



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PÓLO DE SAPUCAIA DO SUL/RS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
MODALIDADE EAD**

**DIREITO DO CONSUMIDOR E GESTÃO DE UM
SERVIÇO PÚBLICO:
ESTUDO DE CASO EM UM POSTO DE
ATENDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
NO RIO GRANDE DO SUL**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Carlos Alberto Pires Flores

**Santa Maria, RS, Brasil
2011**

**DIREITO DO CONSUMIDOR E GESTÃO DE UM SERVIÇO
PÚBLICO:
ESTUDO DE CASO EM UM POSTO DE ATENDIMENTO DO
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL NO RIO GRANDE DO SUL**

Carlos Alberto Pires Flores

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* em Gestão Pública, da Universidade
Federal de Santa Maria UFSM, RS, como requisito parcial para
obtenção do título de
Especialista em Gestão Pública

Orientadora: Prof^a Dra. Flavia Luciane Scherer

Santa Maria, RS, Brasil

2011

© 2011

Todos os direitos autorais reservados a Carlos Alberto Pires Flores. A reprodução de partes ou do todo deste trabalho só poderá ser com autorização por escrito do autor.

Endereço: Rua Doze, n. 2000, Bairro da Luz, Santa Maria, RS, 97110-680

Fone (0xx)55 2225678; Fax (0xx) 2251144; E-mail: ufesme@ct.ufsm.br

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Pólo de Sapucaia do Sul/RS
Curso de Especialização em Gestão Pública
modalidade EAD**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Monografia de Especialização

**DIREITO DO CONSUMIDOR E GESTÃO DE UM SERVIÇO
PÚBLICO:
ESTUDO DE CASO EM UM POSTO DE ATENDIMENTO DO
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL NO RIO GRANDE DO SUL**

elaborada por
Carlos Alberto Pires Flores

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão Pública

COMISSÃO EXAMINADORA:

Flavia Luciane Scherer, Dr^a.
(Presidente/Orientador)
UFSM

Adayr da Silva Ilha, Dr.
UFSM

Guerino Antônio Tonin, Me

Santa Maria, 22 de outubro de 2011.

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização em Gestão Pública
Universidade Federal de Santa Maria

DIREITO DO CONSUMIDOR E GESTÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO: ESTUDO DE CASO EM UM POSTO DE ATENDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL NO RIO GRANDE DO SUL

AUTOR: CARLOS ALBERTO PIRES FLORES

ORIENTADORA: PROF^a DRA. FLAVIA LUCIANE SCHERER

Data e Local da Defesa: Santa Maria/RS

A presente monografia de conclusão de Curso de Especialização em Gestão Pública oferecido pela Universidade Federal de Santa Maria na modalidade a distância investigou quais as principais dificuldades de um cidadão que busca a Justiça Pública, sem a representação de um advogado junto a um posto de Serviço do Juizado Especial Cível. Com o intuito de atingir à finalidade do trabalho que veio a configurar-se em um estudo de caso, foi praticada uma pesquisa quali-quantitativa (GIL, 2002), mediante questionário aberto aplicado a cidadãos, que buscaram pessoalmente este posto de atendimento de um Juizado Especial Cível – JEC, sem representação de um advogado, para promoverem uma ação cível reivindicando direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8078/90. Além destes usuários do serviço, foi entrevistado o oficial escrevente que atua neste Posto. Para a construção da fundamentação teórica do estudo, foi feito um levantamento histórico sobre a evolução do Direito do Consumidor (PEDRON e CAFFARATE, 2000), uma revisão teórica da evolução dos direitos consumeristas (EFING, 2010), bem como o mapeamento das principais dificuldades encontradas pelos sujeitos da pesquisa para formalizarem seus pedidos – ações judiciais – junto ao Juizado *locus* da pesquisa, que funciona em uma Universidade Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Como resultado da pesquisa, constatou-se que o Direito do Consumidor está cada vez mais sendo difundido entre os cidadãos e estes, estão cada vez mais buscando a Justiça Pública, em especial, os JECs sem a representação de um advogado, apesar das dificuldades constatadas na pesquisa. A análise dos dados destacou como principal dificuldade encontrada pelos cidadãos desacompanhados de advogado o desconhecimento das normas processuais necessárias à propositura da ação. Outras dificuldades apontadas foram o desconhecimento sobre quem são os responsáveis para figurar no pólo passivo (réus/reclamadas), o desconhecimento dos documentos necessários à propositura da ação judicial e o desconhecimento de quais provas são necessárias para a ação judicial.

Palavras-chave: Gestão Pública. Juizado Especial Cível – JEC. Direito do Consumidor.

RESUMEN

Monografía de Especialización
Curso de Pos-Graduación a Distancia
Especialización en Gestión Pública
Universidad Federal de Santa María

DERECHO DEL CONSUMIDOR Y GESTIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO: ESTUDIO DE UN CASO EN UN PUESTO DE ATENCION DEL JUZGADO ESPECIAL CIVIL DE RIO GRANDE DO SUL

AUTOR: CARLOS ALBERTO PIRES FLORES

ORIENTADORA: PROF^a DRA. FLAVIA LUCIANE SCHERER

Fecha y Local da Defensa: Santa Maria/RS

La presente monografía de conclusión del Curso de Especialización en Gestión Pública ofrecido por la Universidad Federal de Santa María en la modalidad a distancia se investigó cuales son las principales dificultades de un ciudadano que busca la Justicia Pública, sin la representación de un abogado junto a un Puesto de Servicio del Juzgado Especial Civil. Con el fin de alcanzar la finalidad del presente trabajo se formuló un estudio de un caso, fue hecha una investigación quali-quantitativa (GIL, 2002), mediante cuestionario abierto aplicado a ciudadanos, que buscarán personalmente este Puesto de Servicio de un Juzgado Especial Civil – JEC, sin representación de un abogado, para promover una acción civil reivindicando derechos previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley nº 8078/90. Además de estos usuarios del servicio, fue entrevistado un oficial escribiente – trabajador en este Puesto. Para la construcción de la fundamentación teórica del estudio, fue necesario un levantamiento histórico sobre la evolución del Derecho del Consumidor (PEDRONI y CAFFARATE, 2000), una revisión teórica de la evolución los derechos del consumo (EFING, 2000), bien como un resumen de las principales dificultades encontradas por los sujetos que participaron de la investigación para formalizar sus pedidos – acciones judiciales – junto a un Juzgado *locus* de la investigación, que funciona en una Universidad Pública del Estado de Rio Grande do Sul. Como resultado de la investigación, se llegó a la conclusión que el Derecho del Consumidor está cada vez más siendo difundido entre los ciudadanos, y estos están cada vez más buscando a la Justicia Pública, en especial, los JECs sin una representación de un abogado, a pesar de las dificultades encontradas en la investigación. El análisis de estos datos destacó como principal dificultad encontrada por los ciudadanos que no tienen representación de un abogado o desconocimiento de las normas procesales necesarias para llevar a cabo la acción judicial. Otras dificultades encontradas fueron el desconocimiento acerca de quienes son los responsables para figurar en la parte pasiva (acusadas/reclamadas), o desconocimiento de la documentación necesaria para la presentación de la demanda y el desconocimiento de cuales pruebas son necesarias para la demanda judicial.

Palabras-claves: Gestión Pública. Juzgado Especial Civil - JEC; Derecho del Consumidor.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	08
1 REFERENCIAL TEÓRICO	13
1.1 Conceitos de Direitos	13
1.2 Direito do Consumidor	21
1.3 Juizados Especiais Cíveis	24
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	33
3.1 O <i>locus</i> do estudo	33
3.2 Perfil dos sujeitos	35
3.3 Utilização do serviço	36
3.4 Dificuldades encontradas pelos usuários do JEC.....	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS	44
APÊNDICE	48
Apêndice A	48
Apêndice B	49
ANEXO	51
Anexo A	51

INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, exigido pelo Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria, apresenta estudo enfocando o campo dos direitos do cidadão a partir da análise da oferta de um serviço público. Trata-se de uma investigação de tipo quali-quantitativa com coleta de dados empíricos desenvolvida em um Juizado Especial Cível – JEC em um posto de serviço do Poder Judiciário Estadual.

A formalização de um processo judicial perante os JECs exige da Parte Autora – cidadão que reivindica um direito através de uma ação, alguns conhecimentos mínimos sobre os seus direitos e os procedimentos necessários para a consecução destes. Nos casos em que os cidadãos não apresentam os conhecimentos mínimos necessários para tal, torna-se necessário que os responsáveis pela gestão deste serviço público – neste caso, a Justiça Pública Gratuita -, que está sendo oferecido criem estas condições para que um JEC cumpra sua função social no atendimento às demandas da população, conforme a lei que o criou - Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.

Enquanto profissional há vários anos atuando em um JEC nas funções de juiz conciliador e juiz leigo que, além de acompanhar todo o processo judicial, faz a sugestão de sentença ao Juiz Titular, este pesquisador vem percebendo que é fundamental que todo o processo judicial tenha um pedido inicial transparente. O conteúdo previsto neste pedido inicial tem de estar previsto em lei e as provas apresentadas pelo autor do processo efetivamente embasem seu pedido.

Há um princípio basilar do Direito de que toda sentença deve ser fundamentada e não pode abranger matéria que não foi requerida pela parte autora sob pena de ser considerada uma sentença “extra petita”¹.

A importância de que este pedido inicial seja o mais completo possível é porque o julgador deve ficar restrito ao processo, isto é, à petição inicial, aos

¹ É considerada sentença “extra petita” aquela em que o julgador defere na sentença coisa diversa do que foi requerido no pedido inicial, e isto é defeso/proibido ao julgador, conforme o artigo 460 do Código de Processo Civil.

documentos que constituem o direito do requerente e as provas documentais e testemunhais que embasam as reivindicações.

Os processos que tramitam nos JECs apesar de serem considerados “especiais” ainda estão subordinados a certo formalismo processual que quando não observado pode desencadear algumas restrições e, às vezes, até a perda de direitos entendidos como líquidos e certos.

A escolha deste tema se justificou tendo em vista o importante serviço público que é oferecido pelos JECs criados pela Lei 9.099/95 com o objetivo de processar de uma forma mais objetiva e célere, conforme preceitua o artigo 3º, *caput* da referida Lei aqueles processos judiciais considerados de menor complexidade.

A relevância social da pesquisa aqui apresentada encontra-se na possibilidade de qualificação do atendimento prestado pelos JECs, instância pública existente com o fim de efetivar o acesso dos cidadãos à Justiça Pública gratuita e de qualidade.

Em relação ao conceito de cidadania, Azevedo (1997) assim preceitua:

“[...] a teoria liberal moderna da cidadania apregoa que o bem-estar e a igualdade constituem-se em pré-requisitos indispensáveis ao exercício pleno da individualidade e da liberdade. Ao propor orientar as políticas relativas à reprodução econômica e social pelo objetivo de assegurar o maior bem-estar para o maior número possível de indivíduos, esta abordagem abriu espaço para legitimar o aprofundamento da ação estatal na economia e em outras instâncias privadas” (AZEVEDO, 1997, p. 19).

