

# A LITIGÂNCIA HABITUAL NOS JUIZADOS ESPECIAIS EM TELECOMUNICAÇÕES: A QUESTÃO DO “EXCESSO DE ACESSO À JUSTIÇA”

THE REPEATED LITIGATION IN THE SMALL CLAIM COURTS OF  
TELECOMMUNICATION: THE “EXCESSIVE ACCESS TO JUSTICE”

Adriana Goulart de Sena Orsini<sup>1</sup>

Luiza Berlini Dornas Ribeiro<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo aborda a litigância habitual nos Juizados Especiais em Telecomunicações. A partir da constatação de que as falhas da prestação do serviço de telefonia, na grande maioria das vezes, não são atendidas por outros canais de acesso à Justiça, resta ao consumidor lesado a via de acionamento do Poder Judiciário. A análise levou em consideração aspectos das demandas que foram levadas aos Juizados que se caracterizavam por seu aspecto coletivo. Constatou-se a repetição de temas vindicados pelos consumidores considerando a também repetição de condutas das operadoras, inclusive com a consideração de irregularidade pelos Magistrados, por meio de várias decisões. Todavia, as condenações não tem gerado o efeito pedagógico e inibitório que se poderia esperar também das sentenças. Assim, pretendeu-se identificar e problematizar o denominado “excesso de acesso” que as operadoras de telefonia experimentaram no ano de 2011 no Juizado Especial de Telecomunicações de Belo Horizonte, perpassando pela temática dos danos morais e suas correlatas indenizações pecuniárias, a eficácia ou não do valor condenatório arbitrado pelo Juiz. Por fim, foram apontadas possíveis ações para o tratamento dessa “disfunção”, quais sejam o manejo mais diuturno da tutela coletiva e a fiscalização mais incisiva pela Agência Reguladora do setor de telefonia.

**PALAVRAS-CHAVE:** Juizados Especiais em Telecomunicações; Direito do consumidor; Acesso à Justiça; Excesso de Acesso à Justiça; Litigância Habitual.

**ABSTRACT:** The present article deals with repeated litigation in the Small Claim Courts of Telecommunications. Considering that the flaws on the telecommunication's service, in most cases, are not received by other means, the only choice that remains for prejudiced consumers is to use legal procedures. The analysis considered aspects of the demands that were taken to the small claim courts which were characterized by their collective aspect. It was found repeated subjects claimed by consumers given also there petition of the provider's conduct, including judge's acceptance of irregularities through various decisions. However, it has not been noticed the pedagogical and inhibitory effect which was expected after the convictions. Therefore, this article intends to identify and discuss the "excessive access" that telephone operators experienced in 2011 in the Telecommunications Small Claim Court of Belo Horizonte, dealing with the moral damage issue and its related pecuniary compensation, the effectiveness or ineffectiveness of the amount established by the Judge. Finally, it was highlighted possible actions in order to manage this “dysfunction”, such as an enhanced use

---

<sup>1</sup> Professora Doutora da Faculdade de Direito da UFMG, Juíza Federal do Trabalho, Coordenadora do Programa Pólos de Cidadania UFMG, Coordenadora do Programa RECAJ UFMG, Membro do Comitê Gestor da Conciliação no CNJ, Juíza Auxiliar da Comissão de Acesso à Justiça no CNJ.

<sup>2</sup> Graduada pela Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas, Advogada.

of the collective prosecution and a stronger supervision by the Regulatory Agency on the telecommunication sector.

**KEY-WORDS:** Small Claim Courts of Telecommunications; Consumer Law; Access to Justice; Excessive Access to Justice; Repeated Litigation.

## 1 – INTRODUÇÃO:

A partir do início do século XIX, o mundo vivencia o processo de industrialização em massa. Desde então, o crescimento industrial multiplicou-se expressivamente, dando ensejo à atual era globalizada<sup>3</sup>. Todavia, a crescente demanda por bens de consumo traz como contrarresposta a ascensão do movimento consumerista em defesa de seus direitos.

No mundo jurídico, essa sociedade massificada repercute em uma litigiosidade também massificada, com inúmeras demandas semelhantes ajuizadas pelos consumidores, a título individual ou coletivo. No campo da telefonia não é diferente. São diversas ações questionando cobranças indevidas, a má prestação do serviço e a imperícia na negativação dos dados do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito, ocasionando inclusive indenizações por danos morais.

Um dos motivos suscitados para a enorme litigiosidade no campo da telefonia é o número de linhas móveis habilitadas no Brasil. A revista *Época*, em 19/01/2011, relatou que até o final de 2010, já havia sido registradas 202,94 milhões de assinaturas para serviços de telefonia móvel no país, o que significa em média, 104,68 celulares para cada grupo de 100 pessoas<sup>4</sup>. (BRASIL..., 2011) Todavia, o elevado número de usuários do serviço de telefonia não pode servir de justificativa para as constantes falhas nesse atendimento. Se o número de clientes é elevado, é porque há mercado consumidor a sustentar tal clientela ampliada; se há clientes, há contraprestação pecuniária, se não elevada, ao menos correspondente ao valor pactuado pelo serviço. Portanto, há fluxo elevado de recursos por parte desse mercado consumidor ao setor de telefonia.

Em sendo a relação consumerista fundada em um Código de Defesa do Consumidor, as empresas de telefonia não podem deixar de prestar o serviço contratado e de forma

---

<sup>3</sup>“A globalização expressa um novo ciclo de expansão do capitalismo, como modo de produção e processo civilizatório de alcance mundial. Um processo de múltiplas proporções envolvendo nações e nacionalidades, regimes políticos e projetos nacionais, grupos e classes sociais, economias e sociedades, culturas e civilizações.” (IANNI, 1996, p. 11 apud REIS, 2004, p. 191-192)

<sup>4</sup> A presente notícia tem como título “Brasil tem mais celulares que pessoas” e foi retirada da Revista *Época* Online, disponível no endereço eletrônico: <http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EMI203626-15224,00.html>. Acesso em: 03 de Junho de 2012.

adequada, até porque as telecomunicações foram elevadas pela Constituição à categoria de serviço público, devendo, portanto, ser prestadas de modo universal e contínuo.

As falhas na prestação e também na cobrança do serviço de telefonia dão ensejo ao ajuizamento de diversas ações por consumidores nos Juizados Especiais Cíveis. Assim, apesar desse órgão jurisdicional ter sido criado com a finalidade de permitir maior acesso à justiça, na realidade, tem ocorrido o que se denomina de “Excesso de Acesso”<sup>5</sup>. Isso ocorre muito em razão do uso dado pelos litigantes habituais ao Judiciário, como sendo uma possibilidade de postergação e dilação do cumprimento da lei ou do contrato, em verdadeira prática abusiva a justificar um olhar mais acurado sobre o problema que se apresenta como verdadeiramente estrutural.

Haveria soluções para tais dificuldades enfrentadas? E, se positivo, quais seriam? Certamente a tutela coletiva dos direitos dos consumidores abarcaria um maior grupo de usuários do serviço de telefonia, repercutindo em um maior impacto frente aos fornecedores, em razão da redução do desequilíbrio material existente no plano individual. Além disso, o controle da Agência Reguladora nesse setor também deve ser acentuado, de modo a promover uma ação preventiva que venha a reduzir as constantes condutas abusivas das empresas de telefonia. Por fim, é importante ressaltar a função punitiva da condenação em danos morais nos Juizados Especiais (além, claro, da sua clássica função reparadora) no intuito de desestimular as práticas lesivas pelos fornecedores.

Sobre a função punitiva do dano moral, cumpre salientar que sua previsão é de extrema importância, pois quando a condenação é calculada sem essa carga punitiva, ou seja, somente com o viés reparador do dano, baseado apenas na responsabilidade civil, o agente lesante agiria com base em

um **raciocínio puramente econômico**, comparando o quantum indenizatório com o lucro que previsivelmente lhe advirá da violação da norma e, se chegar à conclusão de que a indenização será inferior (a qual só terá de pagar mais tarde, se o lesado intentar uma ação judicial e provar o dano), escolhe a violação da norma jurídica pois, nesse caso, ‘**o lucro compensa**’. (LOURENÇO, 2006, p. 23-24) (grifo nosso)

Assim, o viés punitivo/pedagógico do dano moral, apesar de bastante controvertido na jurisprudência, merece especial apreço, tendo em vista que inibe o cálculo puramente econômico dos litigantes habituais sobre as futuras condenações a serem suportadas, o que subverteria a finalidade do sistema judicial.

---

<sup>5</sup> A expressão “Excesso de Acesso à Justiça” tem sido utilizada por doutrinadores contemporâneos para indicar a litigância habitual perante o Poder Judiciário, que ocupa o sistema judicial com processos similares em larga escala e repercute em um congestionamento da via jurisdicional.

## 2 – ACESSO À JUSTIÇA E OS JUIZADOS ESPECIAIS:

Para muitos, o Direito exerce a função de harmonizar as relações sociais entre os sujeitos, com a finalidade máxima de pacificação social com justiça (DINAMARCO, 2009, p. 25). Todavia não se pode olvidar que para a sociologia, em especial para a Émile Durkheim, não só o Direito seria elemento responsável pela pacificação da sociedade, mas também os próprios fatos sociais, que, por si só, já carregam como atributo inerente a *coerção social*, exercendo uma força sobre os indivíduos, que os influencia a se conformarem com as regras estabelecidas pela sociedade, independentemente da vontade pessoal (é o caso, por exemplo, da reprovação por meio de um olhar). “A força coercitiva dos fatos sociais se torna evidente pelas ‘sanções legais’ ou ‘espontâneas’ a que o indivíduo está sujeito quando tenta rebelar-se contra ela.” (COSTA, 2005, p. 81). Nesse sentido, o Direito caracteriza-se como sendo apenas um elemento influenciador dentro de um universo maior, que envolve outros fatores determinantes.

