à justiça. In: PESSOA, Flávia Moreira Guimarães (org.). **Democratizando o acesso à justiça**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020. p. 14. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Livro-Acesso-%C3%A0-Justi%C3%A7a-atualizado-em-03-02-2021.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2022.

¹⁹ Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 (BRASIL. Lei nº 8.078. Institui o Código de Defesa do Consumidor. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 set. p. 1, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 28 set. 2021).

²⁰ BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1999. p. 88.

o consumidor pensar que ele necessita daquele bem ou serviço que está sendo mostrado, instigando assim, o consumismo”²¹.

Com a elevada produção de novos produtos intensificou-se ainda mais a formação da sociedade de consumo. De um lado, trouxe inúmeros benefícios para o aquecimento do mercado interno dos países. Por outro lado, ocorre o aumento da quantidade de ações judiciais consumeristas devido ao consumo excessivo – que, por sua vez, contribui para o endividamento dos brasileiros, conforme pesquisa da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) em que 77% das famílias declaram-se endividadas²².

O conflito de consumo massificado ocorre pelo fato de que os fornecedores deixam de observar a lei protetiva, ou seja, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), e acabam fornecendo produtos e serviços de má qualidade, com isso colocando em risco a saúde e a segurança do consumidor. Com isso, cabe inevitavelmente ao consumidor o recorrer à função jurisdicional do Poder Judiciário para obter a reparação de eventuais danos resultantes da relação de consumo. O próprio CDC dispõe os meios para que o consumidor possa obter a defesa de seus direitos, por meio de ações judiciais capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela²³ e também por meio do acesso à proteção e à assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente²⁴. Paralelamente a esses avanços do CDC na defesa dos direitos do consumidor, vale destacar que o Poder Judiciário brasileiro também vem investindo no emprego de várias medidas inovadoras e tecnológicas para promover eficiência e acesso maiores na prestação jurisdicional; exemplos dessas iniciativas são o

²¹ SOARES, Dennis Verbicario; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. Consumidor e redes sociais: a nova dimensão do consumismo no espaço virtual. **Revista Pensamento Jurídico**, São Paulo, v. 14, nº 1, 2020. Disponível em: <https://fadisp.com.br/revista/ojs/index.php/pensamentojuridico/article/view/199/259>. Acesso em: 20 fev. 2023.

²² SARAIVA, Alessandra; MARTINI, Paula. Endividamento das famílias bate recorde em 2022, diz CNC. **Valor Econômico**, São Paulo, 19 jan. 2023. Disponível em: <https://valor.globo.com/brasil/noticia/2023/01/19/endividamento-das-familias-foi-recorde-em-2022-diz-cnc.ghtml>. Acesso em: 22 jan. 2023.

²³ Art. 83 do Código de Defesa do Consumidor: “Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela” (BRASIL. Lei nº 8.078. Institui o Código de Defesa do Consumidor. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 set. p. 1, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 28 set. 2021).

²⁴ Art. 5º, inc. I, do Código de Defesa do Consumidor: “Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente” (BRASIL, op. cit., 1990).

“Balcão Virtual”, a “Plataforma Digital do Poder Judiciário” (PDPJ) e o “Programa Justiça 4.0”. Segundo o CNJ, a digitalização dos processos judiciais e o encaminhamento de ações judiciais por meios eletrônicos vêm mostrando uma significativa adesão do consumidor brasileiro no acesso à Justiça²⁵.

Também a partir desse contexto de sociedade de consumo massificada, “[...] transforma-se a velha concepção dos direitos subjetivos como direitos individuais, ao exigirem-se proteções coletivas – direitos coletivos – e até proteções impossíveis de ser individual ou coletivamente identificadas – direitos difusos”²⁶. Ressalte-se que o Código de Defesa do Consumidor conceitua interesses ou direitos difusos no art. 81, inciso I, como sendo “aqueles como os trans-individuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato”.

Como exposto anteriormente, a principal função do Poder Judiciário é solucionar conflitos individuais ou sociais, mas também lhe compete promover a justiça social, o que pode ocorrer por meio da promoção do equilíbrio nas relações de consumo, uma vez que estas são marcadas pela desigualdade técnica e econômica do consumidor perante o fornecedor.

