

OS CONFLITOS JUDICIAIS DECORRENTES DE UMA SOCIEDADE CONSUMISTA E A GARANTIA DO PRINCÍPIO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO

SANTOS, Izaul Lopes dos
Graduando do Curso de Direito da FAIT – Faculdades Integradas de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva/SP.

ROSTELATO, Telma Aparecida
Mestre em Sistema Constitucional de Garantia de Direitos, pela ITE – Instituição Toledo de Ensino, de Bauru/SP. Especialista em Direito Constitucional, pela ESDC – Escola Superior de Direito Constitucional. Professora do Curso de Direito da FAIT – Faculdades Integradas de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva/SP. Procuradora Jurídica Municipal.

SUMÁRIO: 1- INTRODUÇÃO. 2- A DEFICIÊNCIA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS. 3-O PRINCÍPIO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO. 4- CONCLUSÕES. REFERÊNCIAS.

RESUMO

No bojo do presente trabalho será exposto o percentual da população brasileira, associando o número de consumidores existente no País, ressaltando o consumismo desenfreado que assola as pessoas, com isso demonstra que, em decorrência do elevado número de consumidores, bem como, da intensificação das relações de consumo na sociedade moderna, verifica-se o impulso que resulta uma cadeia de conflitos e a conseqüente busca pela sociedade de sua resolução. Sob outro ângulo, descreve a atuação dos Órgão da Administração Pública, como auxiliador na resolução daqueles conflitos oriundos das relações de consumo, sobretudo as Agências Reguladoras, apontado assim, críticas e sugestões aos serviços prestado pelas empresas de prestação de serviços, tais como: de Transporte, Saúde, Telefonia, Cartão de Crédito e outros, concentrando-se naquelas que dão causa a elevado número de conflitos levados à apreciação do Poder Judiciário, visando demonstrar a necessidade do funcionamento eficiente dos Órgãos Administrativos, destinados à resolução de conflitos de Empresas de determinados segmentos, com o

escopo de alcançar a promoção da pacificação social, sem a provocação da tutela jurisdicional, por conseguinte, a viabilidade da efetividade do princípio constitucional da razoável duração do processo.

Palavras-chaves: Sociedade, Conflitos, Pacificação.

ABSTRACT

At the core of this work is the percentage of the exposed population, the number of consumers associating existing in the country, highlighting the rampant consumerism that plagues people with this shows that, due to the high number of consumers, as well, the intensification of consumer relations in modern society, there is the impulse that leads to a chain of conflicts and the consequent search for the society on your resolution. To another angle, describes the action of the Board of Administration, as helper in resolving those conflicts from consumer relations, particularly the regulatory agencies, so pointed, criticism and suggestion to the services provided by the companies to provide services such as: the transportation, Health, Technology, Credit Card and others, focusing on those that give cause to the high number of conflicts led to the appreciation of the Judiciary, to demonstrate the need for the efficient functioning of Administrative Organs, for the resolution of conflicts of Companies certain segments, with the aim of achieving the promotion of social peace, without the provocation of judicial review, therefore the viability of the effectiveness of the constitutional principle of reasonable duration of the process.

Keywords: Society, Conflict, Pacification.

1. INTRODUÇÃO

O Brasil atualmente conta com mais de 190 milhões de habitantes, segundo dados estatísticos do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografias e Estatística).

Tendo em vista, o considerável contingente supracitado, torna-se possível afirmar de antemão, que grande parcela dos integrantes da população brasileira, para não dizer todos, é consumidores.

Em razão do grande número de consumidores existente no País, pondera-se que o número de conflitos, derivado da relação de consumo é extremamente elevado.

Dessa forma, urge a necessidade de se tecer algumas considerações sobre essa problemática, buscando demonstrar o crescente número de conflitos existentes na sociedade moderna, oriunda das relações de consumo, somada à dificuldade encontrada pelos consumidores, na resolução de suas pretensões, bem como, a análise da extensão do dano decorrente da deficiência dos órgãos administrativos em resolver os conflitos em âmbito interno, conseqüentemente o abarrotamento de processos judiciais e a impossibilidade de efetivação do Princípio da Garantia da Razoável Duração do Processo.

