

**XXIV CONGRESSO NACIONAL DO  
CONPEDI - UFMG/FUMEC/DOM  
HELDER CÂMARA**

**ACESSO À JUSTIÇA I**

**JUVÊNIO BORGES SILVA**

**TEREZA CRISTINA SORICE BARACHO THIBAU**

**EDINILSON DONISETTE MACHADO**

Todos os direitos reservados e protegidos.

Nenhuma parte deste livro poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

#### **Diretoria – Conpedi**

**Presidente** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UFRN

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. José Alcebíades de Oliveira Junior - UFRGS

**Vice-presidente Sudeste** - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR

**Vice-presidente Norte/Centro** - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes - IDP

**Secretário Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC

**Secretário Adjunto** - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

#### **Conselho Fiscal**

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG /PUC PR

Prof. Dr. Roberto Correia da Silva Gomes Caldas - PUC SP

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches - UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS (suplente)

Prof. Dr. Paulo Roberto Lyrio Pimenta - UFBA (suplente)

**Representante Discente** - Mestrando Caio Augusto Souza Lara - UFMG (titular)

#### **Secretarias**

**Diretor de Informática** - Prof. Dr. Aires José Rover – UFSC

**Diretor de Relações com a Graduação** - Prof. Dr. Alexandre Walmott Borgs – UFU

**Diretor de Relações Internacionais** - Prof. Dr. Antonio Carlos Diniz Murta - FUMEC

**Diretora de Apoio Institucional** - Profa. Dra. Clerilei Aparecida Bier - UDESC

**Diretor de Educação Jurídica** - Prof. Dr. Eid Badr - UEA / ESBAM / OAB-AM

**Diretoras de Eventos** - Profa. Dra. Valesca Raizer Borges Moschen – UFES e Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - UNICURITIBA

**Diretor de Apoio Interinstitucional** - Prof. Dr. Vladimir Oliveira da Silveira – UNINOVE

---

A174

Acesso à justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFMG/ FUMEC/Dom Helder Câmara;

coordenadores: Juvêncio Borges Silva, Tereza Cristina Sorice Baracho Thibau, Edinilson Donisete Machado – Florianópolis: CONPEDI, 2015.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-075-6

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: DIREITO E POLÍTICA: da vulnerabilidade à sustentabilidade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Encontros. 2. Justiça. 3. Direito processual. 4. Direitos humanos. I. Congresso Nacional do CONPEDI - UFMG/FUMEC/Dom Helder Câmara (25. : 2015 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

---



# XXIV CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI - UFMG/FUMEC /DOM HELDER CÂMARA

## ACESSO À JUSTIÇA I

---

### **Apresentação**

#### ACESSO À JUSTIÇA I

O acesso à justiça, para além do acesso ao judiciário, demanda a invocação de diversificadas frentes de atuação, tanto judiciais quanto extrajudiciais.

A legislação brasileira vem sendo atualizada e revisada com o propósito de acompanhamento do dinamismo e complexidades das relações sociais e dos novos modelos de configuração dos conflitos postos.

A cultura do litígio tem sido, e precisa mesmo ser, substituída pela cultura da conformação dos interesses. Conformação compreendida não no sentido de resignação, mas sim de conformidade e harmonização. Essa experiência da conformação poderá ser implementada por meio de técnicas extrajudiciais de solução de conflitos, tais como: mediação, arbitragem, negociação, etc. Todas elas refletem soluções baseadas na racionalidade, levando à emancipação dos sujeitos de direito que se empoderam de sua capacidade de construir e cumprir acordos pensados em conjunto, evitando o excesso de judicialização dos conflitos, e consequentemente, do endêmico emperramento do Poder Judiciário.

Aprender a lidar com a cultura da conformação e negociação dos conflitos é tarefa que deve iniciar-se cedo na vida das pessoas. Os professores, de um modo geral, têm um fértil campo de atuação neste sentido. Desde a escola infantil até os bancos das universidades, esse ensinamento poderá ser passado e treinado, só assim poderemos cultivar a paz nas relações sociais. De outra forma os conflitos sociais se tornarão cada vez mais complexos e demorada sua solução.

Tanto a morosidade do Judiciário na solução dos conflitos a ele denunciados, quanto a falta de políticas públicas adequadas ao atendimento das necessidades sociais, bem como a cultura do litígio encrustada no inconsciente da sociedade, constituem sérios entraves à realização do acesso à justiça social.

Lado outro não se pode negar a estreita ligação, via de regra falida, entre a concessão satisfatória dos direitos judicialmente reconhecidos e a real possibilidade de sua realização e

asseguramento aos jurisdicionados. Assim é que se vê se fazerem claros os entraves políticos e econômicos à solução dos conflitos sociais, tornando, em diversas circunstâncias, as decisões judiciais inócuas e/ ou inexecutáveis.

Áreas que compõem os direitos sociais constitucionais, tais como a saúde, o meio ambiente, o direito previdenciário, criança e adolescente, etc, necessitam de investimento e planejamento prévios de todos os Poderes do Estado para serem garantidos com um mínimo de segurança. Desta forma o acesso à ordem jurídica justa poderá ser alcançada e mantida, diminuindo-se, finalmente, a perniciosa tensão entre a Política e o Judiciário, garantindo-se, desta forma, o cumprimento do prometido Estado Democrático de Direito anunciado e prometido na Constituição da República de 1988.

Neste sentido, os capítulos a seguir, com seus correspondentes autores, emprestam significativa contribuição ao debate sobre o acesso à justiça, sendo possível observar as seguintes temáticas:

1ª - Acesso à justiça e teoria discursiva do direito, acesso à justiça e justiça restaurativa, e acesso à justiça e Estado Democrático de Direito. Discute-se neste eixo temático o acesso à justiça sob a ótica da teoria da ação comunicativa de Habermas, focando o direito como busca do consenso, procurando superar os tecnicismos e burocracias da razão instrumental e o resgate da razão pela via da comunicação, com o fito de construir um direito pautado pela efetiva participação social. Em perspectiva semelhante trata o capítulo que aborda a Justiça Restaurativa, a partir de análise do Projeto de Lei 7006/2006 que propõe alterações no Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, do Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941, e da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para facultar o uso de procedimentos de Justiça Restaurativa no sistema de justiça criminal, em casos de crimes e contravenções penais. O objetivo é proporcionar às partes envolvidas autonomia e efetiva participação, contando com a participação ampla da rede social para o alcance do seu desiderato, como forma de contribuir para o acesso à justiça. Num terceiro momento abordar-se a relação entre acesso à justiça e Estado Democrático de Direito, considerando posicionamentos do Poder Judiciário, partindo-se de um caso concreto envolvendo a coleta de lixo no município de Cambuquira-MG e a decisão do Tribunal determinando sua realização três vezes por semana, e destacando a participação social neste processo envolvendo a comunidade e o meio-ambiente.

2ª - Acesso à justiça e morosidade judicial, acesso à justiça e razoável duração do processo. Discute-se neste eixo temático os problemas da morosidade judicial na Justiça Brasileira, o congestionamento de processos, o não cumprimento do princípio da razoável duração do processo e os graves prejuízos que tal ocasiona à prestação da justiça.