Andreza Cristina Baggio esclarece que, “[...] no que diz respeito às relações de consumo, a atuação estatal tem sido efetivada pela produção de leis, e pela atuação do Poder Judiciário na sua aplicação”²⁷. Se, por um lado, argumentamos até aqui sobre os avanços do CDC e do Poder Judiciário na promoção do acesso à justiça ao consumidor, por outro lado é importante destacar a atenção que as empresas e os fornecedores estão dispensando aos processos judiciais consumeristas que podem vir a enfrentar. Pesquisa realizada em 2017 mostrou que 80 milhões de ações tramitavam no Poder Judiciário brasileiro, das quais algo em torno 81% apresentava as empresas como litigantes. Estima-se que no Brasil as empresas gastam em média R\$ 157,38 bilhões por ano com os custos das ações judiciais; as ações de Direito do

²⁵ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça, op. cit., 2021.

²⁶ FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. O Judiciário frente à divisão de poderes: um princípio em decadência? **Revista USP**, São Paulo, nº 2, 1994. p. 19. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/26931/28709>. Acesso em: 15 mar. 2022.

²⁷ BAGGIO, op. cit., 2012, p. 5841.

Consumidor ocupam uma parcela significativa das ações²⁸. As empresas mostram-se em alerta para evitar processos judiciais que podem trazer prejuízos, de tal sorte que têm contratado consultorias jurídicas especializadas em Direito do Consumidor para prevenir processos de ações consumeristas e também para a resolução de conflitos já existentes com os consumidores.

Dessa forma, constata-se que juízes e tribunais passam a exercer o importante papel na composição de conflitos de interesse dos consumidores, promovendo a justiça social conforme as diretrizes do Estado democrático de Direito. Por fim, também é notória a responsabilidade do Poder Judiciário, uma vez que as decisões proferidas contribuirão para o reconhecimento dos direitos do consumidor.

4 PRECEDENTES JUDICIAIS VINCULANTES E OS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Argumentou-se nas seções anteriores deste artigo que a judicialização das relações sociais ocorre naturalmente no contexto de um Estado constitucional e democrático como o concretizado pela Constituição Federal de 1988. O relatório *Justiça em Números* publicado pelo CNJ mostra que em 2020 o Poder Judiciário brasileiro recebeu 75,4 milhões de processos em tramitação (isto é, pendentes); desse total, a cifra de 17% aguardava alguma posição jurídica futura. Isto é, em 2020 havia 62,4 milhões de ações judiciais no Poder Judiciário²⁹. Esses números ilustram bem que no Brasil o Judiciário passou a exercer o importante papel de garantidor dos direitos fundamentais individuais e coletivos, bem como de realizar o controle de constitucionalidade frente aos poderes políticos. Além disso, observou-se que a sociedade de consumo massificado proporcionou o aumento de ações ajuizadas perante os órgãos do Judiciário, incumbindo a este a responsabilidade de solucionar os conflitos

²⁸ Processos no Brasil: quanto as empresas gastam anualmente. **Mediação Online**, 25 mar. 2019. Disponível em <https://www.mediacaonline.com/blog/processos-no-brasil-quanto-as-empresas-gastam-anualmente/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

²⁹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça, op. cit., 2021.

consumeristas. Em face desses elementos, a seguir argumenta-se que a judicialização consumerista requer decisões íntegras, a fim de garantir os direitos do consumidor de maneira isonômica e segura.

A alta litigiosidade das relações consumeristas ocorre em virtude do consumo imoderado de produtos e serviços, pelo fácil acesso à justiça e pela cultura de judicializar os conflitos. Ou seja, a litigância judicial ainda é vista como o principal meio de resolução dos conflitos consumeristas. Para Zanferdini, o excesso de ações ajuizadas “[...] acarreta, destarte, a impossibilidade de se prestar justiça rápida e de qualidade àquelas causas complexas e relevantes que efetivamente necessitam da apreciação do Poder Judiciário”³⁰.