2. A DEFICIÊNCIA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS

É verdade que em razão do avanço tecnológico e da globalização, a sociedade moderna tem se tornado uma sociedade denominada por muitos estudiosos como sendo “sociedade consumista”, isto porque, a sociedade atual está muito preocupada, conforme estabelece a Filosofia moderna, com o “ter”, e, constantemente busca a aquisição de produtos e de prestação de serviços. Sob essa ótica, é importante a observância do conceito e a percepção crítica da Filosofia Moderna sobre a Sociedade consumista, conforme abaixo transcrito:

“O ato de consumo é um ato humano por excelência, no qual o homem atende a suas necessidades orgânicas (de subsistência), culturais (educação e aperfeiçoamento) e estéticas. (...) Na sociedade pós- industrial a ampliação do setor de serviços desloca ênfase da produção para consumo de serviços. Multiplicam-se as ofertas de possibilidade de consumo. A única coisa a que não se tem escolha é não consumir” (ARANHA E MARTINS, 2006).

Partindo dessa premissa, cumpre ressaltar que em decorrência da intensificação das relações de consumo hodiernamente, os conflitos oriundos dessas

relações, no Brasil, pode-se afirmar que se trata da maior parte das ações que infesta o Poder Judiciário Brasileiro.

Para se ter uma ideia, verifica-se nos dados divulgados pelo CNJ das 30 empresas mais acionadas nos Juizados Especiais Cíveis (JEC) do Estado do Rio de Janeiro, entre os anos de 2005 a 2011, a Telemar/Oi foi a grande vencedora por seis anos consecutivos e já está na frente na lista deste ano em curso, cujos dados vão até o mês de abril. A empresa de telefonia somou 235.704 ações iniciadas no período analisado, já, a Ampla e a Light seguem em segundo e terceiro lugar, com 141.823 e 140.313 processos, respectivamente, ficando em quarto e quinto lugares, a Vivo, com 111.413 ações, e o Banco Itaú, com 98.894 processos¹

Esse número aterrorizante de processos, composto por apenas algumas empresas de prestação de serviços, se deve ao fato de que não estão sendo solucionados os conflitos existentes entre fornecedor (nomenclatura atribuída pelo Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 3º) e usuários, através dos órgãos da Administração Pública, destinados à resolução desses conflitos. Este é o caso das Agências Reguladoras, que supostamente têm atribuições para fiscalizar e resolver os conflitos entre usuários e os fornecedores, que são as empresas prestadoras de serviço de Transporte, Saúde, Telefonia, Cartão de créditos, e outros; entretanto, não se consegue cumprir com sua missão e permite que todos os conflitos, por mais simplista que seja, desague no Poder Judiciário, abarrotando esse Poder e lhe tornando ineficiente.

É mister trazer à colação, o conceito acerca das Agências Reguladoras: *“Agências Reguladoras são autarquias sob regime especial, ultimamente criadas com a finalidade de disciplinar e controlar certas atividades”*. (MELLO, p.154, 2006).

Por sua vez, faz-se necessário observar a descrição da ineficiência das Agências Reguladoras, esboçado categoricamente pelo Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Dr. Antônio Cesar Siqueira, 2011, p.23:

“Quem resolve o problema dos juros e correção monetária devidos aos poupadores, em decorrência de planos econômicos? É o Judiciário. O que acontece depois do julgamento de milhares de ações, reconhecendo o