Não há como falar em Acesso à Justiça sem mencionar Mauro Cappelletti (1988) e as “ondas revolucionárias” por ele tratadas. Cappelletti e Garth apontam as barreiras mais importantes na busca pela efetividade do Acesso à Justiça, destacando também formas de combatê-las. Seu raciocínio foi estruturado em três etapas, as quais receberam a denominação de ondas revolucionárias. (FERRAZ, 2010)

A primeira barreira verificada foi no aspecto econômico do processo. Analisou o autor que as custas judiciais acabam sendo muito dispendiosas para grande parte da sociedade, sendo uma das soluções encontradas o fortalecimento da assistência judiciária como recurso definitivo para transpor a questão econômica.

O segundo obstáculo está na natureza do conflito e na capacidade das partes de estarem em juízo. Alguns litigantes gozam de vantagens estratégicas em relação ao oponente diante de seu poderio econômico ou de uma habitual litigância. É nesse contexto que surge a necessidade de proteger os direitos coletivos, visto que o processo tradicional deixou de se adequar à sociedade massificada, na qual emergem novos conflitos típicos da segmentação do processo produtivo e de novas tecnologias. (FERNANDES, 2001, p. 75).

Por fim, o último obstáculo verificado foi no aspecto processual. A terceira onda vem exigindo uma Justiça mais aprimorada, de modo a alcançar resultados mais efetivos e satisfatórios às partes litigantes (FERNANDES, 2001, p. 77). Nesse momento, urge a necessidade de mudanças estruturais na administração da Justiça para se tornar mais participativa, acessível, conciliatória e desburocratizada.

Cappelletti e Garth reconhecem as limitações das reformas nos Tribunais tradicionais e por esse motivo valorizam os métodos alternativos para a decisão de causas judiciais, bem como procedimentos mais simplificados, valorizando a informalidade e a oralidade. É nessa terceira onda que ganha destaque o papel dos Juizados Especiais, como destaca Ricardo Torres Hermann (2010) com acuidade:

Estabeleceu-se, na terceira onda, meios alternativos de jurisdição e à jurisdição formal, para que fossem mais adequados, próximos e simples à população, buscando alcançar a satisfação dos usuários do sistema. Exemplo marcante desses meios alternativos de realização de justiça são os Juizados de Pequenas Causas, que tem como base ideológica a chamada justiça coexistencial. (HERMANN, 2010, p. 39)

Apesar da discussão acerca do Acesso à Justiça já vir sendo tratado desde a década de 80, ainda nas décadas seguintes a sociedade continuou ansiosa por um provimento jurisdicional mais efetivo, isto é, por uma tutela mais célere, justa e, principalmente, que fosse adaptável aos diferentes conflitos, estando ao alcance de todas as classes sociais. É nesse contexto e com tal fundamento que surgem os Juizados Especiais, como veremos a seguir.

O objetivo precípua dos Juizados Especiais no Brasil consiste na ampliação dos meios de acesso ao Poder Judiciário. Com esse intento, os Juizados abarcaram demandas que anteriormente não chegavam ao Judiciário em virtude, sobretudo, da demora na resposta judicial, o que muitas vezes tornava inócua a demanda e também em virtude do pequeno valor econômico do bem da vida almejado frente ao custo para movimentar a máquina Judicial, o que, sem dúvidas, aponta para valorização da cidadania.

Nas palavras de Marinoni e Arenhart (2006, p. 690), os Juizados Especiais “visam apresentar ao jurisdicionado um caminho de solução das controvérsias mais rápido, informal e desburocratizado, capaz de atender às necessidades do cidadão e do direito postulado.”

Assim, os Juizados Especiais ganharam relevância como medida capaz de resgatar a credibilidade no Judiciário e de atestar que as demandas de menor valor são igualmente legítimas (WATANABE, 1985, p. 7).

A implementação dos Juizados Especiais no Brasil foi influenciada: a) pela experiência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, com os Conselhos de Conciliação e Arbitragem; b) pela iniciativa do Ministério da Desburocratização, criado no Governo de João Baptista Figueiredo, com o objetivo de dinamizar e simplificar o funcionamento do Poder Executivo; e por fim c) pela influência das “Small Claim Courts” do direito norte americano.

A comissão de elaboração do anteprojeto de Lei dos Juizados de Pequenas Causas teve como pretensão solucionar as demandas reprimidas, para desafogar a Justiça comum. Criou, assim, medidas agilizadoras do processo, tais como a gratuidade em primeira instância,

a facultatividade da assistência pelo advogado, a solução amigável do litígio e a ampliação dos poderes decisórios do juiz. Os Juizados Especiais foram, portanto, um laboratório experimental para essas medidas inovadoras que buscavam acelerar a prestação jurisdicional (RODYCZ, 1996, p. 26-32).

Certamente, os Juizados representam muito mais que uma mudança procedimental. É o marco histórico de um sistema jurídico diferenciado, mais atento ao tratamento eficiente das demandas, com técnicas inovadoras e distintas da sistemática tradicional. Seus princípios norteadores resumem-se na oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível a conciliação entre as partes.

Os Juizados contribuem, portanto, para promoção da cultura da paz, buscando a composição de litígios em detrimento de relações adversariais inerentes à sistemática tradicional. Contudo, nesse ponto, surgem algumas indagações: têm os Juizados alcançado o objetivo de trazer soluções efetivas e céleres às partes ou a ampliação do acesso à justiça congestionava novamente essa corte, retomando o sentimento de inefetividade do Judiciário? São propostas ações por toda e qualquer demanda, expressando características de uma sociedade altamente demandista. Seria isso expressão de cidadania? Se positivo, em qual medida?

Diante desse contexto, somos levados a refletir sobre a postura do Judiciário diante do enorme demandismo, que pode significar “disfunção”<sup>6</sup> do sistema judicial. Se, por um lado, percebe-se que pequenos aborrecimentos e transtornos do cotidiano tornaram-se motivo para ajuizar uma ação no Juizado Especial com o objetivo (não somente, mas inclusive) de receber a correspondente indenização em danos morais; por outro lado, sabe-se que podem e devem ser objeto de demanda judicial, porque presente uma lesão. Nesse último caso, caberia ao Judiciário dar uma resposta aos litigantes que se utilizam da Justiça como modo de auferir vantagens econômicas e não cumprir espontaneamente com suas obrigações contratuais? Esses questionamentos serão alvo de discussão ao longo do presente estudo.

Atualmente, a procura pelos Juizados Especiais tem se elevado consideravelmente. Conforme análise realizada por Leslie Shéri da Ferraz (2010, p. 67) entre os anos de 2003 e 2005, com base em dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), “a taxa de congestionamento dos Juizados é expressiva, em torno de 40% a 50% na média nacional”. Essa taxa mede a capacidade das Cortes em finalizar os processos, o que nos impele à

---

<sup>6</sup> O termo “disfunção” é utilizado por alguns autores, como Marçal Justen Filho e Aldacy Rachid, para expressar a utilização de um instrumento jurídico, cujos fins tornam-se incompatíveis com os que justificaram sua consagração pelo ordenamento jurídico. É a subversão do propósito funcional de uma determinada atividade estatal.

conclusão de que a ampliação dos Juizados pode chegar a comprometer a qualidade dos serviços prestados, interferindo na credibilidade que a sociedade deposita no Judiciário e, especialmente, no provimento jurisdicional célere e efetivo que esta sociedade tem direito.

Portanto, na medida em que o acesso à Justiça é ampliado por novas possibilidades de demandas, o Judiciário deve estar preparado para responder com presteza, sob pena de não cumprir o preceito máximo de acesso a uma ordem justa e de não atender aos anseios democráticos de equilíbrio e da atuação adequada por todos os poderes da República.

Vale lembrar que nas economias contemporâneas, os Tribunais exercem um papel diferencial, pois não produzem apenas decisões para as partes envolvidas, mas transmitem respostas aos possíveis futuros litigantes, além de orientar, em *ultima ratio*, como deve ser a interpretação de determinada questão controvertida. Assim, em uma sociedade onde o Judiciário é efetivo, “a ameaça é feita pelos lesados (‘eu te processo’); ao revés, se o Judiciário é inacessível, a ameaça é lançada contra os prejudicados (‘vá procurar seus direitos’).” (FERRAZ, 2010, p. 143)

Assim, pode-se afirmar que as decisões jurisprudenciais ultrapassam a esfera daqueles que demandam, exercendo influência também em eventuais futuros litigantes. Essa influência ganha destaque nas condenações por dano moral, que carregam uma função punitiva ao causador do dano, no intuito de desestimular as práticas abusivas ou ilegais. Nessa senda, é importante considerar que a atuação do Judiciário é relevante também para impedir e desestimular que os litigantes utilizem-se do aparato judicial como instrumento hábil a obter vantagens, especialmente econômicas.

### **3 - OS JUIZADOS ESPECIAIS EM TELECOMUNICAÇÕES E O ACESSO À JUSTIÇA**

O Direito do Consumidor ganha força a partir do século XIX em virtude do desenvolvimento do capitalismo, sobretudo com a Revolução Industrial, que aumentou a capacidade produtiva do ser humano, surgindo a chamada sociedade de massa.

No Brasil, as relações de consumo eram tratadas pelo Código Civil de 1916 de modo esparso e genérico. Em 1976 foi criado o primeiro órgão público de proteção ao consumidor pelo Governo do Estado de São Paulo: o PROCON. No entanto, foi somente com a Constituição de 1988 que os direitos do consumidor receberam previsão legislativa específica.

De fato, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei 8.078/90 – é um reflexo do interesse constitucional em proteger os consumidores diante de abusos e ilegalidades

comumente praticadas pelos fornecedores durante a prestação do serviço ou vendas de mercadorias.