3ª - Acesso à justiça e judicialização dos direitos sociais, judicialização das políticas públicas e ativismo judicial. Discute-se neste eixo o fenômeno da judicialização das políticas públicas, a relação entre o político e o jurídico na efetivação de direitos sociais fundamentais, a atuação dos tribunais e sua legitimidade em face de decisões que tem repercussão no poder político, mormente na Administração Pública, tendo em vista que o administrador público tem um orçamento previamente votado e aprovado. Aborda-se o conflito entre o princípio da "reserva do possível" e do "mínimo existencial", destacando as decisões dos tribunais nesta matéria.

4ª - Acesso à justiça e métodos alternativos de resolução de conflitos. Discute-se neste eixo temático os meios alternativos de resolução de conflitos, como mediação e conciliação, a inserção destes institutos no Novo Código de Processo Civil, e a contribuição dos meios alternativos de resolução de conflitos para a ampliação do acesso à justiça, rompendo com o paradigma do contencioso, e buscando mostrar que é possível acessar e realizar justiça sem que seja necessariamente pela vida dos tribunais.

Esperamos que todas as discussões aqui tratadas possam contribuir para ampliar a compreensão do acesso à justiça e efetivação dos direitos fundamentais sociais.

## **JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: QUANDO A LITIGIOSIDADE INVIABILIZA A APLICAÇÃO DE SEUS PRINCÍPIOS E O ACESSO À JUSTIÇA**

### **SMAL CLAIMS COURTS: WHEN LITIGATION INVIABILIZA TO YOUR APPLICATION PRINCIPLES AND ACCESS TO JUSTICE**

**Luiz De Franca Belchior Silva**

#### **Resumo**

O presente estudo visa analisar o acesso à justiça através dos Juizados Especiais Cíveis, que consistem num apêndice dentro do sistema judiciário brasileiro, para a solução de conflitos de menor expressão econômica e devem oferecer uma prestação jurisdicional rápida e voltada à conciliação, tal como concebe o artigo 2 da Lei n. 9.099/1995. Contudo, atualmente, em razão da litigiosidade exacerbada e de falta de estrutura, a realidade se mostra diferente. Discute-se aqui, a qualidade e eficiência dos Juizados Especiais Cíveis, sugerindo-se como aprimorando deste, a garantia da presença de um Defensor Público em suas audiências, ou a imposição de multa a empresas fornecedoras de produtos ou serviços, que, reiteradamente, são demandadas pelos mesmos fatos, recorrentes condenações, mitigando esse ambiente de judicialização em que se encontra a sociedade brasileira. Objetivou-se demonstrar como a litigiosidade afeta os Juizados, inviabilizando a aplicação de seus princípios. A metodologia utilizada foi o método dedutivo através dos procedimentos técnicos bibliográficos e documental.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Juizados especiais cíveis, Litigiosidade, Pacificação social

#### **Abstract/Resumen/Résumé**

This study aims to analyze access to justice through the Small Claims Courts, which consist in an appendix in the Brazilian judicial system, to solve conflicts of minor economic importance and should offer a quick adjudication and focused on reconciliation as conceives Article 2 of Law n. 9099/1995. However, currently, due to the heightened litigation and lack of structure, the reality proves different. It is argued here, the quality and efficiency of the Small Claims Courts, suggesting as tweaking this, ensuring the presence of a Public Defender in your audience, or a fine of imposing the suppliers of products or services, which has repeatedly They are demanded for the same cause, recurrent convictions, mitigating this legalization environment you are in Brazilian society. The objective was to demonstrate how litigation affects the Courts, preventing the application of its principles. The methodology used was deductive method by bibliographic and documentary technical procedures.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Small claims courts, Solution, Social peace

## 1 INTRODUÇÃO

A Constituição da República elenca os direitos e garantias fundamentais que se encontram esparsas no texto constitucional, dentre eles o livre acesso à Justiça, sendo ainda assegurado a todos, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, como define o artigo 5º, LXXVIII.

Como lei fundamental e suprema, a Constituição fixa os pilares que regem as relações entre os cidadãos agrupados sob a égide republicana e, no caso presente, também democrática. Estabelece direito, mas também fixa deveres. O paradoxo entre obedecer as normas, cumprindo seus dispositivos e ter seus direitos protegidos por vezes resvala na necessidade de se apresentar o conflito ao Estado-Juiz, que tem a prerrogativa de ser o detentor da função pública de mediação e resolução de conflitos, com base no direito e ordenamento normativo vigente.

Desde a Constituição imperial brasileira já se falava na conciliação como um requisito para o julgamento do processo. Nesse contexto, e em busca de uma solução rápida para a resolução dos conflitos é inserido no mundo jurídico o microssistema processual, de modo que os Juizados Especiais surgem como meio de acesso à justiça, visando cumprir melhor a função de pacificador, visto que desenvolve uma cultura jurídica própria, prestigiando os princípios e os critérios que o norteiam, valorizando especialmente a praxe da conciliação, como forma de solução de conflitos sociais (FIGUEIRA; LOPES, 2000, P.65).

Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais instituídos pela Lei 9.099/1995, e pela sua própria etimologia, demandam um sistema administrativo enxuto e eficaz, apto a fomentar o escopo de celeridade e informalidade, entregando a prestação jurisdicional qualitativamente mais rápida, com ênfase na realização de acordos. O magistrado titular de um Juizado Especial deve se atentar para a existência desses citados mecanismos que facilitem a realização da prestação jurisdicional (CAMARA, 2008, P.9)

Esse microssistema, voltado à solução de conflitos de menor valor econômico, utiliza seus basilares princípios – oralidade, simplicidade, informalidade, celeridade e economia processual – e consagra a conciliação, como alternativa de entregar a prestação jurisdicional rápida à luz da Constituição.

Assim, mesmo primando pelos melhores predicados do processo, orientando a mediação da conduta humana sob princípios sólidos, os Juizados Especiais vem sofrendo com uma demanda sempre crescente, principalmente frente à falta de providencia do Poder Público e aos mais variados aspectos, desde a simples incapacidade de agir de acordo com a lei, pretorianamente interpretada, como a ineficiência fiscalizatória sobre as atividades mal

reguladas, que geram aumento de conflitos, obviamente repetitivos, seja na esfera previdenciária, ou nas relações de consumo, como fornecimento de serviços de telefonia, transporte e atividades financeiras. A crescente repetitiva demanda contra essas atividades de consumo deveras compromete a qualidade e eficiência dos juizados especiais cíveis (MANCUSO, 2015, p.154). Por conseguinte, a Justiça como um todo e, máxime os Juizados Especiais, necessitam adotar métodos e passar por reformas que fomentem a rápida e eficaz solução de litígios.