¹CNJ- TJRJ divulga lista das empresas mais acionadas em maio, TJRJ divulga ranking das empresas mais acionadas nos JECs. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/imprensa/litigantes/tabelatop30anual2005a2011_riodejaneiro.pdf. Acesso em 20.08.2012

direito dos consumidores, inclusive pelos tribunais superiores? Nada! Os bancos continuam se recusando a reconhecer o crédito e fazem de tudo para que os processos percorram todas as instâncias do Judiciário. E os medicamentos? Quem resolve quais medicamentos devem ser oferecidos aos cidadãos? Novamente é o Judiciário. O Estado é incapaz de definir uma política clara de saúde, fazendo com que o doente tenha que vir ao judiciário para obrigar o governo a cumprir a Constituição! E olha que as receitas são dadas por médicos do próprio serviço público. Para definir quais tratamentos estão ou não cobertos, ou qual reajuste fere ou não a lei, novamente os consumidores têm de recorrer ao Judiciário, já que a atuação da agência reguladora é insuficiente. Os juros dos cartões de crédito, evidentemente extorsivos, também merecem regulação pelo Judiciário, mesmo o Banco Central definindo que essas instituições integram o sistema financeiro nacional, nada faz para resolver o problema. As empresas de telefonia todos os dias rasgam as normas do Código de Defesa do Consumidor sem que a Agências Reguladoras tome efetivas providências que estanquem os abusos. Mais uma vez o Judiciário é chamado a intervir, mesmo sendo fatos repetitivos e com jurisprudência pacificada. O mesmo se pode dizer das concessionárias de água e energia elétrica. Parece que os consumidores são inimigos que devem ser combatidas a qualquer custo”.

Por sua vez, ainda é importante demonstrar a insatisfação dos consumidores, ante a violação de seus direitos diariamente pelas empresas prestadoras de serviços, veja dados divulgados pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) referentes ao elevado número de reclamações realizadas pelos consumidores:

De acordo com a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), que agrupa informações enviadas por 24 Procons estaduais e 146 municipais, o número de queixas de consumidores insatisfeitos subiu de 476 mil em 2010 para 535 mil no ano 2011. Apenas no primeiro semestre de 2012, a entidade registrou 341 mil reclamações².

Veja ranking de insatisfação dos consumidores por empresa de cada segmento: Operadoras de telefonia móvel - 68,6%; Operadoras de telefonia fixa - 57,8%; Transportes metropolitanos - 56,7%; Energia elétrica - 53,8%; Saneamento básico - 52,1%; Bancos - 52,1%; Aviação - 47,6%; Construtoras - 46,8%; Convênios médicos - 45,6% e Gás - 42%³.

²Produção jornalística Da BBC Brasil em São Paulo, Queixas de consumidores no Brasil crescem junto com a classe média, Disponível em : http://www.bbc.co.uk/portuguese/noticias/2012/08/120814_ranking_consumidores_brasil_jp.shtml. Acesso em 20.08.2012.

³Número de consumidores insatisfeitos, em %. O Índice Nacional de Satisfação do Consumidor é medido pela ESPM (Escola Superior de Propaganda e Marketing) e analisa 24 setores e 96 empresas com base em dados coletados na internet, como posts, artigos, e comentários em portais e mídias sociais.

Nota-se que os órgãos instituídos governamentalmente para fiscalizar e exigir o cumprimento das normas estabelecidas para as empresas de telefonia, cartões de crédito, energia elétrica, empresas de transporte e outros, tendo por escopo garantir que os serviços prestados pelas empresas supracitadas, seja realizado com presteza, infelizmente não tem correspondido com sua missão, deixando muito a desejar, é o caso das Agências Reguladoras (ANTT, ARTESP, ANATEL, ETC.), Procon, Banco Central, dentre outras.

Ocorre que devido a não solução dos conflitos, pelos órgãos para os quais foram conferidas as atribuições de resolver os problemas existentes na esfera de sua competência, mas preferem renunciar o seu dever, a pretexto de sua ineficiência, permitindo que a sociedade 'bata' às portas do Poder Judiciário, objetivando solucionar os conflitos que supostamente seriam resolvidos por órgãos governamentais.

E, em virtude da demora do Judiciário, na dissolução dos litígios, as empresas insistem em desrespeitar as leis, até mesmo questões já pacificadas pelas nossas Cortes superiores.