Diante desse interesse em proteger, o constituinte de 1988 elevou à categoria de princípio a proteção jurídica ao consumidor. Trata-se de um direito fundamental a uma atuação positiva do Estado, garantindo eficácia vertical – entre Estado e os consumidores – e também eficácia horizontal – entre dois sujeitos de direito privado.

O CDC, ao introduzir um viés protetivo ao consumidor, inova na seara civil, onde prevalecia a ideologia liberal, considerando a regência da relação pelo Código Civil de 1916 de forte influência liberal. Nesse diploma legal merece destaque a inversão do ônus da prova em favor do consumidor quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente (art. 6º, inciso VIII, CDC).

Ademais, os direitos consumeristas ganham maior eficácia quando tratados dentro dos princípios norteadores dos Juizados Especiais, uma vez que os Juizados oferecem uma solução mais rápida e mais barata em comparação com a Justiça comum. (PIRES, 2006, p. 24) Tal rapidez na solução das demandas é essencial à proteção dos interesses dos consumidores, tendo em vista que é este quem suporta os danos materiais e morais, os quais dificilmente são reparados espontaneamente pelos fornecedores. Isso porque “a eficácia das medidas de proteção do consumidor depende não apenas da criação e do reconhecimento de direitos, mas igualmente e sobretudo de meios eficazes e apropriados de fazê-las valer” (PIRES, 2006, p. 24).

Reconhecendo a necessidade de meios eficazes e céleres para afirmação desses direitos, o CDC, em seu art. 5º, inciso IV, determina a criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas especializadas para a solução de litígios de consumo. É importante ressaltar que os Juizados já abrangiam parte das demandas de consumo mesmo antes da determinação legal do art. 5º, IV do CDC, pois são competentes para julgar todas as causas que não excedam 40 vezes o salário mínimo. Todavia, o CDC, quando estabeleceu a criação de Varas Especializadas e Juizados Especiais voltados exclusivamente para a defesa dos direitos do consumidor, tinha como objetivo dar maior aplicabilidade para essa legislação específica, fazendo prevalecer os princípios inseridos nesse diploma legal. Não era objetivo do CDC, portanto, alterar a competência em razão do valor da causa nos Juizados Especiais, mas tão somente de fazer prevalecer os preceitos do CDC, permanecendo o limite da causa em no máximo 40 salários mínimos.

Outra questão que merece ser tratada no contexto das relações consumeristas é a natureza coletiva dos danos perpetrados. O art. 81 do CDC estabelece que “a defesa dos



interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo”. (BRASIL, 1990), De fato, as lesões provocadas pelas grandes empresas concessionárias de serviço de telefonia geralmente atingem um elevado número de consumidores.

Com a finalidade de analisar pormenorizadamente o comportamento dos litigantes habituais no âmbito da telefonia, realizou-se uma pesquisa no Juizado Especial em Telecomunicação de Belo Horizonte, durante o ano de 2011, a qual constatou que os pedidos ajuizados nesse órgão jurisdicional se repetem de forma quase que idêntica. Um dos pedidos recorrentes refere-se à inscrição indevida nos cadastros de inadimplentes, como pode ser percebido no trecho da sentença proferida nos autos nr. 9017704.75.2011.813.0024: “ênfatiso que se mostrou ilícita a inscrição dos dados da autora nos cadastros de inadimplentes, comprovada nos autos (evento 1), uma vez que fundada em dívida inexistente” (MINAS GERAIS. TJMG. Juizado Especial Cível. 09ª Unidade Jurisdicional. Sentença no processo n. 9017704.75.2011.813.0024. Belo Horizonte. 20 de Maio de 2011) (grifo nosso). Outros processos que versam sobre esse mesmo tópico são os seguintes: 9029592.41.2011.813.0024, 9017610.30.2011.813.0024 e 9018340.41.2011.813.0024.

Muitas vezes, a ilicitude da dívida cobrada é patente, na medida em que sequer houve formação de vínculo jurídico entre as partes e, ainda assim, há a negativação do nome, sem a menor cautela pela empresa prestadora do serviço, o que leva à procura do Judiciário frente à inequívoca prática abusiva.

Merece transcrição um trecho de sentença que comprova a similitude dos pedidos no Juizado Especial em Telecomunicação, denotando consciência do órgão jurisdicional a respeito do fenômeno das demandas repetitivas:

Com efeito, não se revela plausível que alguém permaneça conectado à internet, por meio de telefone móvel, no exterior, por quase dois dias inteiros. Dar amparo às alegações da ré, tendo em conta tais circunstâncias, vai de encontro às regras básicas de experiência comum (artigo 5º da Lei nº 9.099/95).

Saliento, ainda, que reclamações similares a esta vêm se tornando usuais neste Juizado, já tendo sido constatado que determinados aparelhos de telefonia celular, quando no exterior, conectam-se automaticamente à internet, viabilizando a constante transferência de dados para a atualização de softwares nele instalados.

Por outro lado, ressalto que os fornecedores, dotados de suficientes conhecimentos técnicos, deveriam prestar tais esclarecimentos a seus consumidores, uma vez que estes têm o direito de conhecerem amplamente as circunstâncias em que os serviços são oferecidos e, diante dessa informação, optarem pela sua utilização, ou não.

No caso, constato que a ré falhou no cumprimento de seu dever de informação e lealdade (artigo 6º, III, do CDC), deixando de garantir a segurança legitimamente esperada pela autora. (MINAS GERAIS. TJMG Juizado Especial Cível. 09ª Unidade Jurisdicional Cível. Sentença nº. 9018549.10.2011.813.0024. D.J.: 30 de Junho de 2011)

Como se vê, são corriqueiras as reclamações em virtude de quebra contratual ou a má prestação do serviço. Muito comum também é a reclamação em virtude de cobrança por serviço não solicitado ou a continuação da cobrança, mesmo após o cancelamento do serviço. Tais abusos repercutem em indenizações por danos morais. Todavia, uma pergunta se torna inexorável: se as demandas se repetem, expressando um descuido e um desrespeito aos direitos oriundos do CPC e também quanto ao serviço prestado, e se as condenações por dano moral são recorrentes, por que o fenômeno continua a ser observado na prática?

#### **4 – DANOS MORAIS NOS JUIZADOS ESPECIAIS EM TELECOMUNICAÇÕES:**

A responsabilidade Civil do fornecedor, prenunciada pelo CDC, simboliza um expressivo avanço na proteção ao consumidor, pois estabelece que a responsabilidade será necessariamente objetiva, não necessitando da comprovação de culpa ou dolo pelo fornecedor, bastando a ocorrência do dano em virtude de um serviço/produto defeituoso.

Os parágrafos 1º e 2º do art. 14 desse dispositivo legal, preocuparam-se em definir a abrangência do termo “serviço defeituoso” e diante da definição legal, percebe-se que a própria insegurança acarretada pelo serviço já é suficiente para caracterizá-lo como defeituoso. Isso ocorre porque é obrigação do fornecedor informar sobre todas as condições do serviço, bem como preservar a saúde, a vida e a segurança do consumidor.

Como se vê, por se tratar de responsabilidade objetiva, o fornecedor não pode se eximir da obrigação de reparar os gastos sofridos pelo consumidor, alegando não ter sido sua intenção causar o dano. “A partir do momento em que o fornecedor se propõe a colocar no mercado produto ou serviço e esse não é adequado, acarretando dano ao consumidor adquirente, o fornecedor é obrigado a arcar com as consequências do ato danoso.” (OLIVEIRA, 2005, p. 117)

O dever de efetiva *reparação* não se resume aos danos patrimoniais ocasionados, abrangendo também os prejuízos morais sofridos pelo consumidor, conforme se extrai do art. 6º, inciso VI do CDC. Os danos materiais são de fácil constatação/comprovação, ao contrário dos danos morais, cuja dificuldade já se inicia na tentativa de delimitação desse instituo. Ou seja, a dúvida está em quais situações dão ensejo à indenização por danos morais. Nesse contexto, tem-se entendido que os meros aborrecimentos do cotidiano não seriam suficientes para justificá-lo. É o que veremos.

A doutrina não é uníssona ao buscar uma definição ao dano moral. Alguns doutrinadores buscam defini-lo por um conceito excludente. Nesse caso, dano moral seria

“todo sofrimento humano que não resulta de uma perda pecuniária” (SAVATIER, 1951, p. 92). Outros o definem como sendo um dano que atinge “valores internos e anímicos da pessoa” (DE OLIVEIRA, 2005, p. 214). Há também quem o defina no seu aspecto sentimental, como sendo “a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem” (RODRIGUES, 1989, p. 206). Orlando Gomes (1996, p. 271) conceitua dano moral como sendo “o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilicitamente produzido por outrem”. Para Yussef Said Cahali, dano moral é a “privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos” (CAHALI, 2011, p. 19).

Fato é que o consumidor, ao contratar algum serviço, deposita nessa relação jurídica grandes expectativas e interesses subjetivos que vão além do aspecto patrimonial. Em decorrência de uma possível quebra de expectativa é legítima sua respectiva indenização. A proteção dada pelo ordenamento jurídico vai além da proteção a uma lesão patrimonial. O ser humano é composto por certa carga emocional, a qual merece igualmente proteção jurídica. É nesse contexto que faz sentido o ressarcimento por dano moral.