O presente artigo aborda a instituição dos juizados especiais como importante ferramenta de pacificação social de conflitos à luz de seus princípios processuais em especial a informalidade e celeridade, facilitando o livre acesso à Justiça da camada social mais vulnerável, bem como sugere-se a assistência devida ao jurisdicionado que dela necessita, ante a presença de um Defensor Público em todas as audiências. Para esta análise, utilizou-se doutrina e jurisprudência, com a finalidade de melhor demonstrar esse microsistema de pacificação de conflitos sociais e de acesso à justiça.

Assinale-se, ainda, que o princípio da celeridade atua em prol do princípio da economia processual, considerando-se que a inobservância da prática de atos processuais previstos em lei não gera nulidade, desde que tal prática tenha atingido sua finalidade e não tenha prejudicado, de nenhuma forma, a parte contrária, mesmo porque consoante Rocha (2003, p. 10) “tirar o máximo de proveito de um processo é torná-lo efetivo, transformando-o num processo de resultados”.

Este estudo traz, como primado normativo, obviamente, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, especialmente o princípio da duração razoável do processo, estabelecido em seu artigo 5º, inciso LXXVIII, assim como a lei n. 9099/95, o Código de Processo Civil, relativamente ao que concerne entrega da prestação jurisdicional e o acesso à justiça, que, sem dúvida, é direito do cidadão e dever do Estado.

No presente trabalho aplicou-se o método dedutivo, enfatizando uma pesquisa bibliográfica e documental, de forma explicativa, a partir da leitura de CAPPELLETTI; GARTH, FILGUEIRA, MANCUSO (1998, 2000, 2015) bem assim como uma análise sobre a legislação brasileira, doutrina, princípios processuais, em especial aqueles afetos ao acesso à justiça, o princípio da duração razoável do processo e princípio da efetividade, destacando-se também, a morosidade, inaceitável em se tratando de Juizados Especiais, pois viola os direitos fundamentais do jurisdicionado.

## **2 ACESSO À JUSTIÇA: EM BUSCA DA CELERIDADE E RAZOAVEL DURAÇÃO DO PROCESSO NOS JUIZADOS**

A Constituição Federal contempla a garantia de acesso à justiça em seu artigo 5º, incisos XXXV e LXXIV. Igualmente, o Código de Processo Civil, Jurisprudência, Princípios Gerais do Direito e Costumes abrigam conceitos e meios de acesso à justiça. É nesse ambiente normativo do Estado que surgiram e os Juizados Especiais de Pequenas Causas, como forma de ofertar melhor acesso aos que necessitam da justiça e possuem menos recursos financeiros.

A Lei n.º 9.099/1995, no artigo 54, albergou no seu conceito de “justiça de pequenas causas”, não só a celeridade na tramitação dos feitos, quanto a isenção de pagamento de custas judiciais, estabelecendo dentre suas diretrizes regentes que “o acesso ao Juizado Especial independerá, em primeiro grau de jurisdição, do pagamento de custas, taxas ou despesas”

Cappelletti; Garth (1998, p. 31), no estudo de acesso à justiça, classificou em três elementares modelos, chamados de “ondas”, a assistência judiciária, a tutela dos interesses difusos e o enfoque de acesso à justiça sem pagamento de custas, como ocorre nos Juizados Especiais.

Nesse sentido, a Defensoria Pública se enquadra prestando assistência gratuita à população carente cuja atuação deve ser ampliada, não apenas quantitativamente, mas qualitativamente, formando profissionais, atuando inclusive na esfera parajudicial, junto a órgãos como os PROCON, sindicatos, Centros de Mediação, antecipando-se assim, ao formato judicial na resolução das querelas eventualmente surgidas.

Assim, os Juizados Especiais Cíveis representam importante elemento significativamente mais distributivo de acesso à justiça, através dos quais se busca o aperfeiçoamento das relações sociais, na resolução de conflitos (CAMARA, 2008, 65).

Esse acesso à Justiça está garantindo dentre os fundamentos da República Federativa do Brasil e decorre da necessidade de exercer efetivamente a pacificação social, através de um sistema normativo, positivado e consuetudinariamente consolidado através dos Tribunais pátrios. Correlacionando à lição de BOBBIO (2011, p.51), surge a concepção de que a vida do ser humano desenvolve-se em um mundo de normas, que embora pense o homem ser livre, na verdade, está envolto numa densa rede de regras de condutas, que dirige sua vida desde o nascedouro até a morte.

Portanto, os direitos fundamentais, dentre os quais aqui se destaca o acesso à Justiça, são protegidos especialmente por norma de nível mais elevado. A positivação desses direitos

permite a transformação dos critérios morais em autênticos direitos subjetivos munidos de uma proteção maior que os direitos subjetivos não fundamentais.

Como assinala Castilho (2006, p.14) percebe-se que a idéia de acesso à justiça, “*significa não mais simplesmente o acesso à tutela jurisdicional do Estado*”. Mas uma ordem jurídica justa com acesso generalizado, efetivo e igualitário. De igual forma, Cappelletti (1998, p.8) fixa que acesso à Justiça “*é o direito outorgado ao cidadão de resolver seus litígios ou de reivindicar seus direitos sob os auspícios do Estado*”. Assegura ainda:

O direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso á justiça pode, portanto, ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos (CAPPELLETTI, 1998, P.11/12).

Esses direitos mantêm uma grande proximidade com a necessidade do aprimoramento das relações sociais, políticas, principalmente as comerciais, considerando o advento histórico de revoluções, guerras civis e de outros acontecimentos de ruptura, tendo um vasto número de pessoas que lutaram reivindicando os seus direitos pela liberdade e igualdade.

Para Cappelletti; Garth (2002, p.163) deve-se permitir o acesso à Justiça e, ao mesmo tempo, criar meios de aprimorar os métodos para a sua realização, retendo a litigiosidade desenfreada. Nesse contexto, Grinover (1984, p.245) ressalta:

O verdadeiro acesso à Justiça significa buscar os meios efetivos que façam as partes utilizarem plenamente o Estado na solução de seus conflitos. E de todos os conflitos, mesmo daqueles que até agora não tem sido levados à justiça. Faça-se aqui a menção, de passagem, aos grandes conflitos metaindividuais, superindividuais, que contrapõem grupo contra grupo, e para os quais o nosso instrumental processo ainda parece ineficiente.

Frente a isso, deve-se ponderar o acesso à justiça quando a sua validade ultrapassa os limites da segurança protetiva sobre as relações sociais, aí se incluindo o abuso do gozo de direitos sem a correta percepção de deveres (SANTOS, 2013, p.207).

É cediço que a vida em sociedade depende de uma série de regras de conduta e de moral, cada sociedade a seu tempo delimita seus valores, de acordo com as mudanças sociais e econômicas vivenciadas em cada País, Estado ou cidade, ou seja, em cada sociedade individualizada.

Há direitos a serem usufruídos. No entanto, há factuais deveres que precisam ser obedecidos por todos na medida de cada responsabilidade. A dificuldade ao acesso à justiça

também decorre da subutilização do sistema frente ao excesso perpetrado principalmente por aqueles que ignoram seus deveres.

