



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

Autos nº [REDACTED].2017.8.24.0103
Ação: Procedimento Comum/PROC
requerente: [REDACTED]
requerido: Telefônica Brasil S/A

SENTENÇA

Vistos, etc.

[REDACTED] Trata-se de Ação de Procedimento Comum manejada por [REDACTED] em **Telefônica Brasil S/A**.

Intimada para que promovesse a exposição dos fatos narrados na inicial e o registro de seus pedidos em relação à parte ré, por meio da ferramenta gratuita presente no site do e. TJSC denominada "consumidor.gov.br", sob pena de extinção do feito por falta de interesse de agir (NCPC, art. 485, VI), a parte autora deixou de atender o comando e, com base no princípio da inafastabilidade, pleiteou a continuidade do feito.

Registra-se, ainda, que houve a interposição do recurso de agravo de instrumento contra a decisão que determinou o uso da referida plataforma, contudo, o reclamo não foi conhecido pelo e. TJSC.

Os autos vieram-me conclusos. É o breve relato.

FUNDAMENTO

Trata-se de Ação de Procedimento Comum afeta ao direito do consumidor, por meio da qual pretende a demandante a declaração de inexistência de débito e ressarcimento de dano moral.

Embora entenda a parte autora que o acesso ao Judiciário é inafastável e absoluto, é certo que a própria lei processual prevê uma série de requisitos para que uma petição inicial seja recebida. Ademais, com a vigência do Novo Código de Processo Civil, diversos princípios passaram a informar o processo judicial, especialmente o da primazia da solução consensual dos conflitos, o qual vai



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

ao encontro da nova Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário – com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, prevista na Resolução n. 125 do CNJ, de 29/11/10.

1. Do Acesso à Justiça como Acesso a uma Ordem Jurídica Justa e Da Nova Política Judiciária de Tratamento Universal de Conflitos

Segundo dados do Justiça em Números do ano de 2018, do Conselho Nacional de Justiça, os Tribunais brasileiros se utilizaram de 90,8 bilhões de reais para tentar julgar os 80,1 milhões de processos existentes no início do ano de 2017. Todavia, apesar de terem sido julgados e finalizadas 31 milhões, ingressaram 29,1 milhões novas contendas no decorrer do referido ano¹. Ainda que se tenha arquivado 6,5% mais autos em relação ao ano anterior, o número de ajuizamento de novas demandas mais uma vez, como nos anos anteriores, subiu.

Embora vários sejam os motivos que justifiquem o aumento exponencial de processos em tramitação na Justiça do país – seja pela dificuldade de efetivação dos direitos sociais por um país em desenvolvimento, pela complexidade da atual sociedade, pela ampliação do acesso à justiça, etc. –, a chamada "cultura do litígio" tem papel ímpar para concretização desse cenário da Justiça brasileira. Todo problema, toda a pretensão, todo o litígio tem grande potencial para se tornar uma ação judicial e tramitar durante anos no Judiciário – muitas vezes sem qualquer tentativa de resolução pelas partes pelo diálogo –, no aguardo de uma sentença que especifique quem tem a razão no caso.

Fala-se, assim, na existência da cultura da sentença no Brasil, com a qual as pessoas pensam que apenas o Judiciário é capaz de resolver os conflitos de interesse, pois somente o Estado inspiraria segurança em tal exercício. Para Aline Anhezini de Souza e Rafael Machado Viviani Nicolau, *“existe uma crença amplamente difundida, tanto entre leigos quanto entre operadores do Direito, de que litígios devem ser resolvidos pela via jurisdicional, por uma sentença proferida por julgador do Estado”*².

Segundo Marcelo Franco,

o excessivo caráter litigioso que acomete a sociedade brasileira contemporânea retrata a difusão de uma cultura jurídica demandista e, por isso, inadequada aos escopos do Estado Democrático de Direito. Propositura abundante de ações judiciais, desnecessária judicialização de questões com baixíssimo impacto social ou econômico e interposição de recursos com intuito protelatório ou com insignificantes

¹ Segundo dados do Justiça em Números 2018, do CNJ, de agosto de 2018, é a primeira vez que, desde o início do levantamento de dados juntos aos Tribunais, observou-se o julgamento de mais processos que a demanda de casos novos. Todavia, não houve redução do estoque processual.