Desse contexto, nota-se a necessidade de o Estado adotar medidas capazes de promover a prestação jurisdicional aos consumidores de maneira rápida, efetiva e isonômica, resguardando a segurança jurídica das decisões tomadas pelos órgãos jurisdicionais. Para isso, é possível analisar duas alternativas: (1) a estabilização e a uniformização da interpretação normativa feita por juízes e tribunais e (2) a prática de medidas conciliativas.

A primeira opção está relacionada à ideia de adotar um sistema de precedentes que proporcione decisões judiciais coerentes e isonômicas e que possam ser aplicadas em demandas judiciais repetitivas e em casos futuros, havendo assim uma amenização da morosidade processual.

As primeiras experiências modernas situam-se efetivamente na família dos sistemas da *common law*, através de construções da jurisprudência, com base na *equity*, inicialmente no sistema inglês e posteriormente no sistema norte-americano, onde podem ser destacados os casos Longmeid v. Holliday, em 1851, e Donoghue v. Stevenson, em 1932, cujas sentenças foram proferidas pela House of Lords, na Inglaterra, bem como os casos Thomas v. Winchester, em 1852, e MacPherson v. Buick Motor Co., em 1916, nos Estados Unidos, em tema de responsabilidade do fabricante pelo fato do produto³¹.

³⁰ ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. *Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí, v. 17, p. 237-253, 2012. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/3970/2313>. Acesso em: 5 out. 2021.

³¹ NORONHA Carlos Silveira. Revisitando a tutela do consumidor nos precedentes históricos e no Direito pátrio. *Revista da Faculdade de Direito da UFRGS*, Porto Alegre, nº 24, 2004. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/revfacdir/article/view/73492>. Acesso em: 11 mar. 2022.

O sistema de precedentes proporcionaria uma segurança jurídica maior ao jurisdicionado. É intuitivo supor que a insegurança jurídica leve à imprevisibilidade nas decisões jurídicas, como no âmbito das demandas consumeristas em que as decisões judiciais podem ser proferidas de maneiras distintas em ações que tratam da mesma questão de direito do consumidor. É o caso dos processos judiciais acerca da existência ou não de danos morais indenizáveis aos consumidores que esperam excessivamente em filas de agências bancárias – o que, por exemplo, incide em demandas repetitivas perante o Tribunal de Justiça do Estado Paraná (TJ-PR)³². A imprevisibilidade decorrente da insegurança jurídica corrobora a necessidade de que os tribunais atuem no sentido de obter um entendimento jurídico comum a ser acatado pelos julgadores vinculados à sua jurisdição. Tal sinergia teria o intuito de que as decisões sobre dado assunto – aqui em destaque as demandas judiciais consumeristas – sejam proferidas de modo isonômico.

Além disso, os direitos do consumidor são de natureza principiológica, o que torna necessário interpretar a norma consumerista de maneira coerente e íntegra. Na perspectiva de Ronald Dworkin a integridade na decisão judicial consiste em observar os fundamentos das decisões anteriores sob a ótica dos princípios abstratos que fundamentaram tais decisões e que serão utilizados para justificar a nova decisão³³. Isto é, o Poder Judiciário deve firmar decisões íntegras em concordância com os princípios consumerista, as quais futuramente serão utilizadas como fundamento ao julgarem situações semelhantes.

Como argumentam Novacki e Baggio, importa destacar que: “[...] nos países de tradição de *Civil Law*, como é o caso do Brasil, apesar de a lei ser considerada a fonte primária do direito por excelência, a importância da jurisprudência não possui papel menos significativa para a consolidação de direitos”³⁴. Além disso, o Código de Processo Civil brasileiro reforça a

³² PARANÁ. Tribunal de Justiça. **Núcleo de Gerenciamento de Precedentes**. IRDR 022. Curitiba: Tribunal de Justiça. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/irdr-em-andamento/-/asset_publisher/PUO8ZPPKg8zM/content/tema-02/2640044?inheritRedirect=false. Acesso em: 14 abr. 2022.

³³ DWORKIN, Ronald. **O império do Direito**. Tradução Jefferson Luiz Camargo. São Paulo: M. Fontes, 1999. p. 262-263.