As decisões jurisprudenciais no âmbito do Juizado Especial em Telecomunicações têm concedido indenizações por danos morais especialmente nos casos em que há a negativação dos dados do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito, pois nesses casos é clara a desordem na vida psíquica do lesionado que ultrapassa os transtornos do cotidiano. Nos demais casos, como a cobrança a mais por um serviço não utilizado ou o não cancelamento de uma tarifa, não há necessariamente a condenação por dano moral. É o que se extrai do entendimento a seguir transcrito:

É necessária também a ocorrência de um **acontecimento que fuja à normalidade** e interfira no comportamento psicológico da pessoa de forma significativa, já que o dano moral trata-se de ofensa a direito da personalidade. (MINAS GERAIS. TJMG. Juizado Especial. 9ª Unidade Jurisdicional Cível. Sentença nº 9001111.68.2011.813.0024. D.J.: 20 de Setembro de 2011) (grifo nosso)

Isso ocorre porque os Juizados Especiais preocupam-se em não “banalizar”<sup>7</sup> o dano moral. É sabido que muitas vezes as relações entre particulares geram contratempus na vida daqueles que participam dessa relação negocial. Nem todo transtorno causado fará jus a uma correlata indenização. No entanto, o que há de ser analisado no presente estudo, por meio de uma visão crítica, é a frequência com que as empresas de telefonia vêm desrespeitando os

---

<sup>7</sup> A doutrina atual utiliza o termo “banalização do dano moral” de forma recorrente ao se referir às ações ajuizadas com base em meros aborrecimentos e contratempus do cotidiano, que não possuem o condão de ferir a vida psíquica da vítima, na tentativa de auferir alguma indenização pecuniária pela via judicial.

contratos com seus consumidores e, com infeliz constatação, se utilizando do Judiciário de modo a postergar o cumprimento de suas obrigações. Nesses casos, apesar de alguns afirmarem que houve somente um contratempo na vida do consumidor, tal atitude, que tem a finalidade precípua de gerar vantagens econômicas, pois, como já se mencionou, se faz em um universo coletivo, certamente representa um abuso de direito, o qual deve ser penalizado pelo Estado.

De fato, a empresa que constantemente gera transtornos aos consumidores, agindo segundo critérios econômicos<sup>8</sup>, quebra com a boa-fé objetiva inerente em qualquer contrato. O descuido ao negatizar dados de pessoas idôneas constitui ato ilícito e é destacada no seguinte trecho de uma sentença que foi objeto da pesquisa:

deve ser registrado que a matéria em debate nestes autos tem sido apreciada com frequência pelos tribunais, que têm reconhecido, em casos desse jaez, a ocorrência de culpa do fornecedor na ocasião da celebração do contrato, evidenciada por não agir com o cuidado devido na conferência de documentos, de modo a advir certeza quanto à autoria do negócio celebrado. (MINAS GERAIS. TJMG. 10ª Unidade Jurisdicional Cível. Sentença nº 9005614.35.2011.813.0024. D.J.: 10 de Agosto de 2011) (grifo nosso)

Para os casos de inscrição indevida dos dados nos cadastros de inadimplentes, apesar do amplo reconhecimento da violação por danos morais e sua repercussão na vida psíquica do consumidor, o valor da indenização, todavia, é bem oscilante.

Conforme ficou constatado na presente pesquisa, as indenizações costumam variar entre R\$ 2.000,00 (no processo nº. 9000375.50.2011.813.0024) e R\$ 13.000,00 (no processo nº. 9006232.77.2011.813.0024). Essa oscilação no valor atribuído a título de danos morais parece ser justificada pela própria divergência na sua conceituação e pela avaliação do Magistrado no caso concreto.

Em muitas decisões, fica ressaltado que a indenização deve comportar tanto o caráter reparatório (à vítima), quanto o caráter pedagógico (ao causador do dano). No entanto, quanto ao caráter pedagógico/punitivo ao lesante, não é unânime o entendimento de que haja possibilidade de sua incorporação dentro da indenização. Para o Juiz Ronan de Oliveira Rocha, o ordenamento pátrio não contemplou o viés punitivo à reparação por danos morais:

Como ressalta a melhor doutrina, os danos morais não são devidos como forma de punir o fornecedor. Confira-se, uma vez mais, a lição autorizada de Maria Celina Bodin de Moraes, Professora Titular de Direito Civil da Universidade Estadual do Rio de Janeiro:  
‘Adianta-se que o novo Código Civil, em nenhuma de suas numerosas disposições sobre a responsabilidade civil contempla o caráter punitivo. Mais importante parece

---

<sup>8</sup> As empresas são capazes de calcular que os contratemplos provocados aos consumidores, na maioria das vezes, não dão azo a danos morais. Assim, tais variantes podem ser colocadas em uma planilha empresarial para obtenção de resultados econômicos por meio de práticas abusivas.

ser o fato de que, quando se teve a melhor oportunidade para tanto, isto é, no âmbito da proteção ao consumidor, cujo correspondente americano é a tortious liability, em que os punitive damages alcançaram o sucesso e a fama, a opção brasileira foi no sentido de não se adotar o caráter punitivo na reparação do dano. Do Código de Defesa do Consumidor, ele foi excluído pelo veto presidencial. O artigo que o contemplava dispunha o seguinte: ‘Art. 16. Se comprovada a alta periculosidade do produto ou serviço que provocou o dano, ou grave imprudência, negligência ou imperícia do fornecedor, será devida multa civil de até um milhão de vezes o Bônus do Tesouro Nacional – BTN, ou índice equivalente que venha substituí-lo, na ação proposta por qualquer dos legitimados à defesa do consumidor em juízo, a critério do juiz, de acordo com a gravidade e a proporção do dano, bem como a situação econômica do responsável.’”

Desse modo, não é tecnicamente adequado, data venia da orientação do Superior Tribunal de Justiça (que não é minimamente convincente neste ponto), arbitrar o valor da compensação devida em função de danos morais com o escopo de punir o ofensor.

O parâmetro do direito positivo é a extensão do dano, conforme a dicção do artigo 944 do Código Civil: “A indenização mede-se pela extensão do dano.” (MINAS GERAIS. TJMG. Juizado Especial Cível. 10ª Unidade Jurisdicional Cível. Sentença nº 9005614.35.2011.813.0024. D.J.: 10 de Agosto de 2011) (grifo nosso)

Como se vê, o caráter punitivo e pedagógico da indenização à vítima não está firme na doutrina brasileira, sequer na jurisprudência da corte regional. Todavia, é abarcada atualmente pelo STJ, conforme se observa no seguinte acórdão:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. ACIDENTE DE TRÂNSITO COM VÍTIMA FATAL. ESPOSO E PAI DAS AUTORAS. IRRELEVÂNCIA DA IDADE OU ESTADO CIVIL DAS FILHAS DA VÍTIMA PARA FINS INDENIZATÓRIOS. LEGITIMIDADE ATIVA. QUANTUM DA INDENIZAÇÃO. VALOR IRRISÓRIO. MAJORAÇÃO. POSSIBILIDADE. DESPESAS DE FUNERAL. FATO CERTO. MODICIDADE DA VERBA. PROTEÇÃO À DIGNIDADE HUMANA. DESNECESSIDADE DE PROVA DA SUA REALIZAÇÃO.

1. É presumível a ocorrência de dano moral aos filhos pelo falecimento de seus pais, sendo irrelevante, para fins de reparação pelo referido dano, a idade ou estado civil dos primeiros no momento em que ocorreu o evento danoso (Precedente: REsp n.º 330.288/SP, Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJU de 26/08/2002)

2. Há, como bastante sabido, na ressarcibilidade do dano moral, de um lado, uma expiação do culpado e, de outro, uma satisfação à vítima.

3. O critério que vem sendo utilizado por essa Corte Superior na fixação do valor da indenização por danos morais, considera as condições pessoais e econômicas das partes, devendo o arbitramento operar-se com moderação e razoabilidade, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de forma a não haver o enriquecimento indevido do ofendido, bem como que sirva para desestimular o ofensor a repetir o ato ilícito.

4. Ressalte-se que a aplicação irrestrita das "punitive damages" encontra óbice regulador no ordenamento jurídico pátrio que, anteriormente à entrada do Código Civil de 2002, vedava o enriquecimento sem causa como princípio informador do direito e após a novel codificação civilista, passou a prescrevê-la expressamente, mais especificamente, no art. 884 do Código Civil de 2002.

5. Assim, cabe a alteração do quantum indenizatório quando este se revelar como valor exorbitante ou ínfimo, consoante iterativa jurisprudência desta Corte Superior de Justiça.

6. In casu, o tribunal a quo condenou os recorridos ao pagamento de indenização no valor de 10 salários mínimos a cada uma das litisconsortes, pela morte do pai e esposo das mesmas que foi vítima fatal de atropelamento pela imprudência de motorista que transitava em excesso de velocidade pelo acostamento de rodovia, o

que, considerando os critérios utilizados por este STJ, se revela extremamente ínfimo.

7. Dessa forma, considerando-se as peculiaridades do caso, bem como os padrões adotados por esta Corte na fixação do quantum indenizatório a título de danos morais, impõe-se a majoração da indenização total para o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), o que corresponde a R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) por autora.

8. Encontra-se sedimentada a orientação desta Turma no sentido de que inexigível a prova da realização de despesas de funeral, em razão, primeiramente, da certeza do fato do sepultamento; em segundo, pela insignificância no contexto da lide, quando limitada ao mínimo previsto na legislação previdenciária; e, em terceiro, pelo relevo da verba e sua natureza social, de proteção à dignidade humana (Precedentes: REsp n.º 625.161/RJ, Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJU de 17/12/2007; e REsp n.º 95.367/RJ, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, DJU de 03/02/1997)

9. Recurso especial provido. (BRASIL. STJ. REsp 210101/PR. Rel. CARLOS FERNANDO MATHIAS. 4ª Turma. D.J.: 18 de Novembro de 2008) (grifo nosso)

Para corroborar a teoria que inclui o viés punitivo no dano moral, Paula Meira Lourenço, em sua obra “A função Punitiva da Responsabilidade Civil”, esclarece que:

A defesa da exclusividade da função reparatória [sem a função punitiva] enfraquece (ou retira) eficácia à responsabilidade civil, face à atuação de um lesante que atua segundo critérios de pura racionalidade econômica, *maxime*, quando se trata de uma pessoa coletiva (LOURENÇO, 2006, p. 22).