No momento de formalização de processos junto aos JECs, é comum que as pessoas se apresentem sem a presença de advogados, conforme autoriza a Lei 9.099/95. Esta situação, conforme o grau de instrução e de informação dos cidadãos, pode gerar constrangimentos e dificuldades na efetivação dos objetivos destes Juizados, principalmente quando o pedido é feito na forma oral. Esta formalização judicial perante os JECs exige da Parte Autora, isto é, do cidadão que pretende reivindicar na Justiça Pública os seus direitos, alguns conhecimentos sobre os procedimentos necessários para a consecução destes.

Quando desacompanhados de um advogado, o desconhecimento pelos cidadãos em relação à legislação referente aos Juizados Especiais (Lei 9.099/95) ou ainda em relação aos seus direitos como consumidor – Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) pode contribuir no aumento das dificuldades enfrentadas pelos mesmos no momento da busca do serviço oferecido pelos JECs.

Considerando os argumentos e aspectos acima expostos, a problemática deste estudo expressou-se a partir da seguinte questão:

“Quais as principais dificuldades apresentadas por um cidadão no ato de formalização de seu pedido inicial atinente ao Direito do Consumidor junto a um Posto do Juizado Especial Cível?”

O fato de um cidadão comparecer desacompanhado de um advogado perante um JEC, para algumas pessoas, já poderia ser uma primeira dificuldade, dependendo do tipo de direito reivindicado e do nível de conhecimento sobre os procedimentos judiciais adotados nestes juizados. Para uma grande maioria da população que já adquiriu conhecimentos sobre a sistemática da busca dos direitos de pouca complexidade esta dificuldade, pode não ocorrer ou ser pequena.

A partir destas considerações em relação ao problema de pesquisa, inicialmente, tinha-se as seguintes questões norteadoras:

Quando desacompanhados de um advogado no ato de formalização de seus pedidos iniciais, algumas das principais dificuldades que poderiam ser apresentadas pelos cidadãos seriam: adequar seu pedido à lei que regula os JECs e à legislação consumerista; identificar o(s) sujeito(s) passivo(s) da demanda - parte(s) ré(s); viabilizar a elaboração de um pedido contemplando a plenitude de seus direitos, desde pedidos liminares com antecipação da tutela requerida até multas pelo descumprimento das obrigações.

Destaca-se aqui que há a determinação legal de que aqueles itens que não forem reivindicados na Petição Inicial não poderão ser deferidos por ocasião da Sentença, sob pena de serem “extra petita”, isto é, fora do pedido, e, após a citação da parte ré, isto é, chamamento ao processo, às vezes, não é permitido à parte autora, fazer aditamento (alteração no pedido).

Outro fator que é de suma importância neste tipo de processo perante os JECs é que inexistente a figura da denunciação à lide, isto é, se a parte autora entrou contra uma parte ré e haveria, ainda, alguma responsabilidade atribuída a outras pessoas, estas não poderiam ser chamadas a participar no pólo passivo da demanda uma vez que não foram indicadas na petição inicial.

Tendo em vista as questões norteadoras acima elencadas, os objetivos perseguidos nesta pesquisa foram os seguintes: identificar as dificuldades encontradas pelos cidadãos ao formalizarem pessoalmente seus pedidos perante o JEC na busca de seus direitos como consumidor; sistematizar e classificar as tipologias de dificuldades apresentadas; indicar estratégias que possam minimizar estas dificuldades para que os princípios de oralidade, simplicidade, informalidade e celeridade presentes na Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995 sejam atingidos com mais eficácia, eficiência e justiça.

Um estudo que venha a apontar elementos para qualificação do atendimento prestado nos JECs reveste-se, ainda, de relevância científica, pois poderá contribuir na construção de conhecimentos para a qualificação da gestão pública, neste caso, de um serviço ofertado pelo Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul.

Eficiência tem como corolário a boa qualidade. E, isto justifica que a sociedade cobre que o direito à justiça seja prestado com qualidade para atender as expectativas dos cidadãos e a obrigação preconizada na CF/2008.

Este estudo foi desenvolvido a partir de uma metodologia quali-quantitativa, através de pesquisa bibliográfica, levantamento de dados documentais e aplicação de questionários a usuários de um JEC localizado em um órgão público. Após o término do período de coleta de dados, o material foi sistematizado, tabulado e analisado com base na fundamentação jurídica pertinente e no referencial teórico estudado neste Curso de Especialização em Gestão Pública.

O vínculo deste pesquisador, bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais, como Juiz Leigo atuante no local onde foi desenvolvida a pesquisa facilitou sobremaneira o levantamento e a sistematização de dados.

Este trabalho encontra-se assim organizado: no capítulo 2, é apresentado o Referencial Teórico do estudo, subdividido em três seções. A primeira desenvolve alguns conceitos do campo do Direito relacionados ao tema da

pesquisa. A segunda seção aprofunda o tema do Direito do Consumidor, enquanto na terceira, são apresentados os Juizados Especiais Cíveis.

O terceiro capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados para a realização do estudo, caracterizando a pesquisa, apresentando o local onde ela foi feita e os sujeitos. No quarto capítulo é desenvolvida a análise dos dados descrevendo o perfil dos sujeitos, as condições para a escolha do uso do serviço e principais dificuldades apresentadas pelos usuários do JEC onde a pesquisa foi desenvolvida.

Por fim, nas considerações finais foi avaliado o alcance dos objetivos propostos para esta pesquisa, bem como a confirmação ou não das questões norteadoras levantadas inicialmente. Neste capítulo, são ainda apresentadas as principais dificuldades encontradas para realização da pesquisa, assim como os resultados que ajudam a responder ao problema que deu origem a este estudo. Por fim, são levantados alguns indicadores para futuras pesquisas acerca do mesmo tema.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico do presente trabalho aprofundou os temas pertinentes a problemática que deu origem ao estudo. Inicia desenvolvendo os Conceitos de Direitos a partir de um breve histórico da construção do paradigma de defesa dos direitos do homem. Na segunda seção, Direito do Consumidor, é apresentado o campo do Direito que se ocupa em tutelar as relações de consumo. A terceira e última seção, intitulada Juizados Especiais Cíveis introduz a estrutura criada pela lei 9.099/95 para atender a população na busca de seus direitos quando estes possuem grau de complexidade reduzida e valor da causa dentro dos parâmetros estabelecidos.

1.1 Conceitos de Direitos

Cabe aqui resgatar um breve histórico da construção do paradigma de defesa dos direitos do homem. No livro *A era dos direitos*, Bobbio (1992) aborda a questão do reconhecimento e da proteção dos direitos do homem na base das Constituições democráticas modernas. Nesta obra, o autor define três teses fundamentais de seu pensamento: (1) os direitos naturais são direitos históricos; (2) tais direitos nascem no início da era moderna, juntamente com a concepção individualista de sociedade; (3) a definição desses direitos torna-se um dos principais indicadores do progresso histórico das sociedades.

É com base nesses três princípios que o autor defende o caráter histórico da construção dos direitos humanos, mesmo que ao longo da modernidade eles tenham sido intitulados de *direitos fundamentais*

Analisando a constituição desse *paradigma de direitos*, Bobbio (1992) refere que, nessa trajetória, em um primeiro momento, a distinção se faz entre ser *um homem qualquer* ou ser incluído na categoria de *cidadão*. Após essa primeira distinção, sobre a noção de cidadão começam a constituir-se as identidades. É assim que, ao longo da história, foram se consolidando algumas identidades que, em um momento posterior, passam a ser destinatárias de direitos específicos. A partir daqui, e cada vez mais, descreve o autor nessa obra, começam a delinear-se os diferentes agrupamentos de indivíduos destinatários de direitos: as mulheres, os deficientes, os doentes, as crianças,

os idosos, e assim por diante. Neste paradigma surgiu a legislação que está “in” análise, cuja peça basilar é produzir o equilíbrio social.

Para Radbruch (2007, p.86), “O conceito de direito é um conceito cultural, isto é, de uma realidade referida a valores, ou ainda, duma realidade cujo sentido é achar-se ao serviço de certos valores. [...] A idéia de direito [...] não pode ser diferente da idéia de Justiça”.

Em relação a nova concepção de administração pública, Heideman e Salm (2009) ensinam que,

Por outra parte, desde a década de 1950, uma outra visão veio se incorporar ao quadro brasileiro da administração pública. Em vez da preocupação exclusiva com a gestão da “maquina administrativa”, emerge o foco nas políticas de governo a serem geridas com o concurso da estrutura administrativa estabelecida para resolver ou, pelo menos, minorar os problemas sociais, global ou setorialmente especificados. Segundo a nova perspectiva, as repartições públicas são concebidas como um meio logístico para operar a prestação dos serviços preconizados nas políticas eleitas; as repartições passam a ser vistas como prestadoras de serviços (HEIDEMAN e SALM, 2009, s/p).

Oriana Pinto (s/d) relaciona os princípios constitucionais da administração pública com os do CDC:

Assim, tais princípios constitucionais da administração pública encontram-se em consonância com os princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor, posto que ambos têm como escopo desenvolver, respectivamente, atividades e relações que promovam o progresso econômico-social do Estado e da sociedade. Logo, traduzem, na sua essência, garantias aos administradores/administrados e fornecedores/consumidores, visto que são diretrizes para todos. (PINTO, s/d, p.7).

A Constituição Federal de 1988, em seu Capítulo “Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos”, assim determina:

Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; [...]. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988, art. 5º, inciso XXXII).

Esta nossa Carta Magna também positiva em seu artigo 1º, inciso III o Princípio da Dignidade Humana. Este Princípio vem sendo adotado pelas legislações atuais porque o homem é o centro e o fim do Direito. Se o Princípio da Dignidade Humana é um Princípio presente na nossa Constituição Federal atual, toda e qualquer norma que afrontá-lo será inquestionavelmente inconstitucional e, portanto, inexistente no mundo jurídico nacional.

Segundo Silva (2008), a dignidade da pessoa humana é um valor supremo que atrai o conteúdo de todos os direitos fundamentais do homem, tendo sido concebido como referência constitucional unificadora de todos os direitos fundamentais.

Congruentemente, Moraes (2003) ensina que:

[...] a dignidade da pessoa humana: concede unidade aos direitos e garantias fundamentais, sendo inerente às personalidades humanas. Esse fundamento afasta a idéia de predomínio das concepções transpessoalistas de Estado e Nação, em detrimento da liberdade individual. A dignidade é um valor espiritual e moral inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável da própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas, constituindo-se um mínimo invulnerável que todo estatuto jurídico deve assegurar, de modo que, somente excepcionalmente, possam ser feitas limitações ao exercício dos direitos fundamentais, mas sempre sem menosprezar a necessária estima que merecem todas as pessoas enquanto seres humanos. (MORAES, 2003, p.50).

Esta constatação foi trazida para dizer que apesar de terem transcorrido 16 anos da criação dos Juizados Especiais Cíveis há uma corrente jurídica que sustenta que a Lei 9.099/2005 que os criou é inconstitucional porque priva o cidadão da assistência de um advogado e, este fato, produz uma falha na garantia de seus direitos. Esta mesma corrente embasa seu posicionamento no artigo 133 da Constituição Federal de 1988 - CF/88, que diz: "O advogado é indispensável à administração da justiça, sendo inviolável por seus atos e manifestações no exercício da profissão, nos limites da lei." (CF/88, art. 133).