³⁴ NOVACKI, Eduardo; BAGGIO, Andreza Cristina. O direito do consumidor nos tribunais superiores brasileiros: avanços e retrocessos em tempos de precedentes judiciais vinculantes. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 115, p. 393-423, 2018. p. 397. Disponível

necessidade de materializar a uniformização das decisões, apresentando um sistema de precedentes judiciais destinados a manter a estabilidade, à medida que proporciona segurança jurídica ao jurisdicionado e agilidade na prestação jurisdicional³⁵.

No que tange aos precedentes judiciais vinculantes, destaca-se a conclusão apresentada por Estefânia Maria de Queiroz Barboza³⁶:

Enquanto no sistema de tradição romano-germânica a codificação buscou assegurar a completude do Direito e a segurança jurídica limitando-se o papel do Poder Judiciário, nos países que adotaram a tradição do *common law* o Direito desenvolveu-se junto com as decisões judiciais. Os limites aos juízes se deram, assim, não pela existência de um código, mas pela adoção de um sistema de precedentes vinculantes, no qual eles ficavam obrigados a respeitar as decisões anteriores.

No tocante à tutela jurisdicional do consumidor, é intuitivo supor que, como ocorre nas demandas trabalhistas, penais, imobiliárias etc., há o anseio dos litigantes de que ocorram decisões isonômicas em casos semelhantes, trazendo assim a previsibilidade processual e a segurança jurídica do jurisdicionado. É necessário que exista uma decisão ou regra única que se aplique a todos os casos que se assemelham. Conforme observa Gico Júnior, “[...] as partes não saberiam como se portar *ex ante*, pois o comportamento dos juízes *ex post* seria tão aleatório quanto a distribuição de casos”³⁷.

A coerência e a uniformização das decisões judiciais proferidas nas demandas consumeristas podem ser obtidas a partir do uso de precedentes

em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/download/1068/936/>. Acesso em: 11 mar. 2022.

³⁵ Art. 927 do Código de Processo Civil: “Os juízes e os tribunais observarão: I – as decisões do Supremo Tribunal Federal em controle concentrado de constitucionalidade; II – os enunciados de súmula vinculante; III – os acórdãos em incidente de assunção de competência ou de resolução de demandas repetitivas e em julgamento de recursos extraordinário e especial repetitivos; IV – os enunciados das súmulas do Supremo Tribunal Federal em matéria constitucional e do Superior Tribunal de Justiça em matéria infraconstitucional; V – a orientação do plenário ou do órgão especial aos quais estiverem vinculados” (BRASIL. Lei nº 13.105. Institui o Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, 16 mar., p. 1, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso: 2 out. 2021.).

³⁶ BARBOZA, Estefânia Maria de Queiroz. **Precedentes judiciais e segurança jurídica: fundamentos e possibilidades para a Jurisdição Constitucional brasileira**. Saraiva: São Paulo, 2014, p. 76.

³⁷ GICO JÚNIOR, Ivo Teixeira. **Análise econômica do processo civil**. Indaiatuba: Foco, 2020. p. 281.

judiciais vinculantes na forma preconizada no novo Código de Processo Civil, haja vista que:

[...] O emprego de precedentes judiciais vinculantes que disponham sobre a matéria consumerista é uma ferramenta capaz de produzir resultados para muito além da desejada racionalização do trabalho desenvolvido pelas partes e pelos órgãos do Poder Judiciário no trato de demandas de massa³⁸.

O sistema de precedentes vinculantes deverá ser observado por juízes e tribunais ao proferirem decisões futuras em casos de questões consumeristas semelhantes, o que poderá facilitar a resolução dos conflitos de consumo que constantemente são apresentados ao Poder Judiciário. A título de ilustração sobre o uso do sistema de precedentes adotados por tribunais brasileiros em processos judiciais consumeristas, merece destaque o estudo realizado por Camila Santos sobre o direito do consumidor e o dano por perda de tempo nos tribunais de Justiça (TJ) do Rio de Janeiro e do Rio Grande do Sul³⁹. A autora identifica que os TJs do Rio de Janeiro e do Rio Grande Sul proferiram decisões recorrentes pela aplicação da teoria da perda de tempo útil na fundamentação dos argumentos para o pagamento de compensação por danos morais. Tais decisões judiciais ocorreram ao constatar-se que o consumidor, sem sucesso na via administrativa, levou muito tempo para resolver problemas ocasionados pelos fornecedores de serviços.