Além disso, a importância do caráter punitivo se justifica pelo fato de ser a “única forma de dissuadir os agentes econômicos da escolha da violação dos direitos da personalidade” (LOURENÇO, 2006, p. 376).

Quanto ao cálculo da condenação por danos morais, a ordem legal é de não gerar enriquecimento ilícito à vítima. Assim, o *quantum* a ser arbitrado pela condenação deve ser contrabalanceado, de modo a observar tanto seu caráter reparador quanto seu caráter pedagógico, mas nunca podendo dar ensejo ao enriquecimento ilícito.

Desse modo, quando as empresas de telefonia fazem uso de uma análise puramente econômica do Direito, percebem que nunca será a totalidade dos lesados que procurará a via judicial para ressarcimento daquilo que lhe é devido e percebem também que, a condenação por danos morais, por não poder enriquecer ilicitamente a vítima, será arbitrada em um valor tal que permite às empresas o descumprimento da norma jurídica, tendo em vista que tal situação continuará sendo economicamente mais vantajosa. Novamente, a infeliz constatação de que o cálculo econômico pode levar a apropriação do espaço público judicial, na medida em que se percebe ser mais vantajoso não cumprir espontaneamente as obrigações e correr o risco do ajuizamento, quer porque a condenação não faz frente ao coletivo do descumprimento ocorrido, quer porque muitos não buscarão a via do ressarcimento judicial, quer porque o tempo é fator que favorece o economicamente mais forte.

Portanto, constata-se que, apesar das decisões jurisprudenciais adotarem como parâmetro a função punitiva dos danos morais, o *quantum* arbitrado não é suficiente para desestimular as condutas ilícitas das empresas de telefonia, pois, segundo entendimento doutrinário e jurisprudencial, também não podem gerar enriquecimento ilícito à vítima. Assim, diante dessas duas premissas aparentemente antagônicas, quais sejam a função punitiva dos danos morais e o não enriquecimento ilícito, os valores das condenações em danos morais ainda são muito oscilantes e, na grande maioria das vezes, são valores irrisórios se se racionar que se está diante de uma ostensiva prática abusiva.

Uma solução para evitar o enriquecimento ilícito é o uso dos “punitive damages”<sup>9</sup>, adotados no direito anglo-saxão. Essa figura corresponde a um montante punitivo, que será destinado a favor de um estabelecimento de beneficência, evitando a alegação de enriquecimento ilícito da vítima, bem como o surgimento da “indústria do dano moral”. Ou seja, a adoção dos “punitive damages” termina com a utilização errônea do instituto do dano moral para um salto qualitativo de cunho social.

Esse instituto ainda não é amplamente acolhido na jurisprudência pátria, exigindo que as condenações por dano moral unam em um mesmo valor indenizatório a função desestimuladora e a função compensatória, o que repercute em uma insuficiente punição ao lesante frente à ostensiva prática abusiva.

Cumprе ressaltar, ainda, que cabe às empresas, como modo de evitar a condenação por danos morais nos Juizados Especiais em Telecomunicações, optar pela tentativa de acordo durante a Audiência de Conciliação.

O acordo é uma maneira eficaz de colocar fim ao litígio, já que é capaz de ajustar os interesses antagônicos das partes de modo a encontrar uma solução viável a todos os envolvidos. A vantagem da conciliação está na certeza daquilo que se negocia, não carecendo de aguardar até a prolação da decisão judicial e, possivelmente, até o julgamento do recurso. A solução da lide é construída, negociada e transacionada, não havendo mais delongas processuais.

Nas palavras de Adriana Goulart de Sena Orsini,

a conciliação é, regra geral, a melhor forma de resolução da lide. Através dela as partes põem fim ao conflito que deu origem à atuação do Judiciário, transacionando os limites da pretensão e da resistência inicialmente apresentados. Dessa feita, não apenas o processo é extinto, mas também a controvérsia pertinente ao direito material e a lide sociológica porventura existente. Em outras palavras: ocorre a

---

<sup>9</sup> Os “punitive damages” consistem nas indenizações punitivas, também conhecidas como indenizações exemplares, em que o destinatário do montante a ser pago pelo lesante não será a vítima, mas sim uma instituição a ser designada pelo Magistrado, evitando o enriquecimento ilícito e, ao mesmo tempo, desestimulando o lesante à prática de tais atos.

pacificação do conflito, que é a finalidade da própria atuação do Judiciário. (SENA, 2007, p. 155)

Nos Juizados Especiais de Belo Horizonte, um processo que termina por meio da conciliação tem a duração média de 40 dias (os processos n°. 9029881.71.2011.813.0024 e n° 9029888.63.2011.813.0024 exemplificam bem essa constatação), sendo esse prazo muito inferior quando comparado à duração dos processos submetidos a julgamento. Neste caso, os processos costumam durar mais de 100 dias (processos n°. 9023296.03.2011.813.0024 e processo n°. 9017704.75.2011.813.0024).

A rapidez na solução da controvérsia, por meio da conciliação, certamente constitui um fator decisivo ao consumidor, fomentando a negociação e o acordo, mesmo que seja por um valor compensatório inferior ao que comumente é imposto no julgamento.

O Juiz Eduardo Gomes dos Reis, atuante na 9º Unidade Jurisdicional Cível do Juizado Especial de Belo Horizonte, é um grande adepto da conciliação e vê essa medida como principal alternativa para solucionar com rapidez as demandas típicas de telefonia. Além da rapidez na solução da lide, a conciliação possibilita, “por via oblíqua, remover a ideia negativa de que não vale a pena ir à Justiça para lutar por pequenos direitos e melhora a imagem do Judiciário perante a população” (FERRAZ, 2010, p. 101). Todavia, é importante observar que nas lides típicas de relação de consumo a empresa já chega com um valor limite para a negociação, não acatando qualquer alteração na proposta do consumidor, ficando limitada a possibilidade de concessões e ajustes recíprocos.

Portanto, “é cada vez mais comum que as empresas em geral façam uso de processos litigiosos como estratégia comercial de postergação do pagamento dívidas” (FERRAZ, 2010, p. 134). Isso ocorre porque as empresas prestadoras de serviço de telefonia configuram-se como verdadeiros litigantes habituais, cujas estratégias processuais são sempre calculadas com vistas a minimizar suas perdas e custos. É o que será tratado a seguir.

## **5 – OS LITIGANTES HABITUAIS:**

As empresas de telefonia podem ser consideradas como verdadeiras “repeat players”<sup>10</sup> no âmbito dos Juizados Especiais em Telecomunicações, sendo alvo de inúmeras ações, todas elas, para discutir irregularidades na má prestação dos serviços e sendo capazes de especular o custo da litigação e sua melhor forma de atuação.

---

<sup>10</sup> Na doutrina brasileira, o termo “repeat players” é traduzido por “litigantes habituais”. A expressão inglesa ficou amplamente conhecida em decorrência dos valiosos ensinamentos sobre esse assunto de Marc Galanter.



Nesse contexto, há de se concluir que o caráter pedagógico da condenação, com a finalidade de desestimular a conduta ilícita, corresponde a uma contrarresposta do Judiciário frente àqueles que se utilizam da máquina Judiciária como maneira hábil para auferir vantagens econômicas.

Acertada é a lição de Adriana Goulart de Sena Orsini ao afirmar que “A eficiência dos litigantes habituais decorre de alguns fatos e posturas que podem ser adotadas, exatamente por posição assídua frente ao Poder Judiciário” (SENA, 2007, p. 147).

Complementando esse raciocínio, José Roberto Freire Pimenta (2001, p. 157) demonstra quais são as vantagens dos litigantes habituais em face dos litigantes eventuais:

- a) maior experiência com o Direito, que lhes possibilita melhor planejamento de cada litígio e do conjunto de litígios em que eles estão ou estarão envolvidos;
- b) o litigante habitual tem economia de escala, porque tem mais casos (o que significa que, para cada um deles, ser-lhe-á menos oneroso atuar em Juízo; por exemplo, em se tratando das mesmas lesões eventualmente cometidas contra um número expressivo de empregados, suas defesas e seus meios de prova serão sempre iguais, padronizados ou ao menos semelhantes);
- c) o litigante habitual tem oportunidades de desenvolver relações informais com os membros da instância decisora (que, embora não sejam capazes de influenciar o conteúdo de suas decisões imparciais, não deixam de constituir uma vantagem adicional, ao menos para lhe permitir saber qual a melhor maneira de se conduzir ao longo dos feitos e de se argumentar da forma mais persuasiva possível, em função de seu conhecimento das posições de cada julgador, já manifestadas em casos similares)
- d) ele pode diluir os riscos da demanda por maior número de casos (o que por sua vez vai diminuir o peso de cada derrota, que será eventualmente compensado por algumas vitórias);
- e) ele pode testar estratégias diferentes com determinados casos (de natureza material ou processual), de modo a criar precedentes favoráveis em pelo menos alguns deles e a garantir expectativa mais favorável em relação a casos futuros.

De fato, as empresas de telefonia possuem, no âmbito dos Juizados Especiais, as vantagens acima expostas, podendo planejar melhor o conjunto de litígios em que estão envolvidas e testar estratégias diferentes. A litigação, para essas empresas, é somente um custo extra e não altera expressivamente a sobrevivência da empresa diante das demais concorrentes.

Na pesquisa ora considerada, constatou-se que as prestadoras de telefonia no Brasil com maior participação no polo passivo dos Juizados Especiais em Telecomunicações da cidade de Belo Horizonte, durante o ano de 2011 são: TNL PCS S/A (conhecida no mercado como “OI”), TIM CELULAR S/A, EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A (conhecida no mercado como EMBRATEL), CLARO S/A, VIVO S/A e NEXTEL.