² DE SOUZA, Aline Anhezini; NICOLAU, Rafael Machado Viviani. *On line dispute resolution (ODR) é uma inovação disruptiva?* In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 495-504, 2018, p. 496).



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

chances de êxito, são exemplos que demonstram uma litigiosidade em demasia que produz um aumento excessivo do número de processos judiciais.

Enfim, dentre os vários fatores que contribuíram para a intensificação desse cenário, não há dúvidas de que a reiteração dessa prática de litigar em Juízo excessivamente é tido como um dos mais danosos. Como consequência, o sistema de justiça do país não tem conseguido dar uma resposta célere aos anseios dos jurisdicionados, o que tem prejudicado a economia, as relações sociais, a segurança pública, o orçamento, enfim, a sociedade e o país como um todo.

Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, “[...] é possível fazer um retrato e ter uma dimensão do custo do modelo atual de primazia da decisão adjudicada por um juiz. O modelo é criticado em vários aspectos como a sua morosidade, formalidade, efetivação etc.”³ (2018, p. 228). Portanto, a sociedade brasileira não tem outra opção que não seja uma alteração de modelo de pensar os conflitos e o modo como devem ser resolvidos.

Consoante Kazuo Watanabe, deve-se ter em conta a busca pela ordem jurídica justa, e não o simples acesso à jurisdição estatal. Dessa maneira,

o grande desafio nosso está em vencer a “cultura da sentença”, ou a “cultura do litígio”, e a mentalidade hoje predominante entre os profissionais do direito e também entre os próprios destinatários dos serviços de solução consensual de litígios, que é a da excessiva dependência ao paternalismo estatal⁴

Prossegue o autor:

Há, ainda, a preferência pela solução adjudicada por terceiros, em especial pela autoridade estatal, e a grande parte da população não conhece os benefícios da solução consensual dos conflitos de interesses. Os profissionais do direito, mesmo conhecendo esses benefícios, não sabem como transformar em ganho significativo a sua atuação na solução consensual dos conflitos de interesses. Assim, para que esses mecanismos ganhem plena aceitação da sociedade brasileira, está na hora de se conceber e executar um grande projeto de indução de nova mentalidade e de incentivo à utilização dos mecanismos de solução consensual dos conflitos, tanto no plano judicial como na esfera extrajudicial.

³ DE SOUZA, Aline Anhezini; NICOLAU, Rafael Machado Viviani. *On line dispute resolution (ODR) é uma inovação disruptiva?* In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 495-504, 2018, p. 228.

⁴ WATANABE, Kazuo. *Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos*. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 99-104, 2018, p. 103-104.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

O Judiciário, ainda que julgue mais e contrate uma infinidade de servidores, não conseguiria dar resposta efetivamente célere em relação à hercúlea tarefa que lhe foi atribuída. Portanto, deve o Estado prover outros meios para resolução efetiva dos problemas – fornecidos pelo poder público ou não, dentro ou fora da jurisdição –, os quais passam, necessariamente, pelo diálogo e pela autocomposição.

Foi nesse contexto de necessidade de superação da cultura do litígio em que ganharam destaque no cenário jurídico internacional questões ligadas ao acesso à justiça e aos meios alternativos de resolução de litígios. Cappelletti e Garth efetuaram estudo de destaque sobre os temas, por meio do qual concluíram que

a primeira solução para o acesso – a primeira “onda” desse movimento novo – foi a assistência judiciária; a segunda onda dizia respeito às reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses “difusos”, especialmente nas áreas de proteção ambiental e do consumidor; e o terceiro – e mais recente – é o [...] “enfoque de acesso à justiça”⁵.

Para referidos autores, uma das tendências no uso desse enfoque seria a utilização de métodos alternativos para resolução de problemas, inclusive para decidir causas judiciais. Tais meios ofereceriam a oportunidade para que causas mais profundas de um litígio sejam examinadas e seja restaurado o relacionamento das partes (2002, p. 83-84), ou seja, a efetiva pacificação social.