A outra forma de contribuição do Poder Judiciário na resolução dos conflitos de consumo judicializados é o incentivo à aplicação de práticas conciliativas, isto é, a realização de sessões de conciliação e mediação. O tratamento adequado na solução de conflitos está pautado, segundo Nascimento Júnior, pelo seguinte:

³⁸ REICHELT, Luís Alberto. A tutela do consumidor e o direito fundamental à igualdade perante o ordenamento jurídico no novo Código de Processo Civil: desafios na construção e na aplicação de um sistema de precedentes judiciais vinculantes. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 107, ano 25, p. 529-545, 2016. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/729/649>. Acesso em: 11 mar. 2022.

³⁹ SANTOS, Camila Becker dos. Direito do consumidor e dano por perda de tempo: uma análise à luz da jurisprudência dos tribunais de justiça dos estados do Rio Grande do Sul e o Rio de Janeiro. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, nº 18, p. 35-48, 2017. Disponível em: <https://revista.defensoria.rs.def.br/defensoria/article/view/166>. Acesso em: 20 fev. 2023.

[...] [Na] mudança de paradigma no Poder Judiciário, abandonando-se a ideia de somente se alcançar a Justiça por meio da prestação jurisdicional do Estado; a garantia na qualidade dos serviços prestados pelo Estado, inserindo mediadores e conciliadores como auxiliares da Justiça [...]⁴⁰.

Segundo o Conselho Nacional de Justiça, entre 2016 e 2020 houve no Brasil uma queda na realização de audiências prévias de conciliação e mediação, que passaram de 2.987.623 sentenças para 2.426.020⁴¹. Sinaliza-se a pandemia de covid-19, ao dificultar a realização de audiências, como explicação para a queda no número de audiências de conciliação e mediação nos diferentes assuntos ajuizados no Poder Judiciário brasileiro. No entanto, observa-se o aumento no número de audiências conciliatórias e de mediação desde 2006, ano em que foi instituído o Movimento de Conciliação pelo CNJ. A Resolução nº 125/2010 do CNJ impõe ao Poder Judiciário a função de estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de modo a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam tê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação⁴².

De maneira contributiva, o Código de Processo Civil estabelece no art. 165 a obrigatoriedade da criação do Centros Judiciários de Solução de Conflitos. Assim, o Poder Judiciário passa a atuar por meio de outros mecanismos, os quais podem ser denominados de meios consensuais, que consistem em técnicas destinadas a estimular a autocomposição por meio da conciliação ou mediação. Com isso, é possível proporcionar mais efetividade à atuação do Judiciário, a fim de agilizar a prestação jurisdicional.

⁴⁰ NASCIMENTO JÚNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: *On-Line Dispute Resolution*. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, Franca, v. 12, nº 1, jul. 2017. p. 271. Disponível em: <https://revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/439/pdf>. Acesso em: 15 mar. 2022.

⁴¹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça, op. cit., 2021, p. 121.

⁴² BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em: 6 out. 2021.

Destaca-se que o Judiciário vem adotando medidas de solução de litígios na modalidade *on-line*, com os mecanismos de *On-Line Dispute Resolution* (ODR). Conforme estudo elaborado por Nascimento Júnior⁴³:

[...] fora proposta a criação dos Centros Virtuais de Solução de Conflitos e Cidadania (CEVISCs), sugerindo que tais instalações fossem disponibilizadas [sic] nos CEJUSCs já instalados, disponibilizando [sic] assim mediadores, conciliadores e um perito em informática forense para a realização das atividades conciliativas, dentro de uma plataforma virtual abrigada pelo próprio *site* do respectivo Tribunal de Justiça [...].

Desse modo, a adoção de medidas adequadas para solucionar os conflitos envolvendo os consumidores surge com o intuito de proporcionar a autocomposição dos litígios; ao implementar ambientes virtuais para compor a solução da desavença judicial, o Poder Judiciário afasta a morosidade e o custo econômico que geralmente as partes despendem, como para comparecerem a uma audiência.