Durante o ano de 2011, foram ajuizadas, ao todo, 5.563 demandas tratando sobre a falha no serviço de telefonia na 9ª e na 10ª Unidade Cível do Juizado Especial Cível de Belo Horizonte. Esse número ainda não inclui as demais reclamações apresentadas perante o

PROCON da capital. Estatisticamente, foram mais de 450 processos ajuizados por mês em face de uma dessas seis grandes empresas.

Os litigantes habituais ganham poder de barganha e de manipular as situações fáticas de modo a se beneficiarem com as diversas possibilidades de atuação dentro e fora do Judiciário. Eles adotam estratégias de modo a maximizar os ganhos em longo prazo e em larga escala, avaliando quais as situações favoráveis ao firmamento de um acordo e quando o recurso à turma recursal provavelmente reduzirá o valor da condenação.

Ainda sobre a pesquisa, ficou constatado que as empresas de telefonia (aqui vistas como os litigantes habituais) costumam não recorrer quando a condenação por danos morais permanece em um valor considerado *baixo*<sup>11</sup>. A conformação com a decisão proferida em primeiro grau ocorre, porque em primeiro grau não há custas, tampouco honorários advocatícios, diferentemente da turma recursal. Assim, se a empresa recorre de uma condenação cujo valor é considerado baixo quando comparado com as demais decisões do mesmo órgão jurisdicional, requerendo a redução do valor da condenação, dificilmente terá seu recurso provido e, além da improcedência, receberá também a condenação por custas e honorários advocatícios. Nesse caso, o recurso seria desvantajoso para a empresa. Portanto, especula-se que até mesmo o grau de recorribilidade das decisões é uma estratégia já planejada de antemão pelos litigantes habituais. É, mais uma vez, o uso da análise econômica do Direito.

Como contrarresposta a essa vantajosa atuação dos litigantes habituais, o Judiciário conferiu aos danos morais o caráter pedagógico/punitivo, além do já existente caráter reparatório, conforme já explanado no capítulo anterior. É uma maneira de desestimular a continuidade de práticas consideradas abusivas. Ou seja, assim como os litigantes habituais enxergam no Judiciário um caminho conveniente para delongar o efetivo cumprimento de suas obrigações contratuais, da mesma maneira cabe ao Judiciário adotar medidas legais capazes de desestimular tais abusos e ilicitudes.

Ainda sobre a atuação do Judiciário por meio de suas decisões e jurisprudências, é importante salientar que esse órgão exerce relevante papel perante todos os demais membros da sociedade, na medida em suas decisões extrapolam as consequências imediatas às partes, causando também consequências mediatas a toda coletividade, ou seja, influenciando o comportamento dos possíveis futuros litigantes.

---

<sup>11</sup> Valor considerado baixo, nesse contexto, é aquele que gira por volta de R\$3.000 (três mil reais) diante da comparação com as demais condenações nessa corte.

Para Marc Galanter (1986), as decisões judiciais podem produzir certos efeitos nos comportamentos entre particulares, pois são capazes de encorajá-los ou, muito pelo contrário, desencorajá-los a solucionar seus conflitos por meio da via judicial ou também extrajudicial. Portanto, a manifestação fundamentada do órgão jurisdicional funciona como a transmissão de um alerta à sociedade, repercutindo de diferentes maneiras nos diversos segmentos sociais.

Diante de todo exposto, é imperioso concluir que uma ação coordenada no Juizado Especial em Telecomunicação é capaz de influenciar no comportamento das grandes empresas concessionárias do serviço de telefonia, alterando a conjuntura fática anteriormente favorável à obtenção de vantagens econômicas por meio de práticas abusivas. Assim, em virtude da atuação estratégica dos grandes concessionários de serviço de telecomunicações perante os Juizados Especiais, é forçoso inferir que esses órgãos jurisdicionais sofrem o denominado “excesso de acesso”, com demandas repetitivas típicas de uma sociedade consumista.

## **6 – TUTELA COLETIVA:**

Diante da sistemática do Código de Defesa do Consumidor, é facultado ao consumidor ajuizar reclamação individualmente ou a título coletivo. Ocorre que os Juizados Especiais foram pensados para resolver questões menos complexas, tendo em vista seu dinamismo procedimental, não sendo, portanto, competente para o recebimento de ações coletivas. Esse entendimento foi corroborado no Enunciado 139 do Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE), aprovado em Novembro de 2010:

A exclusão da competência do Sistema dos Juizados Especiais quanto às demandas sobre direitos ou interesses difusos ou coletivos, dentre eles os individuais homogêneos, aplica-se tanto para as demandas individuais de natureza multitudinária quanto para as ações coletivas. Se, no exercício de suas funções, os juízes e tribunais tiverem conhecimento de fatos que possam ensejar a propositura da ação civil coletiva, remeterão peças ao MP para as providências cabíveis. (BRASIL, 2010)

Assim, apesar de o conflito consumerista ter prerrogativa legal para ser tratado coletivamente, somente são recebidas ações a título individual nos Juizados Especiais. Isso se justifica pela própria natureza do órgão, tendo em vista que a tutela coletiva exige uma fase de conhecimento mais complexa, sem a possibilidade de conciliação e outras medidas largamente adotadas nos Juizados Especiais.

As ações coletivas constituem instrumento hábil para proteger de maneira célere e eficaz os interesses dos consumidores, pois além de reduzirem o número de ações individuais

por meio de decisões que produzam efeitos *erga omnes* ou *ultra partes*, inibem também práticas abusivas dos fornecedores, já que em âmbito coletivo desfalece a hipossuficiência do consumidor, existente no plano fático quando considerado individualmente. Nessa senda, o desequilíbrio material entre fornecedor e consumidor passa a ser mitigado, permitindo que o conflito traga repercussões sociais e econômicas mais significativas, o que, conseqüentemente, altera políticas sociais dos fornecedores de maneira mais contundente.

Portanto, as ações coletivas influenciam na mudança do comportamento abusivo dos prestadores de serviço, significando um ganho para toda coletividade. Nas palavras de Ellen Cristina Gonçalves Pires (2006, p. 154):

As ações coletivas devem ser intensificadas, pois desempenham importante papel na tutela coletiva dos interesses dos consumidores e representam um ganho para a coletividade, possuindo efeito preventivo perante os fornecedores que tanto as temem, conduzindo estes a uma mudança de postura frente aos direitos fundamentais dos consumidores.

O surgimento das ações coletivas ganhou resguardo jurídico na medida em que o indivíduo passou a ser considerado como um sujeito de direito inserido na comunidade em que vive, superando a concepção liberal do século XIX e ganhando força a concepção do “homem social” (THEODORO JÚNIOR, 2009, p. 479).

Dentro desse contexto, a Ação Civil Pública (Lei 7.347/85) é o instrumento concebido para tutelar os direitos dos consumidores no âmbito coletivo, podendo ser ajuizada pelo Ministério Público, pelas associações criadas para esse fim e por outras entidades legitimadas pelo art. 5º desse diploma legal.

Quanto à legitimidade ativa do Ministério Público para tutelar direitos individuais homogêneos, apesar da divergência doutrinária, prevalece o entendimento no Superior Tribunal de Justiça de que tal medida somente será possível quando a matéria traduzir em relevância social, não bastando para tanto a soma de interesses individuais. (BRASIL. STJ. Resp 605.295/MG. Rel. Min. Laurita Vaz. D.J.: 20 de Outubro de 2009).

As associações de consumidores merecem especial apreço, pois atuam com a finalidade de atingir o equilíbrio ético nas relações de consumo e de reprimir o abuso do poder econômico. Para tanto utilizam-se de ações civis públicas, cuja legitimidade é reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ENTIDADES DE SAÚDE. AUMENTO DAS PRESTAÇÕES. LEGITIMIDADE ATIVA.

1. O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC tem legitimidade ativa para ajuizar ação civil pública em defesa dos consumidores de planos de saúde.
2. Antes mesmo do Código de Defesa do Consumidor, o país sempre buscou instrumentos de defesa coletiva dos direitos, ganhando força seja com a Lei nº 7.347/87 seja alcançando dimensão especial com a disciplina constitucional de 1988. Sedimentados os conceitos centrais, não há razão que afaste o presente feito

do caminho da ação civil pública. O instituto autor é entidade regularmente constituída e tem legitimidade ativa para ajuizar a ação civil pública de responsabilidade por danos patrimoniais causados ao consumidor.

3. Recurso especial conhecido e provido. (BRASIL. STJ. Resp. 72.994/SP. Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito. D.J. 19 de Abril de 2001)

PROCESSO CIVIL. AÇÃO COLETIVA. LEGITIMIDADE AD CAUSAM . CONTRATO DE PARTICIPAÇÃO FINANCEIRA. INCIDÊNCIA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

1. A associação que tenha entre suas finalidades institucionais a defesa do consumidor está legitimada a propor ações coletivas que visem à tutela judicial de seus propósitos.

2. Em se tratando de contrato de participação financeira para obtenção de serviços de telefonia, com cláusula de investimento em ações, não há como afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes.

3. Recursos especiais conhecidos (letra "c") e providos. (BRASIL. STJ. Resp. 645.226/RS. Rel. Min. Fernando Gonçalves. D.J.: 13 de Dezembro de 2005)

As ações coletivas, portanto, apontam para uma maior concretização dos preceitos fundamentais de acesso à justiça, ultrapassando a barreira cultural apontada por Cappelletti, e favorecendo, em certa medida, a transformação da realidade social.

Diante dessa nova concepção processual, o Magistrado deve também estar sensível para as novas questões jurídicas, extrapolando os esquemas decisórios tradicionais e adotando uma postura mais proativa, estando consciente que sua decisão emite respostas aos demais possíveis litigantes, o que ultrapassa a relação endoprocessual.