Atualmente, o acesso à justiça deixou de ser visto como o simples acesso ao Judiciário, mas, mais que isso, como o acesso a uma ordem jurídica justa, que exige a superação da cultura do litígio, da sentença, e da excessiva dependência do paternalismo estatal. Segundo Igor Lima Goettenauer de Oliveira, o teor da citada garantia fundamental vai muito além do simples ingresso e análise da pretensão do cidadão no Poder Judiciário. *“Em resumo, podemos dizer que acesso à Justiça, na acepção contemporânea, representa o direito básico e inafastável que têm todos os cidadãos de contarem com uma ordem jurídica justa”*⁶.

A utilização de métodos alternativos vai além da necessidade de propor uma alternativa para o método adjudicativo, regra da jurisdição estatal. Significa indispensável meio para a efetiva pacificação social dos jurisdicionados. Consoante Luciana Yuki Fugishita Sorrentino, *“Efetivamente, não basta garantir o acesso formal ao Poder Judiciário. É necessário proporcionar ao jurisdicionado soluções justas aos seus conflitos que acompanhem a velocidade da*

⁵ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988, reimpresso em 2002, p. 31.

⁶ DE OLIVEIRA, Igor Lima Goettenauer. *A mediação como estratégia prática de cidadania participativa e o papel da Escola Nacional de Mediação e Conciliação (Enam)*. Revista Diálogos sobre Justiça, Brasília, n. 03, ano 01, p. 74-79, set./dez. 2014, p. 76.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

*tecnologia e da informação*⁷. Consequentemente, auxilia de forma fundamental na ampliação do acesso à justiça e no alcance a uma ordem jurídica justa.

Nesse contexto, após várias alterações da forma de tratamento dos conflitos no mundo e no Brasil – dentre as quais se destacam a Lei dos Juizados de Pequenas Causas (Lei n. 7.244/1984, posteriormente substituída pela famosa Lei n. 9.099/95), a Lei n. 8.952/1994 (instituiu a audiência de conciliação no processo civil), a Lei n. 9.958/2000 (criou as comissões de conciliação prévia na Justiça do Trabalho), a Lei n. 9.307/1996 (de arbitragem), dentre outras –, o CNJ editou a Resolução n. 125, que previu a implementação de política judiciária nacional para o tratamento adequado dos conflitos de interesses, pautada em três pilares para a estruturação de práticas conciliatórias no país: abandono da ideia de resolução de conflitos apenas com a jurisdição estatal, qualidade dos serviços prestados pelo Estado e a criação dos Cejuscs.

O NCPC, por sua vez, acolheu como norte a importância desse novo paradigma, conforme se extrai de sua exposição de motivos:

pretendeu-se converter o processo em instrumento incluído no contexto social em que produzirá efeito o seu resultado. Deu-se ênfase à possibilidade de as partes porem fim ao conflito pela via da mediação ou da conciliação. Entendeu-se que a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz.

Referido Código, art. 3º, § 2º, previu, ainda, que o próprio “Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” e definiu a obrigatoriedade da criação dos Cejuscs por cada Tribunal (art. 168). Enfim, consagrou-se definitivamente a promoção da solução consensual dos conflitos como princípio fundamental do ordenamento jurídico brasileiro, inclusive – e principalmente – dentro da própria estrutura judiciária⁸.

Ainda, foi promulgada a Lei n. 13.140/2015, conhecida como “Marco Legal da Mediação”, da qual se destaca a previsão legal contida no art. 46, em relação à prática virtual das atividades conciliativas. Nessa toada, a Emenda n. 2 alterou a Resolução n. 125 e atribuiu ao CNJ a criação de Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual e em demandas em curso. Não há dúvidas, os métodos adequados/alternativos estão em evidente protagonismo no cenário jurídico nacional.

Enfim, não há dúvidas de que o princípio constitucional da inafastabilidade deve ser interpretado conjuntamente com todo o ordenamento

⁷ SORRENTINO, Luciana Yuki Fugishita. *O desafio da gestão de conflitos no Poder Judiciário: o novo CPC e os velhos paradigmas*. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 447-455, 2018, p. 447.