Ainda no cenário gerado pela pandemia de covid-19, tornou-se vantajosa a utilização dos meios *on-line* de solução de conflitos consumeristas, uma vez que os encontros presenciais tornaram-se temporariamente restritos; com isso, a conciliação ou a mediação passou a realizar-se por meio de plataformas *on-line* que fornecem um ambiente virtual para que as partes possam negociar e formular um acordo. Dessa forma, “nesses casos consumeristas, além de o TJ disponibilizar [sic] meios de solucionar esses conflitos de forma extrajudicial, também existem outras plataformas que podem auxiliar o consumidor a solucionar seus conflitos”⁴⁴.

A título de exemplificação, destaca-se o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná que adotou o Fórum de Conciliação Virtual no âmbito dos Juizados Especiais, o qual permite que as partes negociem os termos do processo, por

⁴³ NASCIMENTO JÚNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: *On-Line Dispute Resolution*. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, Franca, v. 12, nº 1, jul. 2017. Disponível em: <https://revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/439/pdf>. Acesso em: 15 mar. 2022. p. 276.

⁴⁴ LIMA, Larissa Farias Costa; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira; SANTOS, Solano Antonius de Sousa; SILVA FILHO, Walquer Figueiredo. A aplicação das *on-line dispute resolutions* (ODR) e seus benefícios em tempos de pandemia (covid-19). **Ciência Atual**, São José, v. 17, nº 1, 2021. p. 72. Disponível em: <https://revista.saojose.br/index.php/cafsj/article/view/514>. Acesso em 25 mar. 2022.

meio do envio de mensagens de texto. O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro também oferece para os consumidores “um *e-mail* como canal virtual facilitador da conciliação, oferecendo solução acessível e rápida para os problemas e insatisfações decorrentes das relações de consumo frustradas”⁴⁵.

Com base nessas considerações, percebe-se o papel significativo que o Poder Judiciário vem exercendo frente às formas de resolver os conflitos consumeristas, os quais são marcados pelo excesso de demandas e demora na obtenção de resultados, podendo valer-se da aplicação de precedentes judiciais vinculantes ou pela adoção de práticas conciliatórias, inclusive aplicando as *On-Line Dispute Resolutions* (ODRs).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo sustentou-se que a redemocratização constitucional contribuiu para o protagonismo do Poder Judiciário brasileiro. A Constituição de 1988 conferiu ao Judiciário a função jurisdicional como poder garantidor dos direitos fundamentais e mediador na resolução dos conflitos judiciais.

Com isso, revela-se o fenômeno da judicialização, a qual geralmente é ocasionada por indivíduos que, por meio de ações judiciais, levam as violações de direitos ao Poder Judiciário para serem solucionadas. A esse cenário acrescenta-se o modelo de controle de constitucionalidade adotado (difuso e concentrado) pelo Judiciário brasileiro. O exercício do controle jurisdicional corrobora o debate sobre a atuação ativista dos juízes e tribunais perante assuntos de competência dos poderes políticos.

É nesse horizonte que se refletiu neste artigo sobre o direito acerca das relações consumeristas. Com a massificação das relações de consumo, a ampliação ao acesso à justiça e a institucionalização da cultura do litígio judicial, acompanhamos no Brasil a mobilização do Judiciário por consumidores que

⁴⁵ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Projeto de Solução Alternativa de Conflitos – Conciliação Pré-Processual**. Rio de Janeiro: Tribunal de Justiça, 2010. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>. Acesso em: 25 mar. 2022.

sentem seu direito violado na relação estabelecida com fornecedores de produtos ou serviços. Dessa maneira, naturalmente ocorre o aumento de demandas consumeristas tramitantes no Judiciário brasileiro, ocasionando morosidade e a possível ineficiência da prestação jurisdicional. Após esse diagnóstico, propôs-se neste artigo a necessidade de estabelecer-se formas adequadas para solucionar os conflitos de consumo judicializados.