Para Martins (2006):

Não pode restar dúvida, portanto, de que o centro de gravidade de qualquer abordagem sobre a constitucionalidade do artigo 9º da Lei nº 9.099/95 é a garantia de acesso à justiça (artigo 5º, XXXV, da Constituição da República) e não a previsão da indispensabilidade do advogado à administração da justiça (artigo 133 da Constituição da República). (MARTINS, 2006, s/p).

Sendo objetivo central de este estudo trazer contribuições para a melhoria do atendimento aos cidadãos que desacompanhados de um advogado buscam seus direitos perante um Juizado Especial Cível, não poderia passar “in albis”² aludir que a Ordem dos Advogados do Brasil, visando declarar inconstitucional o artigo 9º, da Lei 9.099/95 promoveu uma Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN 1.539), tendo o Supremo Tribunal Federal, julgado por unanimidade, improcedente o pedido conforme a ementa a seguir transcrita:

Ação Direta de Inconstitucionalidade. Acesso à Justiça. Juizado Especial. Presença do Advogado. Imprescindibilidade relativa. Lei 9.099/95. Observância dos preceitos constitucionais. Razoabilidade da norma. Ausência de advogado. Faculdade da parte. Causa de pequeno valor. Dispensa do advogado. Possibilidade.

Juizado Especial. Lei 9.099/95, artigo 9º. Faculdade conferida à parte para demandar ou defender-se pessoalmente em juízo, sem assistência de advogado. Ofensa à Constituição Federal. Inexistência. Não é absoluta a assistência do profissional da advocacia em juízo, podendo a lei prever situações em que é prescindível a indicação de advogado, dados os princípios da oralidade e da informalidade adotados pela norma para tornar mais célere e menos oneroso o acesso à justiça. Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN 1.539) STF.

² A expressão “deixar passar *in albis*” significa deixar passar em branco, desconsiderar, de acordo com a expressão latina *in albis*. Neste caso jurídico, esse transcurso seria consequência de uma inércia das partes envolvidas.

Letteriello (2005), assim posicionou-se:

A facultatividade de assistência dos demandantes por advogado, na justiça especializada, é previsão legal que vem desde a revogada Lei 7.244/84, que dispunha sobre o Juizado Especial de Pequenas Causas. O seu art. 9º prescrevia que “As partes comparecerão sempre pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado”. Nada obstante reconhecer o legislador de então “o valor da assistência judiciária, por advogado, às partes envolvidas em litígio judicial”, justificou a facultatividade na afirmativa de que “a obrigatoriedade de tal assistência, nas causas de pequeno valor econômico e reduzida complexidade jurídica, pode impedir o ingresso da parte em juízo afrontando o preceito constitucional que assegura o livre acesso ao judiciário para a satisfação de direitos individuais injustamente lesados”. Lembrou-se que “quando a parte é pobre, é a ela assegurado o direito a assistência judiciária gratuita. Todavia, a parte que não é pobre bastante para obter esse direito passa a não dispor de condições para buscar, no Judiciário, a realização do seu pequeno direito lesado, uma vez que o seu reduzido valor econômico não comporta o pagamento de honorários profissionais de quem lhe irá prestar assistência” (Exposição de Motivos, n. 21). (LETTERIELLO, 2005, p.1)

O objetivo da Lei 9099/2005 não foi em nenhum momento retirar do cidadão o seu direito de buscar a Justiça com assistência de um advogado. A referida lei apenas lhe faculta esta possibilidade. Quando não era permitido ao cidadão utilizar pessoalmente o seu “jus postulandi” – direito de postular em juízo – a grande maioria destes direitos não chegava a ser apreciado pelo Poder Judiciário Pátrio porque, alguns destes processos, apesar de serem “grandes direitos” não importam em “grandes valores financeiros”. Conseqüentemente, o custo dos honorários cobrados por um advogado e taxas judiciais não justificavam que o cidadão buscasse a justiça pública para perquirir esse direito.

No Brasil é sabido que a Defensoria Pública não é suficiente para atender toda a demanda da população e, estes direitos, anteriormente

chamados “pequenas causas” com certeza, eram preteridos na Justiça Pública por outros direitos ditos mais relevantes e, a assistência destas pessoas por advogados particulares na maioria dos casos era proibitiva pela carência financeira.

A Tabela de Honorários Advocatícios diz que:

[...] a remuneração do Advogado deve ser compatível com: a) a relevância, o vulto e a complexidade da questão; b) o tempo necessário para o desenvolvimento do trabalho; c) o valor da causa, o proveito e a capacidade econômica do cliente; d) a reputação da capacidade e o renome do profissional, além dos parâmetros mínimos estabelecidos pela Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil. (BRASIL. Resolução nº 07/2009)

Em 11 de dezembro de 2009, a OAB/RS, de acordo com a Resolução nº 14/2009, adota os seguintes valores mínimos a serem cobrados por advogados:

Tabela de Valores Mínimos de Honorários Advocatícios – OAB/RS (2009)

1. ATIVIDADES AVULSAS OU EXTRAJUDICIAIS			
1.1	Consulta	200,00	
3. ATIVIDADES EM JUIZADOS ESPECIAIS: ESTADUAL E FEDERAL			
3.1	Inicial ou contestação e audiência	10%	600,00
3.2	Atuação em segunda instância	5%	300,00
3.3	Sustentação Oral perante Turmas Recursais	5%	400,00

Fonte: Tabela de Honorários Advocatícios – OAB/RS (2009)

Há um grande número de ações tramitando perante os JECs cujos valores questionados são inferiores inclusive aos valores mínimos previstos como custos de honorários advocatícios e, não havendo até a presente data uma assistência jurídica patrocinada pelo Estado, suficiente para atender esta

demanda, foi compreensível que os legisladores pátrios buscassem uma solução para autorizarem os cidadãos a reivindicarem alguns de seus direitos, de menor complexidade, em um Juizado Especial, isento de despesas processuais e sem a assistência de um advogado.

Existe um conflito instaurado: de um lado a OAB, entidade representativa da classe dos advogados, que legitimamente busca proteger a atividade do advogado, imputando ao trabalho jurídico uma remuneração digna, e, de outro, o Estado que de acordo com norma constitucional está obrigado a fornecer assistência jurídica gratuita a todo cidadão que necessitar e não tiver as condições financeiras de arcar com estas despesas sem comprometer a sua subsistência e a de sua própria família.

A Lei nº 1.060, de 05 de fevereiro de 1950 condiciona que:

Art. 4º. A parte gozará dos benefícios da assistência judiciária, mediante simples afirmação, na própria petição inicial, de que não está em condições de pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo próprio ou de sua família.

§ 1º. Presume-se pobre, até prova em contrário, quem afirmar essa condição nos termos desta lei, sob pena de pagamento até o décuplo das custas judiciais.

A simples declaração firmada pela parte que requer o benefício da assistência judiciária, dizendo-se "pobre nos termos da lei", desprovida de recursos para arcar com as despesas do processo e com o pagamento de honorários de advogado, é baseada nesta presunção de veracidade, suficiente à concessão do benefício legal.

As relações de consumo têm aumentado muito nos últimos anos. Quase todo cidadão no Brasil utiliza-se de vários serviços no seu dia a dia. Estes serviços estão condicionados a um grande número de contratos com infinitudes de cláusulas contratuais. Segundo levantamento do IBGE no ano de 2010 o PIB (Produto Interno Bruto) teve um aumento de 7,5% em relação ao ano de 2009. Dentre os componentes da demanda interna, a despesa de consumo das famílias cresceu 7,5%, a 29ª variação positiva seguida nessa

base de comparação, influenciada pelo aumento da massa salarial real e do crédito para as pessoas físicas.

Historicamente, anterior ao advento do Código de Defesa do Consumidor – CDC – inexistiam regras específicas que regulavam as relações de consumo. Atualmente, apesar do Brasil possuir uma legislação consumerista das mais bem elaboradas, servindo de modelo para outros países, ainda há um grande desrespeito com o consumidor na prática das relações de consumo. Este paradoxo se deve ao fato de que é recente a cultura do cidadão brasileiro buscar seus direitos como consumidor e, as penas aplicadas aos fornecedores e todos que participam da cadeia de consumo ainda serem brandas.

Há um grande número de empresas que ainda adotam práticas abusivas que lesam os direitos do consumidor. Somente com ingresso na Justiça os consumidores estão conseguindo minimizar esta situação. Acredita-se que com a crescente demanda dos consumidores em buscarem na Justiça Pública a reparação aos danos sofridos em uma relação de consumo, conseguirá diminuir estes índices de abusividades.

Os comerciantes acusam que teria sido instalada no Brasil, logo após a criação do CDC, uma “indústria do dano moral”. Esta classificação que se originou quase que de forma folclórica, hoje é tema analisado na maioria das decisões. Ainda que possam ocorrer exageros por parte de alguns consumidores ao reivindicarem junto com seus direitos uma indenização pecuniária pelas lesões advindas do desrespeito de algum fornecedor de bens ou serviços, salienta-se que, por outro lado, também ocorrem exageros destes fornecedores quando desrespeitam os direitos de seus clientes. Já está ocorrendo um equilíbrio nas relações de consumo graças a “pedagogia do consumo”.

Manucci (2000) destaca o caráter público da tutela das relações de consumo.

Com o implemento e a difusão do comércio, as relações de consumo experimentaram naturalmente ao longo dos tempos, um processo de aprimoramento e de desenvolvimento "pari passu" com o desenvolvimento das práticas comerciais, ganhando posteriormente importância, até atingir a forma contemporânea conhecida por nós, sendo devidamente

regulamentada com o advento da lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor), que passou a tutelar essa relação, revestindo-a de caráter público, afim de resguardar os interesses da coletividade. (MANUCI, 2000, s/p.)

A Lei nº 7244, de 07 de novembro de 1984, que criou os Juizados de Pequenas Causas já determinava que os processos orientar-se-iam pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível a conciliação das partes.

Nos Juizados Especiais de Pequenas Causas que existiram do ano de 1984 a 1995 já havia as seguintes previsões:

Art. 9º - As partes comparecerão sempre pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado.

§ 1º - Se uma das partes comparecer assistida por advogado, ou se o réu for pessoa jurídica ou firma individual, terá a outra parte, se quiser, assistência judiciária prestada por órgão instituído junto ao Juizado Especial de Pequenas Causas, na forma da lei local.

§ 2º - Se a causa apresentar questões complexas, o Juiz alertará as partes da conveniência do patrocínio por advogado. (BRASIL. Lei nº 7.244 de 7 de novembro de 1984)

Nesta seção observamos uma breve trajetória na constituição do campo dos direitos nas sociedades modernas com o objetivo de contextualizar a problemática deste estudo. Na próxima seção, será desenvolvido o campo específico do Direito do Consumidor constituído a partir da década de 40, devido a importância deste campo para a análise e compreensão dos dados coletados neste estudo.