A judicialização excessiva das relações de consumo, por exemplo, tendo, de um lado a leniência dos fornecedores de produtos e serviços e, de outro, exigências por vezes desarrazoadas da parte consumidora, afeta o Poder Judiciário como um todo, máxime o microsistema dos juizados especiais, tornando-o lento e ineficiente. Isso porque a sociedade se transforma incessantemente e o Poder Judiciário não acompanha essa evolução (MANCUSO, 2015, p.156).

Devido à excessiva judicialização dos conflitos interpessoais na sociedade brasileira, com o passar dos tempos, a amplitude de demandas judiciais tem atingindo graves proporções. Tudo isso em razão do considerável crescimento populacional que vem sofrendo o corpo social, atrelado ao acesso cada vez mais rápido à informação, embora nem sempre de qualidade, mas que avilta as relações sociais.

E para amenizar ou até mesmo solucionar os conflitos de interesses existentes na sociedade, impõe-se a necessidade de se estabelecer, para todos, sem nenhum critério de distinção, o fácil e livre acesso à Justiça.

Desse modo incluiu-se no ordenamento jurídico pátrio um sistema que pudesse efetivamente contribuir para a resolução das lides, representado pelos Juizados Especiais, regulamentados pela Lei nº. 9.099/1995.

Entretantes, decorridas vinte anos, o microsistema se vê engessado, funciona com base em uma burocracia inútil que compromete sua eficiência, dificulta e atrasa a entrega da prestação jurisdicional, violando os princípios que o instituíram. O sistema, enfim, se apresenta inoperante ao anseio de sua criação e necessita urgente, de uma providencia estrutural por parte do Poder Público.

Nos Juizados Especiais – inegável canal de acesso à justiça – ante a particularidade da economia processual relativa ao não pagamento de custa judicial, ocorreu o fenômeno que já se suspeitava, qual seja: a demanda desenfreada, como previu CAPPELLETI;GARTH (2002,p.62-62).

Essa realidade acabou por afogar os Juizados Especiais diante de um abuso na propositura de demandas, facilitado pela gratuidade e informalidade dos pedidos, dispensando-se a figura de um advogado.

Sob esse prisma, torna-se justo acoplar à definição de acesso à Justiça o elemento “razoável duração dos processos”, tal como exige o artigo 5º, inciso LXXVIII, também na qualidade de direito fundamental. Contudo, a demanda desenfreada prevista por Cappelletti

(2001, p.62) impede, no momento, a entrega da prestação jurisdicional em prazo razoável, fato que desafia providências urgentes para que se cumpra o dispositivo constitucional em espécie.

Nesse contexto social e jurídico, o Brasil em face da reforma inserida pelas Emendas Constitucionais nº 19 e 45 que trataram, respectivamente, da eficiência e razoável duração do processo, alterando o Código de Processo Civil e, ainda mais, com o já previsto advento de sua nova reforma, também de inegável importância, precisa adotar práticas que fomentem a rápida e eficaz solução dos litígios.

A efetividade do processo também é um direito do cidadão, no sentido de eficiência, ambas contidas na Constituição Republicana, nos artigos 37 e 74, respectivamente. Segundo Santos (2007, p.27) ao diferenciar eficiência, eficácia e efetividade, acentua que todas elas devem refletir, na verdade, como “princípio da boa administração”, pois um sistema público eficiente, em todos os sentidos, consolida um Judiciário acessível, vinculativo e célere.

Assim, a efetividade do processo representa garantia de respeito a um direito fundamental. Para Zavascki (2001, p.20), o direito de acesso à justiça ou à ordem jurídica justa “compreende, em suma, não apenas o Direito de provocar a atuação do estado, mas também e, principalmente o de obter, em prazo adequado, uma decisão justa e com potencial de atuar eficazmente no plano dos fatos”

A sociedade civil está cada dia mais esclarecida e, em tempo real, muito bem informada dos seus direitos, fatores esses que contribuem para o acesso à Justiça, em larga escala. E a amplitude isonômica e honesta ao acesso à justiça passou a alimentar elementos de entrave à celeridade na entrega da prestação jurisdicional, o que, sem dúvida, atingiu diretamente a qualidade dos Juizados Especiais.

Segundo Figueira; Lopes (2005, p.47), que a incompatibilidade de números de magistrados e serventários e ainda a qualidade duvidosa dos julgados, causa atraso na entrega da prestação jurisdicional ao cidadão, sendo assente que a jurisdição está em crise, mas essa situação não é só brasileira, alguns países também passam por dificuldades similares à vivenciada no Brasil.

É necessário que o Estado crie e institua mecanismos capazes de efetivar a validade e eficácia do ordenamento jurídico para resolver os conflitos, pois o Estado tomou para si essa responsabilidade, de promover o bem estar do cidadão, com políticas públicas e meios que sejam eficazes para trazer o bem estar à sociedade de forma coletiva, a isso inclui-se a prestação jurisdicional quando requerida, em vista que vivemos num Estado Democrático de Direito e ao Estado cabe o controle jurisdicional.

Os princípios gerais de Direito, segundo Figueiredo (2001, p.62) são normas gerais abstratas “não necessariamente positivadas expressamente, porém às quais todo ordenamento jurídico, que se construa com a finalidade de ser um Estado Democrático de Direito, em sentido material, deve respeito”. Assim, os princípios orientam toda a conduta, tanto antes da demanda judicial, quanto quando durante seu processamento, de modo a fazer com que o resultado das decisões proferidas nos Juizados Especiais possa pautar o comportamento das relações sociais deixando bem claro direitos e deveres das partes.

### **3 JUIZADOS ESPECIAIS: ACESSO E CELERIDADE**

Os Juizados Especiais Cíveis, criados com o advento da Lei 9.099/95 foram idealizados com o propósito de desafogar a Justiça comum e oferecer à sociedade maior acesso à justiça, atraindo para sua competência as causas de menor complexidade, tanto que delimita o valor das causas de sua competência.

Esse microssistema se apresenta como uma boa alternativa à ampliação ao acesso à justiça, atendendo os principais princípios sob os quais foram concebidos, como efetividade, economia processual, celeridade, oralidade, simplicidade e informalidade, a priori, sem a intermediação de advogados, como forma democrática de acesso à Justiça (CAMARA, 2008, p.31).

Além do elemento gratuidade inicial, o artigo 9º da Lei n.º 9.099/1995 estabelece a dispensa do advogado para causas até 20 (vinte) salários mínimos, faculta o fornecimento de assistência judiciária, de acordo com lei local, nos termos do parágrafo 1º do citado artigo de lei.

Logo, para que os Juizados Especiais possam realmente cumprir com sua função social, necessita adotar, através do Poder Público, as providências vitais ao seu funcionamento, como a assistência judiciária aos incautos reclamantes e reformas estruturais com metodologias adequadas para o atendimento ao jurisdicionado e entrega da prestação jurisdicional de modo célere com razoável duração.