⁸ PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves. *Os métodos “alternativos” de solução de conflitos (ADRs)*. In: ALMEIDA, Tania, et al. (Orgs.). *Mediação de Conflitos*. Salvador: Ed. Juspodivm, p. 55-69, 2016, p. 58-59.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

jurídico. Ao Estado cabe propiciar ao cidadão o acesso a uma ordem jurídica justa, e não apenas ao Judiciário. Nos operadores do Direito pesa a responsabilidade de auxiliar e zelar pela mudança de paradigma instituída pela lei.

2. Do Surgimento da Plataforma denominada
www.consumidor.gov.br

Atento à necessidade de superação da cultura da sentença e de ascensão dos métodos autocompositivos de solução dos conflitos, o legislador brasileiro previu a importância do incentivo à criação pelo Estado desses mecanismos em relação às controvérsias de consumo. Consoante o Código de Defesa do Consumidor, trata-se de princípio da Política Nacional das Relações de Consumo:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...]
V - incentivo à criação pelos fornecedores de [...] mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; [...].

Com vistas a concretizar tal princípio, o Decreto n. 7.963/2013 do Governo Federal instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, do qual consta como uma de suas principais diretrizes a “garantia do acesso do consumidor à justiça” (art. 2º, III) e como um dos eixos de atuação a “prevenção e redução de conflitos” (art. 4º, I). Esse eixo tem como norte o aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda, a criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo, e a promoção da educação para o consumo (art. 5º).

Consoante o art. 7º do mencionado Decreto,

O eixo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

- I - estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios;
- II - promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e
- III - fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores.

Nessa toada, baseado nos citados atos normativos e levando em conta o desenvolvimento exponencial da tecnologia, foi criado pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça do Brasil (Senacon) em junho de 2014 o sistema de solução consensual de conflitos denominado Consumidor.gov, serviço público que permite a interlocução direta entre



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

consumidores e empresas para solução consensual de conflitos de consumo, via ferramenta de *online dispute resolution*.

Consoante informações da referida *homepage*, www.consumidor.gov.br, tal canal realoca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

1. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
2. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
3. O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

[...] A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do Consumidor.gov.br, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam na consecução dos objetivos do serviço⁹.

Portanto, por meio do mencionado canal de comunicação, o consumidor, após verificar que a empresa contra a qual objetiva dialogar está cadastrada, registra sua reclamação no *site* e, a partir daí, em tempo real, inicia-se a contagem do prazo para manifestação desta. Durante o lapso, o fornecedor tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final, após a qual o consumidor tem a chance de classificar a resolução da demanda e indicar seu nível de satisfação com o atendimento.

De acordo com a Secretaria, “o *Consumidor.gov.br* é um instrumento de transparência nas relações de consumo, de empoderamento do cidadão e de competitividade pelo melhor desempenho no atendimento das empresas”¹⁰. Ao utilizar o serviço, além de ter a chance de solucionar efetiva e rapidamente seu problema, o consumidor contribui com as políticas públicas de defesa do consumidor, na medida que as informações fornecidas por ele servirão de insumo para construção dos diagnósticos necessários à atuação estratégica dos órgãos de defesa do consumidor em âmbito coletivo¹¹.

Além do potencial da ferramenta para resolver litígios, os registros realizados pelos consumidores geram uma base de dados pública que disponibiliza à sociedade informações relevantes sobre empresas, assuntos, e problemas demandados na plataforma. Tais informações alimentam indicadores que são divulgados no site, bem como estão à disposição de qualquer interessado,

⁹ <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>

¹⁰ <http://www.justica.gov.br/news/consumidor-gov-br-comprova-efetividade-e-passa-a-ter-comite-gestor>

¹¹ <http://www.justica.gov.br/news/setor-de-aviacao-civil-e-o-primeiro-a-participar-integralmente-do-consumidor-gov.br>



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

independentemente de solicitação, em formato aberto, em conformidade com diretrizes de acesso à informação e transparência ativa.