1.2 Direito do Consumidor:

Ainda que formalmente o campo do Direito do Consumidor seja considerado recente nas sociedades modernas, originário entre as décadas de 40 e 60, há quem afirme (Pedron e Caffarate, 2000) que um embrião deste Direito já se encontrava presente no Código de Hamurábi, 2.300 a.C. A partir daí, a Mesopotâmia, o Antigo Egito e a Índia são locais onde podemos encontrar

registros de ações em defesa da ética nas relações de consumo. O Direito Romano Clássico, 123 anos a.C. já apresentava relatos da intervenção do Estado em favor dos cidadãos supostamente lesados em situações negociais.

Pedron e Caffarate (2000) ao tratarem da evolução do direito do consumidor assim escreveram:

O Direito do Consumidor é obra relativamente recente na Doutrina e na Legislação. Tem seu surgimento como ramo do Direito, principalmente, na metade deste século. Porém, indiretamente encontramos contornos deste segmento do Direito presente, de forma esparsa, em normas das mais diversas, em várias jurisprudências e, acima de tudo, nos costumes dos mais variados países. Porém, não era concebido como uma categoria jurídica distinta e, também, não recebia a denominação que hoje apresenta. (PEDRON; CAFFARATE, 2000, s/p.).

A esse respeito, Bonatto (2003) afirma que “[...] as regras de proteção e de defesa do consumidor surgiram, basicamente, da necessidade de obtenção de igualdade entre aqueles que eram naturalmente desiguais”. (BONATTO, 2003, p. 72)

O Direito do Consumidor tendo sido eleito como um dos direitos fundamentais do cidadão na Constituição Federal de 1988 passou a ter um tratamento privilegiado. Convém ressaltar que os princípios e normas do CDC por serem de ordem pública e de interesse social vieram para criar um equilíbrio entre os fornecedores e os consumidores em uma relação de consumo pautada pela ética.

Conceito considerado complexo, para Valls (1993): "A ética é daquelas coisas que todo mundo sabe o que são, mas que não são fáceis de explicar, quando alguém pergunta". (VALLS,1993, p.7). Para fins deste trabalho, torna-se fundamental resgatar um conceito consensuado de Ética tendo em vista a pertinência deste campo para a área do Direito do Consumidor. Ainda que para certos autores e em certos casos Ética e Moral possam ser considerados sinônimos, há uma diferença entre estes conceitos. Segundo Holanda (1986), Ética é:

[...] o estudo dos juízos de apreciação que se referem à conduta humana susceptível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente à determinada sociedade seja de modo absoluto. [...]MORAL é conjunto de regras de

conduta consideradas como válidas, quer de modo absoluto para qualquer tempo e lugar, quer para grupo ou pessoa determinada (que tem bom costumes).(HOLANDA, 1986, p. 733; 1158).

Efing (2010) assinala que:

Todavia, não resta dúvida de que a proteção do consumidor somente adquiriu aspecto relevante com a promulgação da Carta Magna de 1988, assumindo, neste momento, *status* de garantia constitucional e princípio norteador da atividade econômica. (EFING, 2010, p. 23).

Alvim et al. (1995) elencam seis princípios fundamentais da Política Nacional das Relações de Consumo: I- Princípio da Vulnerabilidade; II- Princípio do Dever governamental; III- Princípio da Garantia de Adequação; IV- Princípio da Boa-fé nas relações de consumo; V- Princípio da Informação e VI- Princípio do Acesso à Justiça.

Em relação ao Princípio da Boa-fé nas relações de consumo, Marques (2003) assim discorre:

(...) uma atuação “refletida”, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando, respeitando seus interesses legítimos, seus direitos, respeitando os fins do contrato, agindo com lealdade, sem abuso da posição contratual, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, com cuidado com a pessoa e o patrimônio do parceiro contratual, cooperando para atingir o bom fim das obrigações, isto é, o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses legítimos de ambos os parceiros. (MARQUES, 2003, p.87).

Nunes (2000) assim descreve a relação consumerista:

[...] “o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico. O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da

decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido”. (NUNES, 2000, p. 106)

Na mesma linha de pensamento, leciona Comparato (1990):

[...] não há porque distinguir a defesa do consumidor em termos de nível hierárquico, dos demais princípios econômicos declarados no art. 170. Quer isto dizer que o legislador, por exemplo, não poderá sacrificar o interesse do consumidor em defesa do meio ambiente, da propriedade privada, ou da busca do pleno emprego; nem inversamente, preterir estes últimos valores ou interesses em prol da defesa do consumidor. O mesmo se diga do Judiciário, na solução de litígios interindividuais, à luz do sistema constitucional. (COMPARATO, 1990, p. 70,71).

Mussi (2004) conclui que,

O Código de Defesa do Consumidor só atingirá seu fim último, qual seja – a harmonização das relações de consumo – se houver a interpretação e aplicação adequada da principiologia estabelecida pela Política Nacional de Relações de Consumo. Por isso, o princípio da boa-fé objetiva – que estabelece o dever de honestidade entre as partes nestas – é de suma importância no ordenamento jurídico que se coloca. (MUSSI, 2004, s/p).

Já o Código de Defesa do Consumidor (1990), assim determina: Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

A importância que vem sendo dada ao consumidor é crescente, pois a economia no Brasil há vários anos vem crescendo devido aos avanços nos índices de emprego e renda. Desta forma, justifica-se plenamente um estudo mais aprofundado das relações entre fornecedores e consumidores; relação esta mediada pelo Código de Defesa do Consumidor, que tem nos Juizados Especiais Cíveis – JECs, o lócus privilegiado para a mediação de conflitos.

Marques (2003) alude que,

“Ninguém discute hoje mais porque o consumidor foi o único agente econômico a merecer inclusão no rol dos direitos

fundamentais do art.5º da Constituição Federal, foi escolhido porque seu papel na sociedade é intrinsecamente vulnerável frente ao seu parceiro contratual, o fornecedor. Trata-se de uma necessária concretização do Princípio da Igualdade, de tratamento desigual aos desiguais, da procura de uma igualdade uma igualdade material e momentânea para um sujeito com direitos diferentes, sujeito vulnerável, mais fraco." (MARQUES, 2003, p. 189).

1.3 Juizados Especiais Cíveis

A Lei nº 7.244, de 1984 instituiu os Juizados Especiais de Pequenas Causas que são considerados os embriões dos JECs. A idéia era propiciar facilitação do acesso à justiça às camadas mais humildes da sociedade.

A competência máxima da Lei n. 7.244/84 era de 20 salários mínimos, sendo o acesso admitido apenas para pessoas físicas. Ademais, a competência limitava-se ao processo de conhecimento.

A Lei n. 9.099/95 que criou os JECs ampliou essa competência para: a) 40 salários mínimos; b) execução de seus próprios julgados; c) execução de títulos executivos extrajudiciais; d) ação de despejo para uso próprio. Essa ampliação se completou com a admissão das microempresas no pólo ativo, instituída pelo Estatuto da Microempresa.

A Constituição Federal de 1988 já previa a criação dos Juizados Especiais de Pequenas Causas:

Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I - juizados especiais, providos por juizes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juizes de primeiro grau;

Em cumprimento a esta ordem constitucional surgiu a Lei 9.099 de 26/09/1995 que instituiu os Juizados Especiais Cíveis - JECs nas Justiças Estaduais.

A idéia dos JECs é facilitar o acesso à justiça para o cidadão comum, principalmente para a camada menos favorecida da sociedade. Para colocar-se em prática e de modo eficiente este objetivo, o legislador utilizou uma nova filosofia e estratégia na resolução dos conflitos de interesses e procurou abreviar e simplificar os procedimentos judiciais.

Os JECs surgiram no Brasil quando havia uma descrença na Justiça devido a sua morosidade, burocracia e custo processual muito elevado para as partes. Tudo isto tornava explícita a ineficiência da Justiça.

A Lei 9.099 apresentou as seguintes soluções:

a) gratuidade na primeira instância; b) adoção dos critérios de informalidade, simplicidade e brevidade; c) utilização dos meios alternativos de resolução de conflitos, como conciliação, mediação e arbitragem, e a busca permanente da solução amigável; d) concepção de um microssistema judicial completo, com a primeira instância e a instância recursal próprias. (BRASIL, Lei 9.099/95, art. 2º).

Estes objetivos previstos na legislação que instituiu os JECs foram propostos aos operadores do direito que há muitos anos estavam trabalhando com uma justiça morosa, burocrática, onerosa e ineficiente.

Esta justiça chamada de “especial” chegou conflitando com a justiça dita comum. Alguns operadores do direito não aceitaram que a justiça recebesse um tratamento mais simplificado como nos JECs. Até hoje há operadores do direito que não aceitam os objetivos e determinações processuais previstas nos JEC. Passado mais de 20 anos do surgimento da Justiça Especial ainda há ações buscando a inconstitucionalidade destes procedimentos e outras buscando algumas reformas substanciais nas normas que regulam os JECs.

Uma das inovações propostas nesta Justiça Especial foi a criação das figuras dos Juízes Conciliadores e Juízes Leigos que foram descritos na Lei nº 9.442, de 3 de dezembro de 1991 que dispõe sobre a composição do Sistema Estadual dos Juizados Especiais e de Pequenas Causas Cíveis:

Art. 8º - Os Conciliadores e Juízes Leigos são auxiliares da Justiça, prestando serviço público honorário de relevante valor, escolhidos dentre pessoas de reconhecida capacidade e reputação ilibada.

Art. 9º - Os Conciliadores serão escolhidos preferentemente entre bacharéis em Direito, e os Juízos Leigos serão eleitos preferentemente entre advogados com mais de cinco (05) anos de exercício profissional. (BRASIL, Lei 9.442/1991, arts. 8º; 9º)

Como se vê o legislador teve o “animus” de trazer para esta Justiça Especial a participação popular através da presença dos Juízes Conciliadores e Leigos.

O sucesso desta norma foi ainda maior que o da sua antecessora que, em 12 de julho de 2001 foi criada a Lei 10.259 que dispôs sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal aplicando-se, subsidiariamente a Lei 9.099/1995 naquilo que não conflitar com a nova legislação

A Lei 9099/95 assim estipula:

Art. 2º O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação.

Art. 9º Nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.

§ 1º Sendo facultativa a assistência, se uma das partes comparecer assistida por advogado, ou se o réu for pessoa jurídica ou firma individual, terá a outra parte, se quiser, assistência judiciária prestada por órgão instituído junto ao Juizado Especial, na forma da lei local.

§ 2º O Juiz alertará as partes da conveniência do patrocínio por advogado, quando a causa o recomendar. (BRASIL, Lei 9.099/95, arts. 2º; 9º).

Estas determinações legais estão sendo respeitadas pelos Juízes para que os consumidores não sejam prejudicados em suas demandas quando desacompanhados de Advogados. O Dr. Juiz de Direito Heleno Tregnago Saraiva como Relator do Recurso Inominado nº 71002161735 que tramitou na Primeira Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, assim opinou:

Inclusive, o parágrafo 2º, do art. 9º, da Lei 9.099/95 já citado, obriga o juiz a alertar as partes sobre a conveniência do patrocínio por advogado quando a causa assim recomendar.

Logo, presume-se que, se o juiz, assim não fez durante a audiência, é porque não vislumbrou a necessidade.”