Firme nessas premissas, ergue-se que a celeridade processual fortifica o elemento fundamental de acesso à justiça, que somente se concebe com uma gestão profícua da máquina judiciária, em atrelo a um respeito maior ao sistema normativo vigente, conciliando conscientização jurídica entre os cidadãos, empresas, poderes públicos, iniciativa privada, com fortificação institucional das decisões judiciais como elemento vinculativo sobre as decisões privadas, bem como uma gestão administrativa do Poder Judiciário moderna e evolutiva.

Conquanto, com a velocidade com que ocorrem as transformações sociais, por vezes não acompanhadas de uma correta aplicação da norma, que, por desuso ou mau uso, ou até mesmo ignorância, perdem o caráter essencial para o qual foram concebidas. Nessa análise, tem-se que os Juizados Especiais, passados quase 20 (vinte) anos de sua efetiva existência, vem perdendo suas características basilares como celeridade e informalidade, desnaturando o instituto e mitigando o acesso à justiça.

#### 4 OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DOS JUIZADOS ESPECIAIS

O microssistema processual dos Juizados Especiais Cíveis é norteado por alguns princípios gerais, a exemplo daqueles enumerados no artigo 2º da Lei nº 9.099/1995: “*oralidade, da simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação*” (FIGUEIRA; LOPES, 1995, p. 45).

Em épocas remotas, a formação de um processo se dava inteiramente de forma verbal. Somente com o passar dos tempos foi se tornando escrito. Cintra, Grinover e Dinamarco (2001, p. 325) analisando o tema, expõem que:

Exclusivamente oral era, entre os romanos, o procedimento no período das ações da lei. A oralidade perdurou no período clássico, mas já então a fórmula se revestia de forma escrita. Na extraordinária *cognitio* o procedimento transformou-se em escrito no tocante a vários atos, permanecendo os debates orais. Inteiramente oral era o procedimento entre os germanos invasores, o que veio a influir no do povo conquistado. Predominou, assim, por longo tempo, a palavra falada permanecendo a escrita apenas como documentação. Mas o direito canônico reagiu contra o sistema e no direito comum generalizou-se o procedimento escrito [...] Na França, porém, o código de processo napoleônico acentuou o traço oral do procedimento, que não fora jamais abandonado.

A adoção do princípio da oralidade não se traduz como uma inovação, ao contrário, tal princípio já era utilizado no direito romano germânico. Porém, no que diz respeito à efetiva utilização do procedimento oral na Lei 9.099/95, este possui singular importância, uma vez que objetiva tornar o procedimento mais ágil, possibilitando que nas audiências se reduza a termo somente o estritamente essencial ao processo.

Objetiva, ainda, acelerar a prestação jurisdicional, de modo que os processos sejam julgados de maneira rápida e efetiva. Busca-se o verdadeiro acesso à justiça, possibilitando-se que as ações sejam propostas verbalmente, reduzindo-se a termo a pretensão das partes.

Baseando-se na classificação de Rocha (2003, p. 6-8) os referidos princípios complementares da oralidade são os princípios da simplicidade ou informalidade. Segundo BUENO (1992, p. 623) simplicidade é “*qualidade do que é simples, do que é fácil, singeleza,*

*ingenuidade*”. Igualmente, para FERREIRA (2001, p. 388) “*informalidade é tudo aquilo destituído de formalidade, próprio de quem é informal*”. E, portanto, essa é a essência do princípio da simplicidade ou informalidade, de modo que o procedimento estabelecido pela Lei nº. 9.099/95 deve ser claro e, sobretudo, acessível a todos, banindo toda e qualquer forma rebuscada ou estritamente técnica, mormente para aqueles que não possuem conhecimento jurídico.

Isso consiste, na verdade, naquilo que Câmara (2004, p. 20) conceituou de formalização dos processos, que é o abandono à exacerbação das formas em vista que os princípios da simplicidade e informalidade existem não para destituir as formas dos atos processuais de rigor, pois é evidente que os elementos constitutivos de um ato jurídico possuem uma forma, solene ou não solene, o que se busca é abolir o formalismo, o exagero formal (CÂMARA, 2004, p. 20).

Nota-se que os princípios da simplicidade e informalidade possuem sintonia um com o outro à medida que estão sob um regime de sensatez mútua. Esses princípios se limitam à diminuição de um rigor extremo no tocante à estrutura procedimental do microsistema, ampliando-se as possibilidades de acesso à justiça e proporcionando às partes o recebimento eficaz da tutela prestada pelo Estado Juiz.

Sem dúvida, o formalismo em exagero além de dificultar, cria obstáculos na entrega da prestação jurisdicional e, sem dúvida, atemoriza o jurisdicionado inibindo-o a buscar a proteção dos direitos a si pertencente. Portanto, resta evidente que a exacerbação das formas processuais não se coaduna com os princípios que orientam o regular funcionamento dos Juizados Especiais Cíveis.

Compreende-se que na aplicação dos princípios norteadores da Lei 9.099/95 a finalidade precípua é buscar o melhor resultado possível na aplicação do direito das partes, utilizando, para tanto, o mínimo de atividades processuais.

O princípio da economia e celeridade processual, contemplam que o processo deve conter tão somente atos processuais imprescindíveis à resolução da lide para que não haja uma dilatação desnecessária do processo, evitando atraso na entrega da prestação jurisdicional, uma vez que a essência desse microsistema é a sua rapidez (CAMARA, 2008, p.19).

Desse modo, torna-se importante atribuir aos atos processuais praticados nos processos, o que Rocha (2003, p. 10) conceituou de *a maior carga de efetividade possível*. Por isso o procedimento adotado pelo microsistema é simplificado, onde são praticados somente atos essenciais para o deslinde da questão discutida em Juízo.

Contudo, chama-se à atenção, que os Juizados Especiais não têm atendido aos preceitos para os quais foram instituídos. Destaca-se que um dos motivos que levam ao atraso da entrega da prestação jurisdicional de processos em trâmite, se dá pela falta de estrutura desses órgãos. Isso por certo, acarreta na violação dos princípios que o norteiam.

Outo motivo, é o assoberbamento de demandas, que causa inchaço nos Juizados e, conseqüentemente, transforma-os em verdadeiras ‘varas cíveis’ do Juízo comum. A carência de juízes de direito, funcionários desmotivados e com o mínimo de preparação profissional, bem como equipamentos precários, contribuem para o retardamento da entrega da tutela prestada pelo Estado-juiz.

Entretanto, mesmo diante de todas essas dificuldades e do abarrotamento de ações na justiça comum e igualmente nos Juizados Especiais, este ainda é o caminho mais fácil e melhor acesso às camadas menos favorecidas na busca pela pacificação social de conflitos, porque é gratuito, informal, oral e, pelo menos em tese, simples e célere. Resta o esforço de todos que compõem o Poder Público em geral para fazê-lo funcionar dentre dos seus princípios.

## **5 LITIGANISMO: CRISE NOS JUIZADOS ESPECIAIS**

O Estado, chamado também de Estado-juiz não tem tido condições de ofertar de forma rápida a solução dos conflitos, ocasionando frequentemente demora na prestação jurisdicional, instituindo uma crise jurisdicional nesse microssistema

Muitos autores e juristas, como Grinover, Filgueira; Joel, Mancuso (2004, 2005, 2015) falam sobre a crise do judiciário, da lentidão no julgamento das causas, não obstante a sociedade necessitar de decisões rápidas e eficientes por parte do Poder Judiciário.