Nesse interim, é possível vislumbrar com solar clareza que a sociedade, durante todo tempo ocupa lugar de vítima da violação de direitos garantidos pela legislação constitucional e até mesmo a infra constitucional, sendo que ao levar suas queixas perante a Administração Pública, para a resolução de seus problemas, se surpreendem com o descaso dispensado pelo Poder Público, obrigando os cidadãos a levarem suas irresignações perante ao Poder Judiciário, muito embora, como já salientado, devessem resolver internamente, por meio dos órgão públicos incumbidos à resolução de conflitos daquela categoria.

Por outro lado, em consequência da proliferação exacerbada de demandas judiciais, tem se tornado impossível a viabilidade da garantia do Princípio da Razoável Duração do Processo, estabelecido em nossa Carta Magna no rol dos direitos fundamentais, cuja significância será abordada no tópico subsequente.

3. O PRINCÍPIO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO

Ao afirmar que a não resolução de conflitos pelos órgãos da Administração Pública tem ensejado o aumento das demandas no Poder Judiciário, não se pode entender, que se trata da única causa para a multiplicação das demandas judiciais, mas poderiasse dizer que talvez estaseja uma das principais causas.

A garantia constitucional elencada na Constituição Federal de 1988, no art. 5º, inc. LXXVII, fazendo alusão à razoável duração do processo, consta com a seguinte dicção: *“A todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.”*

Não obstante, é possível asseverar que tal dispositivo constitui-se mera norma declaratória, estando muito distante de ser efetivado no Brasil; todavia, vale lembrar que a inserção desta garantia constitucional, significou um grande avanço para a ordem jurídica nacional, visto que, somente em 2004 através da Emenda Constitucional N.º45, é que foi inserida no corpo de nossa Carta Magna, a respectiva garantia, sendo que já há muito tempo inúmeros países continham, em suas Constituições, a garantia de uma razoável duração do processo, e ainda que já vigorasse no Pacto de São José da Costa Rica (Convenção Americana sobre Direitos Humanos), do qual o Brasil é signatário, em âmbito nacional, inexistia tal preceito, até então.

O texto referente à garantia da razoável duração do processo, inserida no Pacto de São José da Costa Rica, em seu art. 8º., é o que segue reproduzido:

Artigo 8º: “ Toda pessoa tem direito a ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza”.

É de se ver que a garantia da razoável duração do processo veio inserida no corpo de nossa Carta Magna, ocupando espaço no rol dos direitos fundamentais, isso significa que a referida garantia é indispensável para a promoção da dignidade da pessoa humana, como frisa o constitucionalista José Afonso da Silva, (2001, p. 105), no sentido de que é possível observar essa consonância: *“Dignidade da pessoa humana é um valor supremo que atrai o conteúdo de todos os Direitos Fundamentais do homem desde o Direito a vida”*.

Sob essa ótica, deduz-se que a razoável duração do processo constitui-se um direito fundamental de todos os cidadãos, e por conseguinte, dever do Estado em garantir sua aplicação, sobretudo, pelo fato de ser vetor para a promoção do princípio da dignidade da pessoa humana.

Ainda que a previsão constitucional no Brasil viesse delineando a celeridade na prestação jurisdicional, é possível observar que não há uma específica delimitação do lapso temporal ideal, para o processo ficar sob a análise do Poder Judiciário, ou seja, sempre irá surgir o seguinte questionamento: Qual o período de tempo que pode-se considerar razoável, a de um processo?

Há que se ponderar que a mensuração do tempo da sociedade moderna é muito mais diferente do que da sociedade mais remota, isto porque, com o avanço tecnológico e a globalização, a sociedade atual possui subjetivamente a percepção do tempo muito mais ativo e mais escasso:

“Para a nossa percepção subjetiva, de pessoas que vivem no início do século XXI, a questão “tempo” não é a mesma das pessoas que viveram no século XIV, século XVIII e assim sucessivamente. Hoje sem dúvida, o tempo é menor, em termos subjetivos. E o demorado é muito mais demorado. Desse modo, o tempo razoável de algumas décadas atrás deixa de ser razoável e passa ser excessivo” (RODRIGUES, 2010).