Nesse ponto, há que se destacar que os Juizados Especiais regem-se pelos princípios da informalidade e simplicidade, o que significa que privilegia a efetividade processual em detrimento do rigorismo formal. Portanto, a presença do advogado, somente quando evidenciado o efetivo prejuízo à parte, poderá acarretar a nulidade dos atos processuais. Aliás, trata-se da aplicação do princípio da informalidade, implícito no Código de Processo Civil, o qual exige o prejuízo para que seja decretada a nulidade. (Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Primeira Turma Recursal. Recurso Inominado nº 71002161735).

A Constituição Federal/1988 ao tratar da Administração Pública, declara a eficiência como um princípio de gestão pública:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...].(BRASIL, CF/88)

O presente estudo contemplou a utilização do ordenamento legal acima referido para a análise dos dados coletados aprofundando o estudo com outros referenciais estudados no Curso de Gestão Pública sobre a cultura nas organizações públicas e a eficácia e eficiência na prestação dos serviços públicos. Sobre este tema, Meirelles (2002) ensina:

[...] o que se impõe a todo o agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento profissional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros, e acrescenta que o dever da eficiência corresponde ao dever da boa administração [...] (MEIRELLES, 2002, p.90-91).

Em relação ao CDC Oriana Pinto (s/d) aduz que:

Neste passo, verifica-se que o CDC tem se revelado um diploma legal avançado e moderno que teve a influência das legislações mais evoluídas quanto à matéria, no entanto, não se descurou de observar a realidade nacional, adequando suas particularidades às inovações e aos novos institutos ali trazidos. (PINTO, s/d, p.2).

O Índice de Confiança na Justiça Brasileira – ICJBrasil é uma pesquisa trimestral efetuada pela Fundação Getúlio Vargas, Direito GV, da Escola de Direito de São Paulo com o objetivo de acompanhar o sentimento da população de sete Estados Brasileiros (Minas Gerais, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Bahia, Rio de Janeiro, São Paulo, e Distrito Federal), que juntos representam aproximadamente 60% da população brasileira, segundo dados do Censo de 2000 do IBGE.

Este trabalho é coordenado por Luciana Gross Cunha, Rodrigo De Losso Silveira Bueno, FEA/USP, Fabiana Luci de Oliveira, DIREITO RIO/FGV e Hector Montenegro Terceros, FEA/USP fazem parte desta equipe que há vários anos vem mensurando [...] “motivações que levam os cidadãos a utilizar (ou não) e a confiar (ou não) no Judiciário, em termos de eficiência (celeridade), capacidade de resposta (competência), imparcialidade, honestidade e acesso (facilidade de uso e custos).” (CUNHA, 2010, p.4).

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracterizou-se como uma pesquisa quali-quantitativa na área das Ciências Humanas, com descrição interpretativa dos dados levantados. Segundo Minayo (2010), pesquisa é [...] a atividade básica da ciência na sua indagação e construção da realidade. [...] Toda investigação se inicia por uma questão, por um problema, por uma dúvida. A resposta a esse movimento do pensamento geralmente se vincula a conhecimentos anteriores ou demanda a criação de novos referenciais.” (p.16). Continua a autora:

O objeto de estudo das ciências sociais é *histórico*. Isto significa que cada sociedade humana existe e se constrói num determinado espaço e se organiza de forma particular e diferente de outras. Por sua vez, todas as que vivenciam a mesma época histórica tem alguns traços comuns, dado o fato de que vivemos num mundo marcado pelo influxo das comunicações. Igualmente, as sociedades vivem o presente marcado por seu passado e é com tais determinações que constroem seu futuro, numa dialética constante entre o que está dado e o que será fruto de seu protagonismo. (MINAYO, 2010, p. 12).

De acordo com Triviños (2001), “[...] em uma perspectiva crítica em ciências sociais as categorias de quantidade e qualidade estão correlacionadas, não podendo ser separadas na existência de um fenômeno.” (TRIVIÑOS, 2001, p. 50).

Esta pesquisa envolveu, enquanto procedimentos metodológicos, estudo da legislação pertinente à matéria, análise documental e coleta de dados empíricos. Esta coleta dos dados de campo foi desenvolvida junto a usuários de um posto de atendimento do Juizado Especial Cível situado em Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul. Segundo Gil (2002), “O estudo de campo apresenta muitas semelhança com o levantamento. Distingue-se, porém, em diversos aspectos. De modo geral, pode-se dizer que o levantamento tem maior alcance e o estudo de campo maior profundidade.” (p. 52). Teve como foco identificar as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos usuários deste serviço, no momento de abertura de seus pedidos iniciais na reivindicação dos seus direitos como consumidores quando desacompanhados de um advogado.

Trata-se, ainda, de um estudo de caso, enfocando o serviço oferecido em um Posto do Juizado Especial Cível (JEC) do município de Porto Alegre, sendo investigada apenas uma unidade de atendimento, cujo material coletado foi

analisado, possibilitando uma leitura mais completa e complexa de uma dada realidade. Por caracterizar-se como um estudo de caso, seus resultados não podem ser entendidos como generalizáveis. Para Gil (2002),

O estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos [...] (GIL, 2002, p. 54).

A realização desta pesquisa exigiu investigação relativa à legislação atinente à matéria, tendo em vista a necessidade de análise dos processos a serem examinados no âmbito deste estudo. Ao longo do estudo, foi realizado também o levantamento da bibliografia pertinente ao tema, com vistas ao aprofundamento de fundamentação teórica. A análise dos documentos utilizados pelos agentes da pesquisa bem como dos processos judiciais sobre direitos do consumidor foi importante para a determinação dos objetivos.

Para a obtenção dos dados do presente trabalho foram utilizados dois questionários - (Apêndices A e B). O primeiro instrumento foi aplicado junto aos cidadãos que formalizaram processos junto ao JEC, *locus* da pesquisa e, o segundo questionário foi respondido pelo único funcionário público - Oficial Escrevente – que administra o posto do JEC na Faculdade de Direito, por ocasião da entrevista feita pelo pesquisador.

Sobre a elaboração do questionário, Gil (2002) assim explicita: “A elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos.” (p. 116). Em relação à condução da entrevista, Gil (2002) ensina que:

Nos levantamentos que se valem da entrevista como técnica de coleta de dados, esta assume forma mais ou menos estruturada. Mesmo que as respostas possíveis não sejam fixadas anteriormente, o entrevistador guia-se por algum tipo de roteiro, que pode ser memorizado ou registrado em folhas próprias. (GIL, 2002).

O local onde foi feita a pesquisa é um posto de serviço de um Juizado Especial Cível do Rio Grande do Sul, localizado dentro de uma Faculdade de

Direito. Este convênio entre o Poder Judiciário e a Universidade, tem o objetivo de oferecer possibilidades do cidadão buscar a justiça pública e oportunizar aos acadêmicos de Direito desenvolverem suas práticas forenses dentro do espaço físico de sua Instituição de Ensino.

Lima Junior (2009) assim escreveu:

Para deixar expresso que o Estado tem o dever de prestar a justiça em prazo razoável e o cidadão o direito de obter a tutela jurisdicional de modo tempestivo, a Emenda Constitucional nº 45/2004 agregou ao artigo 5º inciso que instituiu o **direito fundamental à duração razoável do processo**. Diz esse inciso que "*a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação*" (art. 5º, LXXVIII, CF). (LIMA JUNIOR, 2009).

Lima Junior (2009) complementa,

Marinoni (aponta ainda que Tribunais de Justiça e Universidade têm firmado convênios para a **instalação de** Juizados Especiais ao lado **dos** cursos **de** Direito, com o escopo de tornar mais efetivo o direito de acesso à justiça e melhorar a qualidade do ensino jurídico. Tais fóruns, totalmente adequados ao atendimento das pessoas de baixa renda, têm por fim atender às ações oriundas do escritório-modelo de assistência jurídica da universidade. (LIMA JUNIOR, 2009)

Para coleta de dados sobre os sujeitos da pesquisa, optou-se pela elaboração de um questionário, buscando a partir de nove perguntas fechadas e de uma questão aberta obter informações que contribuíssem a consecução dos objetivos da pesquisa. O questionário aplicado foi dividido em três partes, com questões objetivas: (1) dados de identificação do usuário do serviço; (2) informações sobre a utilização dos serviços oferecidos pelo Posto do JEC por este cidadão; (3) dificuldades encontradas pelo usuário do serviço para formalização de seu processo ligado ao Direito do Consumidor, sem a presença de um advogado.

A presente investigação selecionou para análise apenas as ações judiciais que buscavam direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor,

iniciadas no mês de março/2011. Dos 33 processos distribuídos no mês de março de 2011 versando sobre direitos do consumidor, foram aplicados 22 questionários aos cidadãos que utilizaram este serviço público, o equivalente a 66,66% do total de processos que deram entrada no período.

Foi realizada análise dos questionários com tabulação das respostas, ordenação das informações e classificação dos dados, com levantamento de categorias de enquadramento para as respostas apresentadas que contribuíram para a realização dos objetivos deste estudo. Os dados foram analisados com base na fundamentação teórica desenvolvida ao longo do estudo juntamente com a legislação relativa ao tema. Por ser do tipo qualitativo, este estudo não demandou o desenvolvimento de variáveis.

3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados os dados relativo à tabulação do questionário para coleta de informações junto aos usuários do JEC onde a pesquisa foi realizada. Para uma melhor apresentação os dados estão organizados a partir de quatro eixos: *locus* do estudo, perfil dos sujeitos, utilização do serviço oferecido pelo JEC e principais dificuldades encontradas pelos usuários deste serviço.

3.1 O *locus* do estudo

O início de funcionamento deste Posto foi no ano de 1994, a partir de um convênio entre o Poder Judiciário e a Faculdade de Direito, objetivando uma descentralização do serviço público através da oferta de novos espaços de atendimento, bem como a complementação do aprendizado dos acadêmicos de Direito.

O espaço físico deste Posto de serviço é composto de uma sala onde está localizado o Cartório, duas salas de audiências, uma sala de espera, uma sala utilizada como arquivo e dois banheiros. Este posto de serviço do JEC está sob a responsabilidade de uma Juíza de Direito que exerce sua atividade no Foro do Município sede e possui um oficial escrevente

Foram realizados alguns levantamentos iniciais de dados quantitativos em relação ao número de atendimentos efetuados no referido JEC onde foi desenvolvida a presente investigação, com o objetivo de mapear o número de pedidos protocolados dentro do período destinado à coleta de dados, bem como os tipos de matéria que os justificavam.

O levantamento de dados quantitativos relativos ao número de usuários do serviço oferecido por este Posto relativos a processos sobre direitos do consumidor bem como todos os demais dados foram obtidos diretamente com o respectivo oficial escrevente encarregado do Posto.

Neste Posto de Serviço, um processo demora em média 90 dias para receber uma sentença. Neste prazo, ocorre a citação dos demandados, a Audiência de Conciliação, a Audiência de Instrução e Julgamento, a Sugestão

de Sentença pelo Juiz Leigo, a homologação desta Sentença pelo Juiz Togado e a publicação da Decisão no Diário Oficial.

Segundo o oficial escrevente entrevistado, esta agilidade, por si só, já tem tido manifestações satisfatórias por parte dos usuários deste JEC, tendo em vista que este prazo para a conclusão dos processos, segundo ele, é bem menor do que em outros JECs. Este funcionário, está nesta função pública há 19 anos, tendo experiência prévia em outros JECs. Neste Posto onde se encontra atualmente, exerce a função há 04 anos.