Para Zaffaroni (1998, p.79), a história fala com viva eloquência que a questão judiciária é antes de tudo uma questão política, e diz que “a rigor, qualquer um que observe nossa realidade judiciária latino-americana pode comprovar o que ela expressa cotidianamente. Às vezes, a extrema proximidade de um fenômeno impede sua compreensão”. Assim, define em três as funções judiciárias: decisão de conflitos, controle constitucional e autogoverno. Essas funções foram rebatidas e reconhecidas conforme os momentos de poder.

Conforme assinala Marinoni (2006, p.113), é inegável que o Estado-juiz tornou-se impotente para dirimir todas as espécies de conflitos do mundo contemporâneo, e que, embora tenha proibido a autotutela, não consegue prestá-la em tempo razoável e de forma adequada, acabando por negar a própria jurisdição, na medida em que a inexistência de tutela adequada

corresponde a sua própria negativa pelo Estado que se obrigou a prestá-la quando chamou para si o monopólio da jurisdição.

Ainda assim, como diz Mancuso (2015, p.79), isso não implica que qualquer interesse contrário deve ser de pronto submetido ao Judiciário, devendo as partes, de antemão buscar formas alternativas para a composição dos conflitos.

A litigiosidade contida na sociedade significa dizer que, o sistema dos Juizados Especiais haveria de filtrar de modo muito mais fluente as demandas ajuizadas, mormente quando se tratar de uma pretensão possuidora de simplicidade e ínfimo valor, o que dificilmente seria deduzida em Juízo, justamente por sua simplicidade e valor irrisório.

Não se deve buscar o Judiciário como único meio de solucionar conflitos, quando o processo judicial pode ser evitado, há outras formas na esfera extrajudicial, como a mediação, arbitragem. Nesse sentido, o Novo Código de Processo Civil, emoldurando-se com a realidade, promulgou a Lei 13.105/2015, com elementos normativos voltados à composição extrajudicial de modo a evitar demandas sejam ajuizadas e conseqüentemente, diminuir a lentidão dos processos.

Figueira; Lopes (2005, p.41) assinalam que essa incomoda situação, sobretudo a dos juízes e a insatisfação dos jurisdicionados, ofendem gravemente a proteção estatal de natureza civil, seja com referência ao critério da norma, seja no modo pelo qual a tutela jurisdicional é assegurada, isto é, o funcionamento do processo. Na verdade, o problema da justiça civil e da sua crise, envolve a justiça das normas e a justiça do processo.

Por outro lado, há de observar as normas e exigências estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça e as modificações constitucionais estabelecidas com a Emenda Constitucional nº45, dentre elas, a razoável duração do processo, pois representam inegável avanço a possibilitar a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Torna-se evidente que os Juizados Especiais vêm perdendo sua qualidade de célere e conciliatório, justamente em razão de um comportamento excessivamente litigantista por parte de seus usuários, com ênfase nas relações de consumo (GABBAY; CUNHA, 2012, p. 113).

Não é só isso. A crise decorre também da má prestação do próprio serviço judicial, em que os setores onde as reclamações seriam reduzidas a termo não conta com um elemento orientador. A informalidade, que a princípio, se revelaria um elemento de aprimoramento da celeridade vem transformando o Juizado num ambiente repetitivo e confuso, onde a parte, sem a devida assistência de um profissional do Direito acaba por não compreender corretamente o conteúdo lógico entre direitos e deveres segundo a norma vigente.

Outro ponto que vem freando a agilidade dos Juizados Especiais decorre da chamada judicialização do comportamento humano, o que inclui as empresas que prestam um péssimo serviço e, reiteradamente, se recusam a resolver as demandas de seus clientes antes que seja preciso acionar os Juizados Especiais, permitindo o aumento de fluxo de demandas para causas aparentemente desnecessárias.

As empresas prestadoras de serviço e fabricantes de produtos em larga escala, parecem fazer do Poder Judiciário um grande balcão dos seus negócios, onde ainda assim, resolvem ao seu deleite suas pendências com o seu público, preferindo como regra, obter o pronunciamento judicial em última instância, ao invés de uma conciliação rápida e efetiva na solução dos conflitos que lhe envolvem. Esse comportamento empresarial, desconexo com a hodierna realidade social concorre, sem dúvida, para o grande retardo na entrega da prestação jurisdicional.

## **6 SUGESTÕES PARA O APRIMORAMENTO DO MICROSSISTEMA**

Visando amenizar essa crise e ainda dar rápida e efetiva solução aos litígios, primando pela celeridade e informalidade, os Juizados Especiais, como instrumentos de pacificação social na tentativa de se efetivar o acesso à Justiça, devem ser submetidos a ajustes pontuais, onde a não observância de um rigor formal, como a dispensa de advogado, como suposto elo facilitador ao referido acesso, deve ser convolado na presença de um Defensor Público dativo, para o jurisdicionado carente de recursos financeiros, pronto a orientar a tramitação dos processos, inclusive, intermediando a realização de uma conciliação, onde o profissional conciliador não estiver logrando êxito em seu mister.

Ao contrário do que se anuncia por parte de alguns juristas, a presença de um Defensor em todo e qualquer conflito, pouco importando o valor econômico em discussão, pouco importando a dimensão da repercussão da solução, se faz de maneira extremamente salutar, inclusive aprimorando e estimulando as composições, pois este tem conhecimento técnico suficiente para orientar a parte sobre seus direitos e deveres, sob a letra da lei. Não é o Advogado que dificulta a composição, mas, sim, a falta de conhecimento, pelo cidadão, sobre o sistema jurídico vigente

Ainda no tocante ao artigo 9º da Lei Especial, tem-se a questão da assistência prestada por órgão instituído junto aos Juizados Especiais Cíveis, de modo que, se uma das partes, demandante ou demandado, comparecer assistida por um advogado ou até mesmo se o

demandado for pessoa jurídica ou firma individual, terá a outra parte, se quiser, assistência prestada por órgão instituído junto aos Juizados Especiais, embora isso não seja respeitado.

A advertência no tocante à conveniência do patrocínio por advogado deve sempre existir quando, evidentemente, a causa recomendar, ou seja: quando as partes não consigam entender a causa em todos os seus aspectos. A referida advertência é de iniciativa do magistrado ou do conciliador.

Diante desse quadro, resta insofismável que a presença de um Defensor, na qualidade de assistente jurídico aos interesses da parte desassistida, reforça o caminho profícuo ao atingimento e a realização da Justiça.

Erra a conjecturação de que a presença de um Defensor significaria atrasos ou perda da eficiência conciliatória. Ao contrário, esse profissional se revela qualificado para agir em nome da lei protegendo os direitos de que representa, reconhecendo o valor dos deveres, da reciprocidade, tendo como princípio resguardar a lógica jurídica, composta inclusive do exaurimento da tentativa de conciliação.