Acredita-se que o acesso a tais dados “*apoia a produção de conhecimento pela própria sociedade, pelo meio acadêmico, bem como serve ao próprio mercado. Além disso, oferece condições ao Estado para fiscalizar o comportamento das empresas, especialmente no que tange à lesão a direitos coletivos*”¹². Enfim, trata-se de ferramenta de *online dispute resolution* (ODR) que traz muitas vantagens tanto para o fornecedor quanto para o consumidor.

Informações colhidas na imprensa dão conta de que foram registradas 37.151, 184.241, 288.603 e 470.748 reclamações de consumidores, respectivamente, nos anos de 2014, 2015, 2016 e 2017, com 80% de sucesso na resolução de conflitos e respostas entre 6 e 7 dias. Com vistas à promoção de ações voltadas à prevenção e redução de conflitos judicializados, a Senacon conta com cooperações técnicas colaborativas firmadas com os Tribunais de Justiça do Rio Grande Sul, do Rio Grande do Norte, de São Paulo, do Distrito Federal e de Santa Catarina, bem como os Ministérios Públicos da Paraíba, do Rio Grande Sul, do Rio de Janeiro, e as Defensorias Públicas do Maranhão e do Rio Grande Sul, com os quais assinou termos de cooperação técnica¹³.

Por isso, atenta ao cenário do Judiciário e às mudanças da sociedade brasileira, esta Julgadora, inspirada por alguns outros juízes, pioneiros nessa prática, tem, desde junho do ano de 2017, adotado prática de condicionar o recebimento da inicial de demanda consumerista ao prévio cadastro do pedido na ferramenta Consumidor.Gov, como forma de comprovação do interesse de agir, condição da ação.

A prática se coaduna com os preceitos da Constituição brasileira, com o novo Código de Processo Civil e com a nova política judiciária, prevista na Resolução 125 do CNJ, que alçaram ao protagonismo as soluções consensuais dos conflitos. Vai ao encontro, também, ao que dispõem a Resolução n. 43/2017 do TJMA (“recomendação para encaminhamento de demandas para resolução em plataformas digitais”), o Provimento n. 2289/2015 do TJSP (que “dispõe sobre a conciliação e a mediação de conflitos à distância, e a homologação judicial dos respectivos acordos”) e o Termo de Cooperação firmado entre TJSC e a plataforma no XXXVII Fórum Nacional de Juizados Especiais, em 2015, em

¹² <http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/consumidor-gov.br>

¹³ Disponível em: https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=99196;http://www.justica.gov.br/news/mp-da-paraiba-vai-utilizar-consumidor-com-para-reduzir-conflitos;http://www.justica.gov.br/news/acordo-entre-senacon-e-mprj-vai-acelerar-solucao-de-conflitos-de-consumo;http://www.justica.gov.br/news/consumidor-gov-br-ganha-apoio-da-defensoria-publica-do-maranhao;http://www.justica.gov.br/@busca?b_start:int=30&SearchableText=consumidor.gov;http://www.justica.gov.br/news/plataforma-consumidor-gov-passa-a-contar-com-o-apoio-do-tjsp; e <http://www.justica.gov.br/news/consumidor-gov-br-e-finalista-do-premio-innovare>



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

Florianópolis¹⁴.

Com a prática, em funcionamento há mais de um ano e meio nesta Comarca, a rotina de trabalho demonstrou que houve grande índice de resolução das controvérsias já judicializadas pelo método consensual, em poucos dias, sem a necessidade de se aguardar o tempo necessário para o trâmite regular de uma ação judicial. Por outro lado, caso não haja composição entre as partes, não há dúvidas de que o extrato da ferramenta tem comprovado a negativa da parte adversa no âmbito administrativo.

Consoante entendimento do eminente Desembargador do TJSC Jânio Machado, em voto no julgamento da Apelação Cível n. 0301006-83.2016.8.24.0027, de Ibirama, j. em 22-06-2017, voto vencido, sobre a prática do Juízo que incentiva o uso da plataforma:

[...] efetivamente, reproduz o que de mais moderno se pode compreender por lide resistida e falta de interesse de agir, compreensão que mais se faz necessária num momento em que o Judiciário Brasileiro se vê às voltas com um número infindável de demandas propostas e que, a despeito do enorme esforço humano e do volume imenso de recursos financeiros despendidos, não se consegue dar atendimento às cobranças, cada vez maiores, da sociedade (dados estatísticos indicam a existência de mais de 110.000.000 de processos em tramitação do país, o que corresponde a aproximadamente um processo para cada duas pessoas, sendo que 30% tem natureza consumerista).