Durante o período de coleta de dados desta pesquisa, havia um estagiário de Direito cuja tarefa principal era auxiliar o oficial escrevente no desenvolvimento de suas competências, a saber: prestar auxílio nas formalizações dos pedidos de cidadãos quando estes se apresentam desacompanhados de advogados, seja no caso de pedidos apresentados de forma oral ou escrita; atendimento ao público e advogados; auxílio aos juízes conciliadores e leigos durante as audiências (chamamento das partes envolvidas na audiência, digitação das audiências, impressão de documentos, entre outros).

Neste posto de serviço JEC, segundo o Oficial escrevente que participou da pesquisa e a análise dos dados levantados o número de cidadãos buscando distribuir processos sobre direito do consumidor desacompanhados de advogados tem se mantido estável. Este Posto recebeu, no ano de 2009, 215 ações e, no ano de 2010, 144 ações versando sobre os direitos do consumidor. Nos meses de fevereiro e março de 2011, ingressaram 33 processos em cada um dos meses e no mês de abril 31 processos.

A presente investigação selecionou para análise apenas os pedidos de demandas cujas reivindicações estão previstas no Código de Defesa do Consumidor, iniciados no mês de março/2011. Dos 33 processos distribuídos no mês de março de 2011 versando sobre direitos do consumidor, foram aplicados 22 questionários aos cidadãos que utilizaram este serviço público, o equivalente a 66,66% do total de processos que deram entrada no período.

Segundo o oficial escrevente entrevistado, um dos principais motivos alegados pelos cidadãos para postularem em juízo sem a assistência de um profissional do Direito seria a falta de recursos financeiros. Além deste, o entrevistado complementa informando que, como alguns pedidos versão sobre

valores relativamente pequenos, o que talvez não compensasse o pagamento de honorários advocatícios. Acrescente-se a esse dado, o fato de que a Lei 9099/95 prevê a gratuidade de custas processuais, não condenando o cidadão que venha a perder um processo a pagar os honorários da outra parte.

Refere, ainda, este funcionário público, que, a despeito do fato de que muitas pessoas ainda manifestem o interesse ou mesmo a necessidade da presença de um advogado para representá-los, nos últimos anos, ele tem percebido que os usuários dos JECs vêm evidenciando mais informações sobre seus direitos, tendo em vista a popularidade crescente do CDC entre os cidadãos comuns, bem como a divulgação freqüente dos direitos consumeristas por todos os meios de comunicação.

Cabe aqui destacar que, tornou-se obrigatória a disponibilização de um exemplar do CDC em todos os estabelecimentos comerciais, a partir de recente atualização legal ao CDC, através da Lei 12.291, de 20 de Julho de 2010, prevendo inclusive a aplicação de multas em caso descumprimento, em seu artigo 2º. Diz a referida Lei: “São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor. (BRASIL, Lei 12.291/2010, artigo 1º)”

De acordo com o entrevistado, as principais dificuldades percebidas por ele nos cidadãos que buscam o judiciário sem assistência de um advogado, seriam: desconhecimento das normas processuais necessária à propositura da ação; desconhecimento sobre quem são os responsáveis para figurarem no pólo passivo; desconhecimento dos documentos necessários à propositura da ação judicial e desconhecimento de que provas são necessárias para a ação judicial. A despeito destas dificuldades, o informante alega que vem observando crescimento na busca dos direitos pelos cidadãos sem a assistência de um advogado nos últimos anos.

3.2 Perfil dos sujeitos

Em relação à idade dos sujeitos, detectou-se que a idade dos usuários do serviço no Posto em que a pesquisa foi desenvolvida, variou de 18 anos a 57 anos.

Esta faixa etária alargada, constatada no perfil dos usuários deste Juizado onde foi aplicada a pesquisa demonstra que a relação de consumo, independente da faixa etária, “[...] está presente em toda a população.”. (NERY JUNIOR, p. 46)

Em relação ao sexo dos respondentes da pesquisa, também foi detectado que homens e mulheres, praticamente na mesma proporção, distribuíram os processos sem acompanhamento de advogado. Com isso, podemos afirmar que, para fins do uso deste serviço, homens e mulheres igualmente buscaram a mediação de um juizado especial cível para a solução de suas demandas consumeristas.

Em relação ao grau de escolaridade do grupo estudado, este apresentou uma grande diversidade. Foi constatado um número significativo de cidadãos com curso superior completo ou em andamento. Este fato poderia ser analisado meramente sob a perspectiva de que o serviço em análise é oferecido dentro de uma Universidade, o que poderia facilitar a utilização deste Juizado por professores, funcionários e alunos desta Instituição.

Segundo constatações de Gross (2011), a partir de pesquisa sobre o Índice de Confiança na Justiça no Brasil – ICJBrasil,

[...] é possível observar uma clara relação da utilização do Judiciário com a escolaridade, a renda e o local de residência da população. Assim, quanto maior a escolaridade e renda, maior a utilização do Judiciário. Da mesma forma, moradores dos grandes centros urbanos também utilizam mais o Judiciário se comparados aos moradores de cidades do interior. (GROSS, 2011, s/p.).

Por outro lado, também é interessante relacionar que, como os cidadãos se apresentam sem advogado nestes postos, o fato de alguém ter um curso superior completo pode ser um elemento facilitador para a formulação de um pedido inicial.

Na análise dos dados, também se detectou o preenchimento do questionário por pessoas com ensino fundamental que fizeram uso deste JEC no período investigado. Essa observação pode evidenciar que tal serviço é, de fato, aberto a toda a população, independente do grau de instrução, como reza a legislação que orienta a atuação destes juizados.

Em relação à profissão dos sujeitos da pesquisa, o levantamento evidenciou uma gama diferenciada de profissões, tais como, funcionários públicos, estudantes, funcionários de empresas privadas, profissionais liberais, entre outros, comprovando a abrangência do público atingido pelo serviço oferecido.

3.3 Utilização do serviço oferecido pelo JEC

Em relação à pergunta “Teria condições financeiras para contratar os serviços profissionais de um advogado”, 72,7% dos sujeitos da pesquisa informou que não teria condições financeiras de contratar os serviços profissionais de um advogado. Aqui, novamente, se faz presente, a importância da gratuidade na oferta do serviço prestado pelos JECs, que, desta forma, efetiva um dos objetivos para o quais foram criados, garantindo acesso à justiça para populações de baixa renda.

Uma vez que não foi perguntado, especificamente, a faixa de renda dos sujeitos, não é possível afirmar que os mesmos não teriam condições financeiras de contratar um advogado em função de sua classe social. O que se pode inferir destas respostas, é, sim, que naquele momento do ingresso de seu processo judicial, estes cidadãos não teriam meios financeiros de pagar honorários advocatícios de um profissional.

Entre os respondentes da pesquisa, 72,7% apontou como uma das causas para não se fazer representar judicialmente por advogado a falta de condições financeiras. Aqueles que afirmaram dispor de condições financeiras (27,3%) para contratar um advogado, mas mesmo assim optaram por fazer o pedido diretamente, detinham alguns conhecimentos sobre processos junto ao JEC.

O fato do cidadão não estar obrigado a ser assistido por um advogado perante o JEC e conseqüentemente não estar obrigado a arcar com honorários advocatícios posto que esta assistência é facultativa e a ausência total de custas processuais para ingressar com uma ação perante os JECs são fatores que permitem aquelas pessoas com dificuldades financeiras de buscarem seus direitos junto ao Poder Judiciário.

Rossi (2000) acrescenta que “[...] os Juizados Especiais dentre todas as suas características explícitas e intrínsecas abordadas pela Lei 9.099/95, a mais importante sem dúvida é a sua função social.”

Acquaviva (2001) traz este ensinamento:

A assistência judiciária não se confunde com o benefício da justiça gratuita, porque se esta é o direito à dispensa provisória de despesas, exercível em relação jurídica processual perante o juiz que promete a prestação jurisdicional, aquela é a organização estatal, ou paraestatal, que tem por fim, ao lado da dispensa provisória das despesas, a indicação de advogados. Assim, o benefício da justiça gratuita é instituto de direito pré-processual, ao passo que a assistência judiciária é instituto de Direito Administrativo. A assistência judiciária gratuita é dever-função do Estado, que, por seu intermédio, torna plena a distribuição da justiça, pois todos são iguais perante a lei, conforme princípio fundamental do Constitucionalismo moderno, devidamente adotado pela nova CF, no art. 5º, caput, e item I. A assistência judiciária gratuita é prevista no próprio art. 5º, da Lei Magna, item LXXIV, assim: "O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos". (ACQUAVIVA, 2001, p. 405).

Em relação à questão 6, que perguntava “Já ingressou sem assistência de advogado com outras ações no Juizado Especial Cível?”, 72,7% dos respondentes informou que não, o que significa para a maior parte dos participantes desta pesquisa esta era a primeira utilização de um JEC sem assistência de advogado.

Em pesquisa onde investigou diferentes aspectos sobre a utilização da Justiça, Cunha (2010) detectou que vários respondentes também haviam utilizado o serviço da Justiça sem uma consulta prévia a um advogado e sem a representação deste no momento da formalização do processo.

A segunda parte da pergunta 6 indagava, no caso do sujeito já ter ingressado anteriormente com outra ação no JEC, quantas vezes isto já tinha acontecido. Neste caso, houve uma distribuição equitativa de respostas, pois o mesmo número de sujeitos respondeu uma vez, duas vezes ou mais de duas vezes. Desta forma, percebe-se que, mesmo que para alguns esta tenha sido a primeira experiência de uso deste serviço, para outros o uso dos serviços do JEC sem assistência de um advogado já se constituía em uma questão recorrente.

Há entendimentos contrários a esta possibilidade de um cidadão buscar seus direitos sem a assistência de advogado. Scalabrini (2006) prescreve que:

E que justificativa há para limitar a imprescindibilidade do advogado a causas superiores a 20 salários mínimos? Se a parte tem capacidade de postular diretamente a cobrança de uma promissória de valor equivalente a 01 salário mínimo, não será menos capaz se a mesma promissória tiver valor equivalente a 40 salários mínimos. Esta facultatividade ainda afronta os princípios do contraditório e da ampla defesa, insculpidos no art. 5º, LV, da Constituição Federal, pois a parte, agindo diretamente, não é hábil para exercer todos os conhecimentos técnicos jurídicos disponíveis e, assim, sua defesa será deficitária. (SCALABRINI, 2006, s/p)

Em relação à questão 8, que perguntava sobre a busca de auxílio junto a terceiros para construção do pedido, 72,7% por cento dos participantes da pesquisa respondeu que sim. Dentre as pessoas indicadas, podemos destacar: estagiários de direito, funcionários de cartório, amigos com formação em Direito, irmãos ou colegas de trabalho. Foram ainda destacados a consulta ao CDC e “a lei de aluguéis” como outras fontes de apoio para a formalização dos pedidos. Uma vez que a ampla maioria informou ter buscado alguma forma de ajuda, este fato evidencia que, apesar da popularização do CDC e dos JECS, os cidadãos comuns ainda tem uma necessidade de algum auxílio externo para encaminhamento dos seus processos.