Diante disso, sugere-se que as Defensorias Públicas devem possuir assento em todas as audiências dos Juizados Especiais quando a parte se apresentar hipossuficiente e desamparada de um braço técnico auxiliador na composição do litígio, no momento processual mais importante que, pelo princípio da oralidade, pode compor a lide, colocando fim ao conflito, sem preocupação com recursos ou atos processuais posteriores, mas ajudando ao desassistido a compreender não apenas seus direitos, mas também seus deveres.

Outro fator que pode contribuir de modo significativo, seria uma espécie de multa processual por reiteração de condutas já pacificadamente contrárias às normas vigentes, aplicando-a contra as empresas contumazes, cujo produto seria armazenado num fundo criado para a manutenção e recrudescimento técnico dos próprios Juizados Especiais.

Isso não importaria em locupletamento indevido à parte lesada, tendo apenas um aspecto pedagógico, no sentido de se estimular que as empresas passem a solucionar seus conflitos de acordo com a lei vigente, sem lesar o consumidor, mas agindo em benefício deste, garantindo seus direitos dentro de um âmbito de deveres.

Essa conduta poderia reduzir drasticamente o litigianismo em inúmeros casos, desafogando consideravelmente os Juizados Especiais para que eles voltem a ter seu escopo devidamente cumprido, forçando, inclusive, situações de conciliação, já que a chancela da hipótese de multa implicaria numa espécie de pressão maior para que a lei fosse cumprida tal como ela exista.

Ao se manifestar sobre essa temática, Câmara (2004, p. 10) declarou:

Essa, evidentemente, não é a finalidade do Estatuto dos Juizados Especiais Cíveis, nem mesmo quando ele estabelece que se buscará sempre que possível, a autocomposição. Essa litigiosidade exacerbada, porém, deve ser encarada como um desequilíbrio do sistema, típico de uma sociedade que acaba de se livrar das barreiras que impediam que a litigiosidade contida fosse liberada. Augura-se que, tendendo a sociedade – e o mundo – ao equilíbrio, tanto a litigiosidade contida quanto a litigiosidade exacerbada se tornem brevemente, fenômenos estranhos à realidade brasileira.

Nas lições de Cappelletti (1998, p.163) “a proliferação de tribunais pode, por si só, tornar-se uma barreira ao acesso efetivo, resultando naquilo que o relatório francês do Projeto de Florença denominou de “litigiosidade parasitaria”.

Assim, é possível se pensar em formas de fazer valer os Juizados Especiais tal conforme foram concebidos, atendendo melhor a sociedade. Aqui se apresentam duas sugestões, uma que, por seu vezo fortemente pecuniário, sem dúvida pode causar um impacto voltado à mitigação da judicialização do comportamento social, estimulando que as regras contratuais sejam sempre muito bem claras, de modo que as leis possam ser corretamente percebidas e interpretadas, dando a cada um a ciência de seus limites entre direitos e deveres.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme exposto, os Juizados Especiais foram concebidos para se tornarem um instrumento do Poder Judiciário de estímulo e facilitação do acesso à justiça, regulados com o objetivo de possibilitar a entrega da prestação jurisdicional de maneira rápida, eficaz e com conteúdo material firme e sólido.

Os Juizados Especiais, como pacificador social foi o tema central do trabalho, tendo demonstrado que este exerce papel fundamental, devendo velar pela rápida solução dos conflitos oferecendo de forma digna meios eficazes e garantidores de acesso à justiça, este, direito consagrado na carta Política.

Essa garantia de acesso à Justiça está respaldada no artigo 5º, XXXV da Constituição, tratando-se de verdadeiro direito fundamental, pois decorre da supremacia ao respeito à dignidade da pessoa humana (CAMARA, 2008, p.25).

Igualmente, a garantia de se ter uma “razoável duração dos processos”, tal como alude o inciso LXXVIII artigo 5º, da Carta Magna, implica em buscar mecanismos que possam tornar os Juizados Especiais realmente mais ágeis, mais consentâneos com seus princípios e objetivos.

Nota-se que a sociedade civil se vê grandemente esclarecida e em tempo real muito bem informada dos seus direitos, fatores esses que contribuem para o acesso à justiça em larga escala. Há em vigência um comportamento bastante atual de grande voracidade de buscas pelo direito, às vezes até mesmo de forma bastante exagerada, excessiva, o que acaba por abarrotando o Judiciário, constatando-se, por consequência, que esse Poder não tem sido eficaz na solução dos conflitos.

Os direitos e garantias fundamentais individuais e coletivos, nos quais está o acesso à justiça, a razoável duração do processo, o direito ao devido processo legal e a tutela jurisdicional prestada pelo Estado-Juiz, não têm sido efetivados. Contudo, o Judiciário deve dar a resposta que a sociedade precisa.

No mais, corrigir onde houver excesso, o que se recrudescer com a composição sempre assistida durante o ato processual de audiência, onde a oralidade prevalece, com a figura de um Defensor Público que, nas hipóteses de hipossuficiência, intermediaria a busca pela conciliação, defendendo abusos ou deficiência na expressão dos pedidos.

É nesse cenário de conflito social cada vez mais evidente, que deve o Instituto dos Juizados Especiais buscar construir um ordenamento jurídico que seja capaz de proporcionar e ampliar a pacificação dos conflitos, em busca constante da autocomposição, de forma célere, haja vista os princípios que o norteiam: simplicidade, oralidade, informalidade e celeridade e economia processual.

Pelo que foi exposto no decorrer do trabalho, analisada a presença dos elementos de celeridade e acesso à justiça junto aos Juizados Especiais, respeitando seus princípios norteadores, conclui-se que o instituto está em crise, diante do litigianismo desenfreado e a perda da coerência sobre sua existência, devendo, pois, se pensar em soluções que possa melhorá-lo, inclusive, reformando-se a lei no que for necessário e com o fim de, efetivamente possibilitar a entrega da prestação jurisdicional em tempo razoável.

Dessa forma apresentaram-se duas sugestões, uma voltada mais para a segurança durante o diálogo processual, com a presença de um assistente jurídico a quaisquer das partes que se encontre, hipossuficientemente, desassistida, ainda que facultativamente, como nos casos autorizados pela lei, valendo-se da sólida instituição da Defensoria Pública ao exercício desse encargo. E outra a necessidade de se criar mecanismos de controle pecuniário sobre a conduta processual, reforçando e buscando estimular a resolução dos conflitos sociais ainda na esfera privada, como a mediação e arbitragem, sem que isso signifique estímulo à autotutela, mas, sim, obrigação de se tornar as regras bastante claras para todos, tanto sobre direitos, quanto deveres.

Nessa situação, a imposição de multas processuais às empresas que reiteradamente descumprem as normas consumeristas, voltadas a um fundo automantido, poderia servir como um dos instrumentos disponíveis de incentivo à solução de conflitos, e pedagógico no sentido da não perpetuação do ato lesivo, o que certamente diminuiria a demanda desenfreada, resultado num Judiciário eficiente na prestação dos seus serviços.