Argumentou-se aqui que para o Poder Judiciário cumprir a sua função jurisdicional nos conflitos judiciais consumeristas de forma célere e íntegra, duas grandes possibilidades apresentam-se: tratam-se da aplicação da doutrina dos precedentes judiciais vinculantes e do uso de medidas conciliatórias. Ambos os procedimentos contribuiriam para desafogar o Judiciário diante das demandas consumeristas. A doutrina dos precedentes judiciais vinculantes garante decisões isonômicas, além de proporcionar maior segurança jurídica nas decisões proferidas por juízes e tribunais. A adoção de medidas conciliatórias virtuais no ambiente *on-line* proporciona maior agilidade no atendimento das demandas consumeristas e estabelece a autocomposição entre os litigantes.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA, Darlan. Com pandemia, comércio eletrônico tem salto em 2020 e dobra participação no varejo brasileiro. **G1 Economia**, Rio de Janeiro, 26 fev. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/02/26/com-pandemia-comercio-eletronico-tem-salto-em-2020-e-dobra-participacao-no-varejo-brasileiro.ghtml>. Acesso em: 25 mar. 2022.

AZEVEDO, Fernando Costa. O direito do consumidor e seus princípios fundamentais. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas (UFPEl)**, Pelotas, v. 3, n. 1, jan.-jun., 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11960/7575>. Acesso em: 25 mar. 2022.

BAGGIO, Andreza Cristina. A complexidade das relações de consumo e o problema da catividade do consumidor segundo o código de defesa do consumidor brasileiro. **Revista do Instituto do Direito Brasileiro**, Lisboa, ano 1, nº 10, 2012.

BARBOZA, Estefânia Maria de Queiroz. **A legitimidade democrática da jurisdição constitucional na realização dos direitos fundamentais sociais**. 185 f. Dissertação (Mestrado em Direito Econômico e Social). Escola de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2005. Disponível em: https://www.biblioteca.pucpr.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=366. Acesso em: 19 set.2021.

BARBOZA, Estefânia Maria de Queiroz. **Precedentes judiciais e segurança jurídica**: fundamentos e possibilidades para a jurisdição constitucional brasileira. Saraiva: São Paulo, 2014.

BARROSO, Luís Roberto. Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática. **Suffragium – Revista do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará**, Fortaleza. v. 5, n. 8, p. 11-22, jan.-dez., 2009. Disponível em: <https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/handle/bdtse/5498>. Acesso em: 19 set.2021.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização**: as consequências humanas. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1999.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2021**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 3 out. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em: 6 out. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 21 set. 2021.

BRASIL. Lei nº 8.078. Institui o Código de Defesa do Consumidor. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 set. p. 1, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 28 set. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.105. Institui o Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, 16 mar., p. 1, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso: 2 out. 2021.

BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional do Consumidor. **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**: atendimentos. Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>. Acesso em: 15 abr. 2022.

DWORKIN, Ronald. **O império do Direito**. Tradução Jefferson Luiz Camargo. São Paulo: M. Fontes, 1999.

FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. O Judiciário frente à divisão de poderes: um princípio em decadência? **Revista USP**, São Paulo, nº 2, 1994. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/26931/28709>. Acesso em: 15 mar. 2022.

FRANCO, Renata de Mello. **Impacto da pandemia sobre a vida dos consumidores e expectativa dos empresários de retorno à normalidade**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2020. Disponível em: <https://portal.fgv.br/artigos/impacto-pandemia-sobre-vida-consumidores-e-expectativa-empresarios-retorno-normalidade>. Acesso em: 25 mar. 2022.

GICO JÚNIOR, Ivo Teixeira. **Análise econômica do processo civil**. Indaiatuba: Foco, 2020.

HIRSCHL, Ran. O novo constitucionalismo e a judicialização da política pura no mundo. Tradução Diego Werneck Arguelhes e Pedro Jimenez Cantisano. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 251, p. 139-178, 2009. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/7533>. Acesso em: 19 set. 2021.

LIMA, Larissa Farias Costa; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira; SANTOS, Solano Antonius de Sousa; SILVA FILHO, Walquer Figueiredo. A aplicação das *on-line dispute resolutions* (ODR) e seus benefícios em tempos de pandemia (covid-19). **Ciência Atual**, São José, v. 17, nº 1, 2021. Disponível em: <https://revista.saojose.br/index.php/cafsj/article/view/514>. Acesso em 25 mar. 2022.