É imperioso dizer, que para o Brasil garantir a efetividade do princípio da razoável duração do processo torna-se necessário que os órgãos da Administração Pública, precipuamente as Agências Reguladoras devem estar devidamente aparelhadas e em constante evolução, adequando-se às novas tendências sociais, para dar vazão aos conflitos sociais de maneira interna, sem a necessidade de invocar a tutela Jurisdicional, possibilitando assim, que somente as questões impossíveis de serem resolvidas administrativamente, possam ser levadas ao Judiciário.

Se a atuação se desenvolver nestes moldes, isso fará com que referido órgão tenha uma redução drástica de ações e permitirá que o processo que realmente necessite da tutela jurisdicional seja solucionado em tempo razoável, o que repercute em zelo para com o jurisdicionado, atenção às suas queixas e o mais relevante sob o espeque jurídico: a estrita observância aos preceitos legais.

Nesta toada, cumpre enfatizar que todos os cidadãos têm como garantia constitucional a prestação jurisdicional de forma célere, pois, está contido no rol dos direitos e garantias fundamentais, sendo que é indispensável à efetividade deste dispositivo, para a promoção da justiça neste País, além de constituir-se clausula pétrea, face o disposto no artigo 60, § 4º, inc. IV da Constituição vigente.

4- CONCLUSÕES

Pelo esboçado, denota-se à evidência, que as Agências Reguladoras, órgãos da Administração Pública indireta (que são), instituídos pelo Poder Público, com cunho fiscalizador, deve haver o fortalecimento, através da adoção de política pública consistentes, tais como o aumento da proposta orçamentária, destinada à implementação de infraestruturas e a capacitação dos servidores.

Além disso, constitui-se medida imperativa, a edição de leis, conferindo autonomia aos órgãos fiscalizadores, a fim de que as agências reguladoras cumpram com suas respectivas funções, evitando que os conflitos das empresas que mais acionam o Poder Judiciário, sejam resolvidos sem carecer provocar a tutela jurisdicional.

O bom funcionamento dos respectivos órgãos, na resolução dos conflitos sociais, estará ensejando notadamente, diminuição de ações na esfera judicial, permitindo que somente ações dificilmente solucionadas em âmbito interno, cheguem ao Poder Judiciário.

Assim, além de promover a pacificação dos conflitos, de forma racional, estará contribuindo para assegurar a efetividade do princípio constitucional da Razoável Duração do Processo, vez que milhares de ações deixarão de ser ajuizadas, evitando-se até mesmo o grandioso mal estar das partes, quando estão a aguardar a manifestação jurisdicional.

REFERÊNCIAS

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **TJRJ divulga lista das empresas mais acionadas em maio, TJRJ divulga ranking das empresas mais acionadas nos JECs.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/14294:tjrj-divulga-ranking-das-empresas-mais-acionadas-nos-jecs>. Acesso em 20 de agosto de 2012.

GAJARDONI, Fernando da Fonseca. **Técnicas de Aceleração do Processo.** ed. Lemos & Cruz, São Paulo, 2003.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo,** ed. Malheiros, edição 20, 2006.

RODRIGUES, Clóvis Fedrizzi. **Direito Fundamental à Duração Razoável do Processo. Revista Jurídica de Direito Civil e Processo Civil,** ed. IOB, Jan-fev, 2010.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo,** ed. Malheiros, 26ª edição, São Paulo, 2006.

SIQUEIRA, Antônio Cesar. **Uso Democrático do Judiciário e o Terceiro Pacto Republicano. Revista Jurídica Editora Justiça e Cidadania,** edição 131, Julho 2011.

Produção jornalística Da BBC Brasil em São Paulo. **Queixas de consumidores no Brasil crescem junto com a classe média,** Disponível em http://www.bbc.co.uk/portuguese/noticias/2012/08/120814_ranking_consumidores_brasil_jp.shtml.