Ressalte-se que os direitos fundamentais, assim como integralmente concebidos, no ambiente constitucional, republicano e democrático do Brasil, correspondem aos direitos humanos reconhecidos e positivados constitucionalmente, dentre os quais o direito ao respeito e à Dignidade da Pessoa Humana estão inseridos, e nesse contexto, o acesso à justiça e o direito de ter uma prestação jurisdicional adequada, rápida, razoável e justa se faz premente para estancar esse crescimento geométrico da judicialização dos conflitos da sociedade.

Os Juizados Especiais, não cumprirão o mister para o qual foram concebidos se não houver uma mudança na legislação e na Administração Pública, desburocratizando-a, vinculando-a às decisões judiciais, já que pertence a uma mesma égide pública, sendo concebida como Estado lato sensu, fortalecendo seus instrumentos de fiscalização sobre as atividades regulamentadas, como as atividades bancárias, o Direito do Consumidor, a prestação de serviço de transporte, comunicação, planos de saúde, dentre outras esferas da sociedade civil que precisam ser menos conflitadas, desafogando a Justiça, revalorizando as relações humanas de maneira mais pacífica, civilizada e respeitosa.

## REFERÊNCIAS

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

\_\_\_\_\_. **Teoria Geral do Direito**. 3ª edição. 1ª reimpressão. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

BOLESO, Héctor Hugo. **celeridad y economia procesal**. Publicado en la Revista Científica del EFT. N° 5, [www.eft.org.ar](http://www.eft.org.ar). Disponível em <http://www.juscorrientes.gov.ar/informacion/publicaciones/docs/BOLESOCCELERIDADYECONOMIAPROCESAL.pdf>. 30 jul 2015.

BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Acesso à Justiça Federal: 10 anos de Juizados Especiais. Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2012. (Série pesquisas do CEJ; 14).

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm). Acesso em: 23 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 5.869, de 11 janeiro de 1973**. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/15869.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869.htm). 24 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.099/95, de 26 de setembro de 1995**. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm). 23 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2012**. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002.110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002.110406.htm). 22 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. Constituição (1988). Emenda constitucional n. 45, de 31 de dezembro de 2004. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 2015.

BUENO, Cassio Scarpinella. **A nova etapa na Reforma do Código de Processo Civil**. vol.2. 2. ed. São Paulo, Saraiva, 2006.

CAMARA, Alexandre Freitas. **Juizados Especiais Cíveis Estaduais e Federais**. Uma Abordagem Crítica 4ª edição Atualizada pela Reforma do CPC. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008.

\_\_\_\_\_. Lições de Direito Processual Civil. 7 ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Lumen Iuris, 2002.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. Reimpresso 2002.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 12ªed, Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.

CASTILHO, Ricardo. **Acesso à Justiça: Tutela coletiva de Direitos pelo Ministério Público: uma nova visão**. São Paulo: Atlas, 2006.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 20 ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de Direito Processual Civil**. 3 ed. Tradução: Paolo Capitanio. Campinas: Bookseller, 2002, 3 v.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Manual dos juizados especiais**. 2 ed. São Paulo: Malheiros, 2001, p. 26-27.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias; LOPES, Maurício Antônio Ribeiro. **Comentários à lei dos juizados especiais cíveis e criminais**. 3 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000, p. 64.

FREITAS, Luiz Fernando Calil de. **Direitos Fundamentais**. Porto Alegre: Editora Livraria do Advogado, 2007.

FREITAS, Vladimir Passos de. **Eficiência na Administração da Justiça**. Revista da AJUFERGS/03.2011. Disponível em: [http://www.esmafe.org.br/web/revista/rev03/03\\_vladimir\\_passos\\_de\\_freitas.pdf](http://www.esmafe.org.br/web/revista/rev03/03_vladimir_passos_de_freitas.pdf). 22 jul. 2015.

GABBAY, Daniela Monteiro; CUNHA, Luciana Gross. **Litigiosidade, morosidade e litigância repetitiva no judiciário**. Uma análise empírica. São Paulo: Ed. Saraiva, 2012.

GAMA, Ricardo Rodrigues. **Efetividade do Processo Civil**. Campinas: Bookseller, 2002.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Juizados Especiais Criminais**: comentários à Lei no 9.099, de 26.09.1995, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1996.

\_\_\_\_\_. et al. **Juizados Especiais Criminais**: comentários à Lei no 9.099, de 26.09.1995, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

\_\_\_\_\_. Tutela jurisdicional dos interesses coletivos. In:GRINOVER, Ada Pellegrini (Coord.). **A Tutela dos interesses difusos**. São Paulo:MaxLimonard, 1984.

\_\_\_\_\_. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do anteprojeto. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à Justiça**. Condicionantes legítimas e ilegítimas. São Paulo. RT. 2012.

\_\_\_\_\_. Acesso à Justiça. Condicionantes legítimas e ilegítimas. 2ªed. São Paulo, RT, 2015.

MARINONI, Luiz Guilherme. **A Antecipação da Tutela**. 8 ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

MELLO, Claudio Ari. **Democracia Constitucional e Direitos Fundamentais**. Porto Alegre: Editora Livraria do Advogado, 2004.

MORAES, Alexandre de. **Reforma administrativa – EC nº 19/98**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.p. 26.

\_\_\_\_\_. **Jurisdição constitucional e tribunais constitucionais**. São Paulo: Atlas, 2000.

MOTTA, Sylvio. **Direito Constitucional**. Teoria e Jurisprudência e 1.000 questões. Série Impetus Provas e Concurso. 18ª Revista e ampliada. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2006.

ROCHA, Felipe Borring. **Juizados Especiais Cíveis**: aspectos polêmicos da Lei nº 9.099, de 26/9/1995. 5. ed. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2003.

RODRÍGUEZ, Marcela V. **Reformas judiciales, acceso a lajusticia y género**.Buenos Aires: Editores Del Puerto, 2007.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela mão de Alice, o social e o político na pós modernidade**. 10ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

\_\_\_\_\_.Pela Mão de Alice. O social e o político na pós-modernidade. 14 ed. São Paulo :Cortez, 2015.

SANTOS, M. A. **Primeiras Linhas de Direito Processual Civil** - Vol. 1. São Paulo: Saraiva, 1981.

TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JUNIOR, Joel Dias. **Juizados Especiais Estaduais Cíveis e Criminais**. Comentários à Lei 9.099/1995. 4ª edição reformulada, atualizada e ampliada. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005.

ZAFFARONI, Raúl Eugênio. **Poder Judiciário: crise, acertos e desacertos**. Tradução Juarez Tavares. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

ZAVASCKI, Teori Albino. O Ministério Público e a defesa dos direitos individuais homogêneos. **Revista de Informação legislativa**, Brasília: Subsecretaria de Edições Técnicas do Senado Federal, v.30, nº117, p.173-186, jan/mar.1993.

WAMBIER, Teresa Arruda Alvin (coord.). **Reforma do Judiciário: Primeiras reflexões sobre a EC n. 45/2004**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.