MARTINS, Humberto Eustáquio Soares. Democratizando o acesso à justiça. In: PESSOA, Flávia Moreira Guimarães (org.). **Democratizando o acesso à justiça**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Livro-Acesso-%C3%A0-Justi%C3%A7a-atualizado-em-03-02-2021.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2022.

NASCIMENTO JÚNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: *On-Line Dispute Resolution*. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, Franca, v. 12, nº 1, jul. 2017. Disponível em: <https://revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/439/pdf>. Acesso em: 15 mar. 2022.

NORONHA Carlos Silveira. Revisitando a tutela do consumidor nos precedentes históricos e no Direito pátrio. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, Porto Alegre, nº 24, 2004. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/revfacdir/article/view/73492>. Acesso em: 11 mar. 2022.

NOVACKI, Eduardo; BAGGIO, Andreza Cristina. O direito do consumidor nos tribunais superiores brasileiros: avanços e retrocessos em tempos de

precedentes judiciais vinculantes. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 115, p. 393-423, 2018. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/download/1068/936/>. Acesso em: 11 mar. 2022.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. **Núcleo de Gerenciamento de Precedentes**. IRDR 022. Curitiba: Tribunal de Justiça. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/irdr-em-andamento/-/asset_publisher/PUO8ZPPKg8zM/content/tema-02/2640044?inheritRedirect=false. Acesso em: 14 abr. 2022.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. **Relação de Processos – Assunto COVID19 até 01/03/2021**. Curitiba: Tribunal de Justiça, 2021. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/estatistica/-/asset_publisher/P9zPBWoB8TPZ/content/dados/31704?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.tjpr.jus.br%2Festatistica%3Fp_p_id%3D101_IINSTANCE_P9zPBWoB8TPZ%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2. Acesso em: 25 mar. 2022.

Processos no Brasil: quanto as empresas gastam anualmente. **Mediação Online**, 25 mar. 2019. Disponível em <https://www.mediacaonline.com/blog/processos-no-brasil-quanto-as-empresas-gastam-anualmente/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

REICHELDT, Luis Alberto. A tutela do consumidor e o direito fundamental à igualdade perante o ordenamento jurídico no novo Código de Processo Civil: desafios na construção e na aplicação de um sistema de precedentes judiciais vinculantes. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 107, ano 25, p. 529-545, 2016. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/729/649>. Acesso em: 11 mar. 2022.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Projeto de Solução Alternativa de Conflitos – Conciliação Pré-Processual**. Rio de Janeiro: Tribunal de Justiça, 2010. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>. Acesso em: 25 mar. 2022.

SANTOS, Camila Becker dos. Direito do consumidor e dano por perda de tempo: uma análise à luz da jurisprudência dos tribunais de justiça dos estados do Rio Grande do Sul e o Rio de Janeiro. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, nº 18, p. 35-48, 2017. Disponível em: <https://revista.defensoria.rs.def.br/defensoria/article/view/166>. Acesso em: 20 fev. 2023.

SARAIVA, Alessandra; MARTINI, Paula. Endividamento das famílias bate recorde em 2022, diz CNC. **Valor Econômico**, São Paulo, 19 jan. 2023. Disponível em: <https://valor.globo.com/brasil/noticia/2023/01/19/endividamento-das-familias-foi-recorde-em-2022-diz-cnc.ghtml>. Acesso em: 22 jan. 2023.

SOARES, Dennis Verbicaro; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. Consumidor e redes sociais: a nova dimensão do consumismo no espaço virtual. **Revista Pensamento Jurídico**, São Paulo, v. 14, nº 1, 2020. Disponível em: <https://fadisp.com.br/revista/ojs/index.php/pensamentojuridico/article/view/199/259>. Acesso em: 20 fev. 2023.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Desjudicializar conflitos: uma necessária releitura do acesso à justiça. *Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí, v. 17, p. 237-253, 2012. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/3970/2313>. Acesso em: 5 out. 2021.

Submetido em: 01/11/2023

Aprovado em: 30/03/2024