O juiz, acima de tudo, dá à lei sua interpretação, com grande flexibilidade dentro do sistema. O juiz não pode, porém, ser mero aplicador de textos, a exercer como autômato a subsunção da norma ao fato. Há a necessidade de se observar a realidade, a dinâmica do cotidiano. Acima de tudo, o juiz assegura a Justiça, avaliza o Direito, é um protagonista dos anseios da sociedade. O juiz não opina, decide. Decide nas causas que lhe sejam submetidas à apreciação, nos autos. (MARTINS, 2011, p. 79)

Quando o consumidor atua individualmente nos Juizados Especiais, mormente por meio do serviço de atermação, procura no Judiciário, em síntese, a restauração de um serviço não prestado ou a correção das falhas na prestação desse serviço. É a via judicial solucionando questões não resolvidas pelas esferas administrativas. Já quando os consumidores reúnem-se coletivamente, por meio de associações, ganham força substancial frente ao fornecedor, conforme salientado acima. Essas duas formas de tutela merecem igualmente sustento jurídico, pois consolidam o acesso à justiça de maneiras distintas, porém complementares. Todavia, em ambos os casos, o comportamento abusivo do fornecedor já foi constatado, buscando então sua correlata indenização. O que merece estudo adiante é a maneira preventiva de coibir as ostensivas práticas atentatórias aos direitos fundamentais dos consumidores.

## **7 – AGÊNCIAS REGULADORAS:**

É princípio constitucional a livre concorrência, insculpido no art. 170, inciso IV da Magna Carta. Esse princípio se coaduna com os consagrados direitos dos consumidores, “na medida em que a competitividade induz a uma distribuição de recursos a mais baixo preço” (GRAU, 2006, p. 209). Todavia, para garantir a lisura na concorrência entre os particulares, cumpre ao Estado o dever de regulamentar e de fiscalizar a prestação das atividades econômicas.

Quanto ao setor de telecomunicações, a Constituição reservou-lhe natureza de serviço público e, portanto, será prestado pelo Estado diretamente ou mediante delegação (art. 21, inciso XI, da Constituição Federal). Esse dispositivo foi inserido na Carta Magna em 1995, por meio da Emenda Constitucional nº 8, que previu também a criação do órgão regulador específico para o setor das telecomunicações – a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)

Em decorrência desse dispositivo constitucional, é concebida em 1997 a Lei 9.472 – Lei Geral das Telecomunicações, ficando definido que as empresas de telecomunicações atuarão no setor econômico brasileiro por meio da concessão de serviço público (art. 83, Lei 9.472/97). Concessão, conforme definição legal, é a delegação da prestação de um serviço público mediante contrato por prazo determinado. O risco empresarial é de responsabilidade da concessionária, que assume toda obrigação e prejuízo que causar. Ademais, sua remuneração dar-se-á pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas.

Já a figura jurídica da “permissão do serviço público” somente terá cabimento quando houver situação excepcional comprometedora do funcionamento do serviço, que não possa ser atendida mediante intervenção na empresa concessionária ou mediante outorga de nova concessão (art. 118 da Lei 9.472).

Tendo em vista que o serviço de telecomunicações é um serviço de natureza pública, delegado às empresas particulares, conclui-se que ao Estado resta tão somente a sua fiscalização e regulação. Esse posicionamento estatal coaduna-se com a tendência de desestatização da década de 90, em que o Estado Neoliberal reordenou sua intervenção na economia. Todavia, é importante salientar que, mesmo diante da desestatização, o serviço de telecomunicações permanece com sua natureza de serviço público e, sendo assim, as empresas privadas “atuam como uma *longa manus* do poder estatal” (MADEIRA, 2003, p. 260).

Um dos propósitos da regulação do Estado por meio das Agências Reguladoras é de “proteger o consumidor perante a ineficiência, o lucro excessivo e assegurar-lhe satisfação”

(MADEIRA, 2003, p. 240). Nesse aspecto, quanto maior for a fiscalização estatal, por meio de uma atuação proativa da ANATEL, menor serão os casos de reclamações em decorrência da falha no serviço perante o Judiciário, o que, no entanto, não representa a realidade atual.

As competências mais relevantes das Agências Reguladoras consistem no poder de normatizar e de fiscalizar. Todavia, são inúmeras suas atribuições, consoante ensinamento de Maria Sylvia Zanella di Pietro (2008, p. 446-447):

As atribuições das agencias reguladoras, no que diz respeito à concessão, permissão e autorização de serviço público resumem-se ou deveriam resumir-se às funções que o poder concedente exerce nesses tipos de contratos ou atos de delegação: **regulamentar os serviços que constituem objeto da delegação**, realizar o procedimento licitatório para escolha do concessionário, permissionário ou autoritário, celebrar o contrato de concessão ou permissão ou praticar ato unilateral de outorga de autorização, definir o valor da tarifa e da sua revisão ou reajusta, controlar a execução dos serviço, **aplicar sanções**, encampar, decretar a caducidade, intervir, fazer a rescisão amigável, fazer a reversão de bens ao término da concessão, **exercer o papel de ouvidor de denúncias e reclamações dos usuários**, enfim exercer todas as prerrogativas que a lei outorga ao Poder Público na concessão, permissão e autorização.  
Isso significa que a lei, ao criar a agência reguladora, está tirando do Poder Executivo todas essas atribuições para colocá-las nas mãos da agência. (grifo nosso)

O presente artigo não pretende exaurir o estudo acerca das Agências Reguladoras, por razões didáticas. No entanto, cumpre salientar que a Lei 9.472 é clara ao prever a possibilidade de aplicação de sanções administrativas com a finalidade de preservar o interesse público:

Art. 19 - À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:  
VI - celebrar e gerenciar contratos de concessão e fiscalizar a prestação do serviço no regime público, **aplicando sanções e realizando intervenções**; (BRASIL, 1997) (grifo nosso)

Há, ainda, a previsão legal para aplicação de medida repressiva pela ANATEL quando as empresas concessionárias aumentarem arbitrariamente os lucros ou cometerem práticas prejudiciais à competição:

Art. 104, § 2º, Lei 9.472 - Ocorrendo aumento arbitrário dos lucros ou práticas prejudiciais à competição, a Agência restabelecerá o regime tarifário anterior, sem prejuízo das sanções cabíveis. (BRASIL, 1997)

Nesse caso, a Lei prevê o limite máximo da multa no valor de R\$50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) para cada infração cometida, calculada conforme o princípio da proporcionalidade:

Art. 179, Lei 9.472 - A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) para cada infração cometida.

§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção. (BRASIL, 1997)

Percebe-se, portanto, que a sanção administrativa de competência da ANATEL supera demasiadamente o valor que comumente é aplicado nos Juizados Especiais a título de danos morais, considerando, para tanto, que os danos morais comportam um viés punitivo, com a finalidade de desestimular a conduta lesiva.

Diante dessa comparação, é imperiosa a necessidade de refletir sobre a atuação da ANATEL na busca da defesa dos interesses da coletividade, chegando à conclusão de que ainda é ineficiente sua represália para a tutela dos direitos dos consumidores, pois caso contrário, os Juizados Especiais não estariam afetados pelo que se denomina “Excesso de Acesso”. Portanto, não basta a atuação via judicial na tentativa de coibir ou reduzir as condutas abusivas praticadas repetidamente pelas empresas de telefonia. A importância da via judicial é inegável, mormente ao considerar que o princípio da inafastabilidade do Judiciário é corolário constitucional. No entanto, a atuação da ANATEL seria, por certo, mais eficiente em decorrência da sua natureza preventiva, além do valor da sanção administrativa ser consideravelmente superior, sendo capaz de desestimular as repetidas práticas ilegais das empresas. Por outro lado, as condenações nos Juizados Especiais, de modo geral, não ultrapassam R\$13.000,00 (treze mil reais)<sup>12</sup>, valor este que pode ser colocado na planilha financeira das empresas de telefonia como sendo um custo a mais a ser suportado diante do lucro obtido pela prestação do serviço e que será, ao final, embutido no valor do produto a ser cobrado. Ademais, entende a doutrina e a jurisprudência que as condenações nos Juizados Especiais não podem ser elevadas a ponto de gerar o enriquecimento ilícito da vítima, dificultando, desse modo, o arbitramento do *quantum* indenizatório na seara judicial.

Importante atuação da ANATEL foi divulgada no dia 18/07/2012, quando ela decidiu suspender as vendas de novas linhas telefônicas de três empresas de telefonia: TIM, OI e CLARO. Segundo o Jornal Folha de São Paulo, “as vendas ficarão interrompidas até que elas apresentem um plano de investimento para os próximos dois anos, com metas para resolver problemas na qualidade dos serviços prestados aos consumidores” (ANATEL..., 2012) (grifo nosso).

Tal proposta constitui, sim, uma atitude proativa da ANATEL, que demonstrou preocupação com a qualidade nos serviços prestados. Contudo, não é suficiente para solucionar a qualidade da prestação dos serviços. Há ainda muito a ser feito em âmbito

---

<sup>12</sup> Empiricamente baseado na pesquisa realizada no Juizado Especial em Telecomunicações de Belo Horizonte durante o ano de 2011.



administrativo e fiscalizatório para adequação do serviço público, que é prestado pela iniciativa privada, principalmente ao considerar a necessidade da prestação de forma contínua e universal, sem paralisações injustificadas, em razão de sua natureza de serviço essencial.

## **8 – CONCLUSÕES:**

Os Juizados Especiais Cíveis surgiram em consonância com o princípio constitucional de Acesso à Justiça e, na prática, buscou resgatar a acessibilidade ao Judiciário, especialmente das pequenas causas, por meio de decisões céleres, que resolvessem o conflito em definitivo, valorizando medidas conciliatórias.