Dito de outro modo: a arcaica e ultrapassada visão do processo como o direito absoluto e incontestável do litigante encontra-se superada. Afinal, os interesses da coletividade sobrepõem-se e exigem uma tomada de decisão, notadamente porque houve, nos últimos anos, excepcional evolução legislativa, tudo feito na medida para que o juiz encontrasse meios – dentro do sistema – para atender os anseios da sociedade.

A busca de soluções alternativas para os conflitos individuais decorre da constatação de que o Judiciário Brasileiro não tem conseguido superar as dificuldades para uma pronta e satisfatória resposta aos jurisdicionados, de modo a que se dê pleno atendimento ao que agora é princípio de natureza constitucional: razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação' (inciso LXXVIII do artigo 6º da Constituição Federal).

Não por acaso o Conselho Nacional de Justiça tem-se debruçado sobre o tema, e nesta tarefa tem oferecido

¹⁴ Informações em <http://gerenciador.tjma.jus.br/app/webroot/files/publicacao/418337/resoluoo00gp-432017_21092017_1434.pdf>, <<http://www.amb.com.br/fonaje/?p=456>> e <http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ProvimentoCSM2289_2015.pdf>. Acessos em 13/09/2018.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

alternativas aos litigantes, estas que não passam, necessariamente, pela apreciação e decisão por um juiz. Isto é, a clássica solução – sentença – agora dá lugar a outras soluções, estas que passam pelo auxílio de terceiros e da própria parte litigante.

A propósito, recorda-se o teor da Resolução n. 125, de 29.11.2010, do Conselho Nacional de Justiça, que dispôs sobre a 'Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário' e, no parágrafo único do artigo 1º, estabeleceu diretriz que não pode ser ignorada:

'As órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.'

Afirma-se, de modo expresso, que a 'solução adjudicada mediante sentença' não é o único meio de solução de conflitos, devendo outros serem buscados, com referência explícita à mediação e à conciliação.

E se é do CNJ a atribuição de 'organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação' (artigo 4º da Resolução n. 125), o que seria implementado 'com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras' (art. 5º), como pode o juiz ignorar a ferramenta digital 'consumidor.gov.br'?

[...]

Insiste-se: o direito ao acesso à justiça, previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, não fica inviabilizado se a pretensão da parte pode ser atendida, com igual eficiência, por 'outro método de solução de conflito'.

Portanto, ao invés de permanecer inerte, aplicando a lei processual com base nas regras e princípios instituídos no milênio passado, no código já revogado, entende que cabe ao Judiciário efetivar a mudança já sedimentada no ordenamento jurídico, com vistas a melhorar a prestação jurisdicional.

3. Da Não Comprovação de Condição da Ação – Interesse de Agir

Conforme rápida leitura dos artigos iniciais do NCPC, sabe-



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

se que "Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito" (art. 3º). Contudo, "Para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade" (art. 17).

Embora não se discuta a legitimidade da parte autora para discutir a ocorrência de dano a si ocorrida pela negativação indevida de seu próprio nome, sabe-se que o interesse de agir é condição para que a ação seja recebida e processada. Nas palavras de Didier, "*é um requisito processual extrínseco positivo: é fato que deve existir para que a instauração do processo se dê validamente. Se por acaso faltar interesse de agir, o pedido não será examinado*"¹⁵. Aduz, ainda, que "*A constatação do interesse de agir faz-se, sempre, in concreto, à luz da situação narrada no instrumento da demanda. Não há como indagar, em abstrato, se há ou não interesse de agir, pois ele sempre estará relacionado a uma determinada demanda judicial*".