Em relação à pergunta 9 que questionava sobre a maior ou menor importância da assistência de um advogado para o processo em questão, destaca-se que 50% dos respondentes assinalou a opção “Muito importante”. Isto evidencia a importância dada à assistência jurídica mesmo nos processos sobre direitos do consumidor distribuídos no JEC onde não há a obrigatoriedade desta assistência.

3.4 Dificuldades encontradas pelos usuários do JEC

O papel do funcionário público que atua como assistente administrativo no JEC onde foi desenvolvido o estudo é meramente de auxiliar o indivíduo desacompanhado de advogado a preencher o formulário do pedido já pronto ou transcrevê-lo. Em relação às dúvidas apresentadas pelo cidadão, o funcionário

por conhecer os fluxos dos processos, tem condições de esclarecer questões básicas como enquadramento do pedido quanto às partes envolvidas, responsabilidades, provas e prazos processuais.

Ainda que, no JEC onde foram coletados os dados, exista um funcionário público, concursado em processo seletivo de nível médio, ficou evidenciado que a totalidade dos sujeitos pesquisados possui dificuldades para reivindicar direitos do consumidor sem a assistência de um advogado, pois sem exceção eles elencaram ao menos uma das sete dificuldades contempladas no questionário (Apêndice A) e, alguns destes sujeitos chegaram a informar que haviam encontrado seis das sete dificuldades apresentadas no formulário da pesquisa de forma exemplificativa.

A metade dos entrevistados demonstrou desconhecimento das normas processuais necessárias à propositura da ação e um mesmo número de entrevistados afirmou não ter certeza de quem seriam os responsáveis para responderem judicialmente pela ação que eles estavam protocolando no JEC. Importante salientar que, quando uma ação é proposta contra uma pessoa física ou jurídica e, durante a fase instrutória comprova-se que ela não é responsável por aquele direito que está sendo reivindicado, a Sentença extingue o feito por Ilegitimidade Ad Causam - sem o julgamento do mérito. Para o consumidor isto quer dizer que ele promoveu um litígio judicial, não obteve deferimento do seu pedido e, para que venha a questionar novamente este seu direito terá de ingressar com um novo pedido, nominando no pólo passivo da demanda a pessoa física ou jurídica, que, juridicamente é o responsável para responder como demandado no processo.

Isto demonstra que os direitos do consumidor foram divulgados para toda a população, mas, as informações de como e contra quem reivindicar estes direitos ainda não estão tão bem elucidadas.

A constatação de que mais da metade (60%) dos entrevistados desconhecia quais os documentos necessários para a formalização do seu pedido demonstra que o usuário de um Juizado Especial Cível não possui as condições plenas de promover uma ação sem a assistência de um advogado ou de assistência de outros operadores de direito.

No Código de Defesa do Consumidor o legislador inseriu no artigo 6º, VIII, entre os direitos do consumidor: “[...] a facilitação da defesa de seus direitos,

inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência”.

Para Antonio Efiging (2010), a inversão do ônus da prova “Visa possibilitar ao consumidor sem preparo técnico ou econômico, discutir de igual para igual determinada causa” (EFING, 2010, p. 114).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o objetivo principal deste estudo foi investigar as principais dificuldades encontradas pelos cidadãos ao formalizarem pessoalmente seus pedidos perante o JEC na busca de seus direitos como consumidor, o estudo evidenciou que a totalidade dos sujeitos pesquisados encontrou dificuldades para reivindicar seus direitos como consumidor em um JEC sem a assistência de um advogado.

Considerando que a hipótese inicial deste estudo havia levantado tal possibilidade, postula-se aqui que a mesma foi confirmada, tendo sido este um dos principais itens destacados pelos usuários do serviço consultados nesta pesquisa.

Outro objetivo do estudo foi sistematizar as dificuldades apresentadas pelos usuários deste JEC. Em relação a isto, a análise dos dados destacou como principal dificuldade encontrada pelos cidadãos desacompanhados de advogado o desconhecimento das normas processuais necessárias à propositura da ação.

Constatou-se que o mesmo número de sujeitos indicou outras três dificuldades como as mais relevantes. Foram elas: (1) desconhecimento sobre quem são os responsáveis para figurarem no pólo passivo (réus/reclamadas), (2) desconhecimento dos documentos necessários à propositura da ação judicial e (3) desconhecimento de quais provas são necessárias para a ação judicial.

Um percentual de 72,7% dos sujeitos da pesquisa consultados, respondendo à questão referente a quais pessoas os mesmos teriam recorrido para colher informações para instruir o seu pedido, indicou que procura pessoas com conhecimento do Direito: bacharéis em Direito, Estagiários de Direito, funcionários do poder judiciário. Isto aponta que uma estratégia para minimizar estas dificuldades destes cidadãos que foram pesquisados poderia ser a oferta de um serviço de orientação/informação/consultoria por operadores do direito para ajudar o cidadão a formalizar o seu pedido quando desacompanhado de advogado.

É inquestionável que ocorreu nas últimas décadas uma grande mudança na realidade sócio-político-econômica do Brasil. Este fato afetou o

mundo jurídico pátrio introduzindo alterações nos princípios Constitucionais e nas legislações materiais e processuais atuais. Os cidadãos percebendo e vivenciando estes novos paradigmas também estão exigindo uma nova realidade.

O Poder Judiciário bem como todos os operadores do direito devem estar atentos cada vez mais para exercerem com plenitude a função social que lhes cabe de fazer justiça, sendo esta um fator de equilíbrio social.

Após a realização desta pesquisa, algumas reflexões tornam-se pertinentes à conclusão deste trabalho, reforçando a importância deste tema para que a busca do Direito seja exercida com toda plenitude em todas as relações de consumo. Pelo fato de ter sido um estudo exploratório com levantamento preliminar de amostra reduzida de dados, outros estudos complementares devem ser feitos.

Destarte, ficou evidenciado que, no local onde foi feita a pesquisa, há um crescimento da demanda de pessoas que buscam o JEC, posto de uma Universidade, para reivindicar direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Igualmente, ficou evidenciado que os cidadãos estão, progressivamente, reivindicando seus direitos desacompanhados de advogados e o fator financeiro também foi indicado como relevante para este crescimento do “jus postulandi”³ sem assessoria jurídica.

Destaca-se que, pelas respostas obtidas, ficou evidenciado que a cultura jurídica, sobre os Direitos Consumeristas vem crescendo com as modificações introduzidas pela Lei 9.099/95, com a simplificação dos procedimentos processuais, isentando o cidadão de custas processuais e honorários advocatícios e, atribuindo a Juízes Conciliadores e Leigos a missão de promover o equilíbrio entre as partes. Estes podem ser apontados como fatores determinantes para este aumento.

O próprio Código de Defesa do Consumidor ao tratar o consumidor como *hiposuficiente* e o fornecedor como *hiper suficiente* em uma relação de consumo já demonstra o espírito do legislador em “igualar os desiguais”.

³ *Jus postulandi* é a capacidade que se faculta a alguém de postular perante as instâncias judiciárias as suas pretensões na Justiça

Concluindo este estudo, foi possível perceber que a intenção colocada pela Lei 9.099/95 no sentido de possibilitar o acesso do cidadão à Justiça de forma direta e autônoma vem se realizando. O relato dos sujeitos que responderam ao questionário desta pesquisa evidencia que, ainda que os mesmos apresentem certas dificuldades que poderiam ser diminuídas com a presença de um advogado, isto não os impede de procurarem um JEC, formularem seus pedidos e, na maioria dos casos obterem ganho de causa.

Isto posto, a realização deste estudo evidencia que a oferta do serviço público realizada nos JECs, no que se refere aos direitos consumeristas, foco deste estudo, vem atendendo de maneira diferenciada a dois dos requisitos básicos da gestão pública moderna. Se por um lado este serviço vem demonstrando eficácia ao atender de forma gratuita e célere aos cidadãos que dele fazem uso; por outro lado, o estudo evidenciou que o poder público ainda pode aumentar sua eficiência garantindo um atendimento mais qualificado aos usuários dos JECs que se apresentam desacompanhados de um advogado. Esta qualificação poderia ocorrer na forma de disponibilizar gratuitamente recursos humanos - operadores do Direito – que pudessem auxiliar nas informações necessárias à formalização de pedidos, sempre que os usuários assim demandarem.

REFERÊNCIAS

ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo Arruda; e SOUZA, James Marins de. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. São Paulo: Ed. RT, 1995.

ACQUAVIVA, Marcus Cláudio. **Dicionário Jurídico Brasileiro Acquaviva**. São Paulo: Jurídica Brasileira Ltda, 2001.

AZEVEDO, Janete M Lins de. **A educação como política pública**. Campinas: Autores Associados, 1997.

BARRETO, Paulo Daniel. **A Excelência em Gestão Pública: a trajetória e a estratégia do Gespublica**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

BENJAMIN, Antônio Herman V. e MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – arts. 1º a 74 – aspectos materiais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro, Campus, 1992.

BONATTO, Cláudio. **Questões controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos, contratos**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

BRASIL. **Código Civil Brasileiro**. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002.

BRASIL. **Código de Processo Civil Brasileiro**. Lei nº 5.869 de 11 de janeiro de 1973.

BRASIL. **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília. 05 de outubro de 1988.

BRASIL. **Juizados Especiais de Pequenas Causas**. Lei nº 7.244 de 7 de novembro de 1984.

BRASIL. **Juizados Especiais Cíveis e Criminais**. Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995.

BRASIL. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Lei nº 10.259 de 12 de julho de 2001.

BRASIL. Lei nº 9.442, de 3 de dezembro de 1991. Dispõe sobre a composição do Sistema Estadual dos Juizados Especiais e de Pequenas Causas Cíveis.

BRASIL. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Lei nº 1.060, de 05 de fevereiro de 1950.

BRASIL. Resolução nº 07/2009 - Dispõe sobre a remuneração mínima das atividades dos Advogados e apresenta Tabela de Honorários Advocatícios no Estado do Rio Grande do Sul. Diário Oficial do Estado, edição de 08 de setembro de 2009.

BRASIL. Resolução nº 14/2009 - Altera a Resolução nº 07/2009 que dispõe sobre a remuneração mínima das atividades dos Advogados e apresenta Tabela de Honorários Advocatícios no Estado do Rio Grande do Sul, publicada no Diário Oficial do Estado, edição de 11 de dezembro de 2009.

COMPARATO, Fábio Konder. **A proteção ao consumidor na Constituição Brasileira de 1988**, in Revista de Direito Mercantil, Industrial, Econômico e Financeiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990. Nova Série, ano XXIX, nº 80.

CUNHA, Luciana Gross. **46% da população brasileira já utilizou os serviços do Judiciário no último trimestre**. 02/03/11. Memes Jurídico. Disponível em: <<http://www.memesjuridico.com.br/jportal/portal.jsf?post=31737>>. Acesso em 23 maio 2011.

CUNHA, Luciana Gross; BUENO, Rodrigo De Losso Silveira; OLIVEIRA, Fabiana Luci de; TERCEROS; Hector Montenegro. **Relatório ICJBrasil. 4º Trimestre / 2010**
3ª Onda - Ano 2.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. RJ: Nova Fronteira, 1986.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. SP: Atlas, 2002.