A pesquisa realizada no Juizado Especial em Telecomunicações de Belo Horizonte, diagnosticou que a maioria das ações é ajuizada em decorrência da má prestação do serviço de telefonia e da cobrança indevida, repercutindo inclusive na negativação indevida dos dados do consumidor em cadastros de proteção ao crédito.

Todas essas ações apresentam como polo passivo as poucas grandes empresas de telefonia no Brasil, que atuam no Juizado Especial, sendo pois litigantes habituais nessa unidade de jurisdição. Apresentam defesas genéricas em decorrência da similitude entre os diversos processos interpostos. Além disso, atuam com base em cálculos econômicos, não cumprindo espontaneamente suas obrigações, assimilando o processo judicial como importante peça na engrenagem do conflito consumerista ocorrido.

A propositura de ações tão semelhantes, com a finalidade precípua de reparar a má prestação do serviço de telefonia, gera a seguinte constatação: há um “Excesso de Acesso” nesse setor de telefonia dos Juizados Especiais.

Quando se analisa o “Excesso de Acesso”, o objetivo não é a redução desse acesso por meio de uma desconstrução de toda a teoria do “Acesso à Justiça”, que vem sendo edificada desde a década de 80. Na verdade, essa percepção é uma análise crítica para demonstrar sintomas de uma *patologia jurídica* que merecem ser tratados com cautela, não na tentativa de reduzir o ingresso ao Judiciário, mas de descobrir as razões que motivam a procura pela tutela judicial, apontando os possíveis abusos do uso do espaço jurisdicional público pelos litigantes habituais.

Constata-se, portanto, que as empresas de telefonia optam por descumprir suas obrigações contratuais postergando-as pela via judicial. Nesse contexto, é de extrema importância a contrarresposta do Judiciário diante dessa ostensiva prática repudiada pelo

ordenamento jurídico, valorizando a função punitiva do dano moral, na medida em que se torna primordial para desestimular as condutas abusivas.

Além das demandas individuais abarcadas pelos Juizados Especiais, o avigoreamento da tutela coletiva é apontado como uma possível solução para a redução da litigiosidade no setor de telefonia, pois desse modo fica suavizado o desequilíbrio material entre consumidor e fornecedor, trazendo repercussões sociais mais significativas que permitam alterações nas políticas negociais e na qualidade do serviço prestado.

Não obstante a atuação judicial, é importante destacar também a relevância da ANATEL como órgão responsável pela fiscalização e controle do serviço de telefonia, sendo competente inclusive para a penalização de condutas que estão em desacordo com as finalidades da Lei. Todavia, sua atuação no caso concreto ainda é insatisfatória para coibir atitudes anticoncorrenciais. Ou seja, apesar da competência legal da ANATEL para aplicação de sanções às empresas prestadoras do serviço, o que se observa é a maximização dos lucros dessas empresas diante da má prestação do serviço de telefonia.

## **10 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

ANATEL DECIDE SUSPENDER VENDAS DE CLARO, OI E TIM A PARTIR DE SEGUNDA-FEIRA. Folha de São Paulo. 2012. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/1121986-anatel-decide-suspender-vendas-de-claro-oi-e-tim-a-partir-de-segunda-feira.shtml>. Acesso em: 19 de Julho de 2012.

BRASIL. *Constituição de 1988*. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. 1988. In: Vade Mecum Acadêmico de Direito Rideel/ Anne Joyce Angher, organização. 13. ed. São Paulo: Rideel. 2011.

BRASIL. Fórum Nacional De Juizados Especiais. Enunciado nº. 139. 2010. Disponível em: [http://www.fonaje.org.br/2012/?secao=exibe\\_secao&id\\_secao=6](http://www.fonaje.org.br/2012/?secao=exibe_secao&id_secao=6) Acesso em: 22 de Junho de 2012.

BRASIL. Lei 8.078 de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF. 1990. In: Vade Mecum Acadêmico de Direito Rideel/ Anne Joyce Angher, organização. 13. ed. São Paulo: Rideel. 2011.

BRASIL. Lei 9.472 de 1997. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Diário Oficial da União, Brasília, DF. 1997. In: Vade Mecum Acadêmico de Direito Rideel/ Anne Joyce Angher, organização. 13. ed. São Paulo: Rideel. 2011.

BRASIL TEM MAIS CELULARES QUE PESSOAS. *Revista Época online*. Ciência e Tecnologia. Disponível em: <http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EMI203626-15224,00.html>. Acesso em: 03 de Junho de 2012.

CAHALI, Yussef Said. *Dano Moral*. 4ª Edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. 23ª Edição. Lumen Juris: Rio de Janeiro, 2010.

COSTA, Cristina. *Sociologia: Introdução à ciência da sociedade*. São Pulo: Ed. Moderna. 3ª Edição, 2005.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instituições de direito processual civil*. São Paulo: Editora Malheiros, Vol. v.1, 2001.

DINAMARCO, Cândido Rangel, GRINOVER, Ada Pellegrini e CINTRA, Antonio Carlos de Araújo. *Teoria Geral do Processo*. São Paulo: Malheiros Editores, 2009.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 21ª Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves. *Acesso à Justiça no Estado Democrático de Direito*. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional). Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2001.

FERRAZ, Leslie Shéri da. *Acesso à Justiça: uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil*. Rio de Janeiro : Editora FGV, 2010.

GALANTER, Marc. *The Day After The Litigation Explosion*. Maryland Law Review. 1986. 46:3-39. P. 34. Disponível em: [http://wisc.academia.edu/MarcGalanter/Papers/916587/Day\\_after\\_the\\_Litigation\\_Explosion\\_The](http://wisc.academia.edu/MarcGalanter/Papers/916587/Day_after_the_Litigation_Explosion_The). Acesso em: 01 de Julho de 2012.

GOMES, Orlando. *Obrigações*. 11ª Edição. Rio de Janeiro: Forense, 1996.

GRAU, Eros Roberto. *A Ordem Econômica na Constituição de 1988*. 11ª ed., rev. e atual. São Pulo: Ed. Malheiros, 2006.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *O processo em evolução*. Rio de Janeiro : Forense, 1998.

HERMANN, Ricardo Torres. *O tratamento das demandas de massa nos Juizados Especiais Cíveis*. Rio de Janeiro : FGV Direito Rio, 2010.

IANNI, Octavio. *A Era do Globalismo*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1996, p. 11. In: REIS, Daniela Muradas. *Crise do Estado Social e Negociação Coletiva. Direito do Trabalho: evolução, crise, perspectivas*. PIMENTA, José Roberto Freire et al. (Coord.) São Paulo: LTr, 2004.

LOURENÇO, Paula Meira. *A função punitiva da responsabilidade civil*. Coimbra: Coimbra Editora, 2006.

MADEIRA, José Maria Pinheiro, citando Grau. *Administração Pública Centralizada e Descentralizada*. 2ª Edição. Rio de Janeiro: América Jurídica, 2003.

MARINONI, Luiz Guilherme e ARENHART, Sérgio Cruz. *Curso de Processo Civil: Processo de Conhecimento*. 6ª Edição. São Paulo : RT, Vol. 1, 2006.

MARTINS, Sergio Pinto. *Direito Processual do Trabalho*. 32ª Edição. São Paulo: Atlas, 2011.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Juizado Especial Cível. 09ª e 10ª Unidade Jurisdicional Cível.

NERY JÚNIOR, Nelson. *Princípios do processo civil na Constituição Federal*. 8ª Edição. São Paulo: RT, 2004.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. *Teoria Geral da Responsabilidade Civil e de Consumo*. São Paulo. IOB Thomson, 2005.

PIMENTA, José Roberto Freire. A conciliação judicial na Justiça do Trabalho após a Emenda Constitucional n. 24/99: aspectos de direito comparado e o novo papel do juiz do trabalho. *Revista LTr*. São Paulo, v. 65, n. 02. 2001. In: SENA, Adriana Goulart de Sena Orsini. Juízo Conciliatório Trabalhista. *Revista do Tribunal Regional do Trabalho 3ª Região*. Belo Horizonte, v. 45, n. 75, jan/jun 2007.

PIRES, Ellen Cristina Gonçalves. *O Direito do Consumidor e os Juizados Especiais Cíveis*. São Paulo: IOB Thomson, 2006.

RODRIGUES, Silvio. *Direito Civil. Responsabilidade Civil*. 1989. Vol. 4, p. 206. Apud André Gustavo C. de Andrade em:  
[http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=74bfc8dc-8125-476a-88ab-93ab3cebd298&groupId=10136](http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=74bfc8dc-8125-476a-88ab-93ab3cebd298&groupId=10136) . Acesso em: 11 de Junho de 2012.

RODYCZ, Wilson Carlos. O Juizado especial cível brasileiro e as smalls claims courts americanos-comparação de alguns aspectos. *Revista dos Juizados Especiais: doutrina e jurisprudência*. n. 18. Porto Alegre : Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, Vol.4, 1996.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma Revolução Democrática da Justiça*. São Paulo: Editora Cortez, 2007.

SAVATIER, René. *Traité de la Responsabilité Civile en Droit Français*. 1951. Tomo II, nº 525, p. 92. Apud André Gustavo C. de Andrade em:

[http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=74bfc8dc-8125-476a-88ab-93ab3cebd298&groupId=10136](http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=74bfc8dc-8125-476a-88ab-93ab3cebd298&groupId=10136) . Acesso em: 11 de Junho de 2012.

SENA, Adriana Goulart de Sena Orsini. Juízo Conciliatório Trabalhista. *Revista do Tribunal Regional do Trabalho 3ª Região*. Belo Horizonte, v. 45, n. 75, jan/jun 2007.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil*. Rio de Janeiro: Ed. Forense. 3º Volume. 41ª Edição, 2009.

WATANABE, Kazuo. *Filosofia e características básicas do Juizado Especial de Pequenas Causas*. In: Kazuo WATANABE (Coord.) *Juizado Especial de Pequenas Causas*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985.