Segundo o citado autor, a doutrina divide o requisito em interesse-utilidade e interesse-necessidade. "*O exame da "necessidade da jurisdição" fundamenta-se na premissa de que a jurisdição tem de ser encarada como última forma de solução de conflito*"¹⁶.

Assim, cada vez mais o Judiciário tem exigido a comprovação de que os pleitos constantes de iniciais tenham sido realizados previamente, no âmbito administrativo. **Tal assunto foi, inclusive, discutido no Supremo Tribunal Federal, Recurso Extraordinário de n. 631.240, no qual foi admitida a existência de repercussão geral, objeto do Tema 350, e decidido que, sem o requerido administrativo, não há que se falar em pretensão resistida.**

Neste sentido, o egrégio Tribunal de Justiça de Santa Catarina decidiu:

PROCESSUAL CIVIL - AÇÃO DE COBRANÇA - SEGURO EM GRUPO- CARÊNCIA DA AÇÃO - FALTA DE INTERESSE DE AGIR - AUSÊNCIA DE PEDIDO ADMINISTRATIVO - RESISTÊNCIA NÃO DEMONSTRADA - EXTINÇÃO DO FEITO - NCPC, ART. 485, IV 1 **Consoante definiu o Supremo Tribunal Federal "a instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo" (RE 631240, Min. Roberto Barroso). 2 A ausência de prévia provocação administrativa (requerimento) resulta na carência da ação por falta de interesse de agir, pois não há, até então, pretensão resistida pela ré". (TJSC, Apelação Cível n. 0311597-68.2015.8.24.0018, de Chapecó, rel. Des. Luiz César Medeiros, j. 28-03-2017). (grifei)**

¹⁵ DIDIER JR., Fredie. *Curso de Direito Processual Civil*. Vol. I. 18ª ed. Salvador: Editora Jus Podivm, 2016, p. 361.

¹⁶ DIDIER JR., Fredie. Obra citada, p. 366.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

Extrai-se do corpo do acórdão:

[...] Embora os Tribunais já tenham admitido posicionamento diverso, com o julgamento do Recurso Extraordinário n. 631240 pelo Supremo Tribunal Federal, em novembro de 2014, passou-se a exigir que as partes pleiteiem administrativamente benefícios previdenciários, para somente então, em caso de negativa, buscarem o auxílio do Judiciário. A esse recurso foi admitida a existência de repercussão geral, sendo objeto do Tema 350: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. REPERCUSSÃO GERAL. PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO E INTERESSE EM AGIR. 1. **A instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo. [...]**" (RE n. 631240, Min. Roberto Barroso). (grifei)

Ainda, prevê o NCPC:

Art. 321. O juiz, ao verificar que a petição inicial não preenche os requisitos dos arts. 319 e 320 ou que apresenta defeitos e irregularidades capazes de dificultar o julgamento de mérito, determinará que o autor, no prazo de 15 (quinze) dias, a emende ou a complete, indicando com precisão o que deve ser corrigido ou completado. [...].

Art. 485. O juiz não resolverá o mérito quando: [...]
VI - verificar ausência de legitimidade ou de interesse processual; [...].

In casu, embora tenha sido oportunizado à parte autora a comprovação da citada condição da ação por meio do uso da ferramenta Consumidor.gov, sob pena de extinção do processo, como assinalado nos despachos proferidos nesta *actio*, a parte demandante se negou a cumprir a determinação. Portanto, não comprovado o interesse processual, deve o feito ser extinto com fundamento no que dispõe o art. 85, inciso VI, do NCPC, art. 485, VI.

DECIDO

Ante o exposto, **JULGO EXTINTO** o presente feito, sem resolução do mérito, forte no art. 485, VI, do Novo Código de Processo Civil.

Sem custas processuais, pois a parte autora é beneficiária da justiça gratuita.

Sem honorários, face a ausência de litigiosidade.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Araquari
1ª Vara

P. R. I. (DJE).

Transitada em julgado e satisfeitas as demais formalidades legais, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo e as devidas baixas no SAJ.

Araquari (SC), 05 de janeiro de 2019.

Cristina Paul Cunha Bogo
Juíza de Direito

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE
Lei n. 11.419/2006, art. 1º, § 2º, III