HEIDEMANN, Francisco; SALM, José Francisco. Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise. Brasília: Ed. UNB, 2009.

LETTERIELLO, Rêmoló. **A dispensa do advogado nos juizados especiais**. Disponível em <http://www.tjms.jus.br/juizados/doutrina/DTR_20050607163952.pdf> Acesso em: 11 maio 2011.

LIMA JÚNIOR, José Carlos. **Acesso à Justiça**. Jus Navigandi, Teresina, ano 14, n. 2334, 21 nov. 2009. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/13901>>. Acesso em: 11 maio 2011.

MANUCCI, Daniel Diniz. **Como identificar uma relação de consumo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 5, n. 42, 1 jun. 2000. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/688>>. Acesso em: 9 maio 2011.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Curso de processo civil: teoria geral do processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Cláudia Lima et al. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**: arts. 1º à 74: aspectos materiais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MARQUES, Cláudia Lima. Solidariedade na doença e na morte: sobre a necessidade de “ações afirmativas” em contratos de planos de saúde e de planos funerários frente ao consumidor idoso. In: SARLET, Ingo Wolfgang. (Org.). **Constituição, direitos fundamentais e direito privado**. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2003.

MARTINS, Samir José Caetano. **A dispensa da assistência de advogado nos Juizados Especiais Cíveis. Uma abordagem processual constitucional**. Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 1234, 17 nov. 2006. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/9148>>. Acesso em: 23 maio 2011.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. SP: Vozes, 2010.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. São Paulo: Atlas, 2003.

MUSSI, Cristiane Miziara. **O princípio da boa-fé objetiva na sociedade contemporânea**. Jus Navigandi, Teresina, ano 9, n. 528, 17 dez. 2004. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/6056>>. Acesso em: 27 maio 2011.

NERY JÚNIOR, Nelson. Os princípios gerais do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. In: **Revista do Direito do Consumidor**. São Paulo, v. 3, p. 46-47, set./dez. 1992.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: direito material (arts. 1º a 54)**. São Paulo: Saraiva, 2000.

PEDRON, Flávio Barbosa Quinaud; CAFFARATE, Viviane Machado. **Evolução histórica do Direito do Consumidor**. Jus Navigandi, Teresina, ano 5, n. 41, 1 maio 2000. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/687>>. Acesso em: 7 mai 2011.

PINTO, Oriana Piske de Azevedo Magalhães. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O ADMINISTRADOR. <<http://www.imag-df.org.br/Files/Conteudo/44/upload.pdf>> Acesso em 25 ago 2011.

RADBRUCH, Gustav. **Filosofia do Direito**. Coimbra: G.C. Gráfica de Coimbra Ltda, 2007.

Relatório ICJ Brasil , 4º trimestre de 2010. <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/7837/RelICJBrasil4TRI2010%27.pdf?sequence=1>> Acesso em 19 mai 2011.

RIOS, Terezinha. Azeredo. **Ética e Competência**. São Paulo: Cortez, 1995.

ROSSI, Fernando Fonseca. **Juizados Especiais e viabilidade da imposição de custas iniciais**. Jus Navigandi, Teresina, ano 5, n. 42, 1 jun. 2000. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/827>>. Acesso em: 25 maio 2011

SCALABRINI, Jairo Henrique. O advogado ainda é imprescindível nos Juizados Especiais. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 11, n. 912, 1 jan. 2006. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/7744>>. Acesso em: 7 jun. 2011.

SANTOS, Clézio Saldanha dos. **Introdução à Gestão Pública**. São Paulo: Saraiva, 2006.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. São Paulo: Malheiros, 2008.

STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Ação Direta de inconstitucionalidade (ADIN 1.539)** <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=385535>> Acesso em 19/05/2011.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL. Primeira Turma Recursal. **Recurso Inominado nº 71002161735**. Disponível em: <www.tj.rs>. Acesso em 18 mai 2011.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Bases Teórico-Metodológicas da Pesquisa Qualitativa em Ciências. Porto Alegre: Faculdades Integradas Ritter dos Reis, 2001. (Cadernos de Pesquisa Ritter dos Reis. V. 4, Nov. 2001).

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA. **Estrutura e apresentação de monografias, dissertações e teses: MDT** / Universidade Federal da Santa Maria. Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa. Santa Maria: Ed. da UFSM, 2006.

VALLS, Álvaro L.M. **O que é ética**. SP: Brasiliense, 1993. (Coleção Primeiros Passos).

APÊNDICE

APÊNDICE A - Questionário aplicado aos autores de ações junto ao JEC onde a pesquisa foi desenvolvida

Questionário:

Este questionário destina-se a obter informações para o trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Pública – Universidade Federal de Santa Maria e Universidade Aberta do Brasil – Pólo Sapucaia do Sul.

01) Idade: anos

02) Sexo () Masculino () Feminino

03) Escolaridade: () Ensino Fundamental () Ensino Médio () Curso Superior () Pós Graduação

04) Profissão:

05) Teria condições financeiras para contratar os serviços profissionais de um Advogado? () Sim () Não

06) Já ingressou sem assistência de advogado com outras ações no Juizado Especial Cível? () Sim () Não
Quantas vezes? () Uma vez () Duas vezes () Mais de duas vezes

07) Quais as dificuldades encontradas por não estar sendo assistido por advogado?

- () Desconhecimento dos Direitos do Consumidor
- () Desconhecimento das normas processuais necessária à propositura da ação
- () Desconhecimento sobre quem são os responsáveis para figurarem no pólo passivo (réus/reclamadas).
- () Dificuldades para a formalização do pedido
- () Desconhecimento dos documento necessários à propositura da ação judicial
- () Desconhecimento sobre prazos de garantias
- () Desconhecimento de que provas são necessárias para a ação judicial
- () Outras dificuldades. Quais?.....

08) Utilizou-se de informações de outras pessoas para construir o seu pedido? () sim Não ()
Quem?

09) Em relação a este processo que distribuiu no Juizado Especial Cível a assistência de um Advogado seria:
() Muito Importante () Importante () Pouco Importante () Dispensável

10) Comentários que queira acrescentar:

.....
.....
.....

APÊNDICE B - Questionário aplicado ao funcionário público - oficial escrevente - responsável pelo posto do JEC onde a pesquisa foi desenvolvida

Questionário:

01) Idade: anos

02) Sexo () Masculino () Feminino

03) Escolaridade: () Ensino Fundamental () Ensino Médio () Curso Superior () Pós Graduação

04) Profissão:

05) Cargo:

06) Há quantos anos exerce esta atividade no Poder Judiciário? anos. E, especificamente neste posto JEC dentro da universidade? anos.

07) Em que data começou a funcionar este Posto Adjunto do JEC na Faculdade de Direito?

08) Quais os principais objetivos/benefícios deste convênio entre o Poder Judiciário e a Faculdade de Direito?

09) Qual o número total de processos distribuídos neste posto JEC e deste número quantos são referentes ao Direito do Consumidor nos anos de 2009 e 2010?

10) Qual o número total de processos distribuídos neste posto JEC e deste número quantos são referentes ao Direito do Consumidor nos meses de fevereiro/março/abril de 2011?

11) Neste posto de serviço JEC tem ocorrido aumento do número de cidadãos buscando distribuir processos sobre direito do consumidor desacompanhados de advogados?

12) Quais os motivos alegados pelos cidadãos para postularem em juízo sem a assistência de um profissional do Direito?

13) Quais as principais dificuldades percebidas nos cidadãos que buscam o judiciário sem assistência de um advogado?

() Desconhecimento dos Direitos do Consumidor

() Desconhecimento das normas processuais necessária à propositura da ação

() Desconhecimento sobre quem são os responsáveis para figurarem no pólo passivo

() Dificuldades para a formalização do pedido

() Desconhecimento dos documento necessários à propositura da ação judicial

() Desconhecimento sobre prazos de garantias

() Desconhecimento de que provas são necessárias para a ação judicial

Outras dificuldades. Quais?.....

14) A busca dos direitos pelos cidadãos sem a assistência de um advogado tem aumentado nos últimos anos? ()
Sim () Não

15) Em caso afirmativo, quais as causas deste aumento de demanda?

.....
.....
.....

ANEXO

ANEXO A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
UAB – POLO SAPUCAIA DO SUL**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), em uma pesquisa referente ao Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria/RS. Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do(a) pesquisador(a) responsável. Em caso de recusa, você não será penalizado de forma alguma.

1. Dados de Identificação:

Título do Projeto: Direito do Consumidor e gestão de um serviço público: estudo de caso em um posto de atendimento do Juizado Especial Cível no Rio Grande do Sul

Pesquisadora responsável: Prof^a. Dr^a. Flávia Luciana Scherer

Pesquisador (a) acadêmico(a): Carlos Alberto Pires Flores
Telefone: (51) 9956-1343

Instituição a que pertence o(a) pesquisador(a) acadêmico: Universidade Federal de Santa Maria/RS.

1. Objetivos da Pesquisa:

- a) Levantar as dificuldades encontradas pelos cidadãos ao formalizarem pessoalmente seus pedidos perante o JEC, sem a presença de advogados, na busca de seus direitos como consumidor;
- b) Sistematizar e classificar as tipologias de dificuldades apresentadas pelos cidadãos ao formalizarem pessoalmente seus pedidos perante o JEC, na busca de direitos do consumidor, sem a presença de advogados;
- c) Indicar estratégias que possam minimizar as dificuldades apresentadas pelos cidadãos ao formalizarem pessoalmente seus pedidos perante o JEC, na

busca de direitos do consumidor, sem a presença de advogados, para que os princípios de oralidade, simplicidade, informalidade e celeridade presentes na Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995 sejam atingidos com mais eficácia, eficiência e justiça

2. Procedimentos a serem utilizados:

Esta pesquisa será desenvolvida a partir de um estudo de caso por tratar-se de investigação realizada especificamente em um Juizado Especial Cível, caracterizando-se também como uma pesquisa quali-quantitativa.

Para o levantamento dos dados, serão utilizados instrumentos de coleta de informações em questionários, entrevistas e análise documental .

3. Garantia de resposta a qualquer pergunta. Liberdade de abandonar a pesquisa sem prejuízo para si. Garantia de privacidade.

Afirmo que fui informado(a) dos objetivos desta pesquisa de maneira clara e detalhada pelo(A) Pesquisador (a) acadêmico(a). Recebi informações a respeito da metodologia que será implementada e esclareci dúvidas. Sei que em qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minhas decisões, se assim desejar.

O (A) pesquisador(a) certificou-me de que os dados coletados na pesquisa serão utilizados conforme foram divulgados exclusivamente no contexto dos objetivos desta pesquisa e que os nomes serão fictícios para que se preserve a identidade dos sujeitos.

Caso houver novas perguntas sobre este estudo, poderei contatar com a Professora Orientadora Prof^a. Dr^a. Flávia Luciana Scherer, para qualquer esclarecimento sobre os direitos como participante deste estudo.

Declaro que recebi cópia do presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Sapucaia do Sul, ...de de 2011.

Assinatura do(a) participante da Pesquisa: _____