

A duração não razoável do processo e seu impacto negativo na confiabilidade do judiciário diante da massificação dos conflitos de consumo

The unreasonable length of the proceedings and their negative impact on the reliability of the judiciary in the face of the massification of consumer disputes

*Dennis Verbicaro Soares¹
Lays Soares dos Santos Rodrigues²*

Resumo:

O presente artigo se propõe a tratar do princípio da razoável duração do processo e os impactos da sua inobservância na instauração e agravamento da crise atualmente vivenciada pelo Poder Judiciário, caracterizada pelo aumento da litigiosidade e massificação das demandas. Para tanto, buscar-se-á identificar, primeiramente, quais as condições, limites e aspectos do postulado da razoável duração do processo, para então compreender quais os efeitos decorrentes do descumprimento desse princípio na configuração da crise atualmente vivenciada, refletindo, ainda, sobre o que o Judiciário vem fazendo para enfrentar essa situação. É a luz dessas diretrizes que o artigo, pelo método dedutivo, buscará analisar o fenômeno, com enfoque na tutela consumerista, considerando que a inadequada prestação da tutela jurisdicional impacta diretamente no nível da vulnerabilidade do consumidor, chegando-se a conclusão de que enquanto o problema da demora na prestação da tutela jurisdicional não for adequadamente combatido, a perspectiva será de aprofundamento da atual crise vivenciada pelo Judiciário e de desvalorização das pretensões consumeristas.

Palavras-chave:

Razoável duração do processo. Crise do Judiciário. Massificação das demandas de consumo. Direito do Consumidor.

¹ Doutor em Direito do Consumidor pela Universidade de Salamanca (Espanha), com Diploma reconhecido e registrado na UFPA (nº 564 no Livro nº 5, fls.nº 340 e 341). Mestre em Direito do Consumidor pela Universidade Federal do Pará. Professor da Graduação e do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Federal do Pará-UFPA, Professor da Graduação e Especialização do Centro Universitário do Pará, Professor da Pós-Graduação Lato Sensu em Direito do Consumidor da Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS. E-mail: dennis@gavl.com.br

² Bacharel em Direito pelo Centro Universitário do Estado do Pará(2013). Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Privado. E-mail: layssoares_@hotmail.com

Abstract:

The present article proposes to treat about the principle of the reasonable duration of the process and the impacts of their non-observance in the instauration and aggravation of the judicial crisis, characterized by the increasing of the litigiousness and massification of demands. Therefore, we will seek to identify, firstly, which conditions, limits and aspects of the postulate of the reasonable duration of the process, to comprehend, finally, which of the resulting effects from the noncompliance of this principle in the present crisis configuration, reflecting, nevertheless, in what is the Judiciary been trying to do to deal with the situation. It is in the light of these article guidelines, considering that the inadequate provision of judicial protection influences directly in the level of the consumers vulnerability, reaching the conclusion that while the problem of the delays in the provision of judicial protection is not adequately extinguished, we will deepen the present crisis experienced by the judiciary and the devaluation of the consumerist pretension.

Keywords:

Reasonable duration of the process. Judicial crisis. Massification of consumer demands. Consumer Law.

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos o Judiciário vem sendo palco de uma grave crise, marcada, sobretudo, pelo aumento da litigiosidade, pela massificação dos conflitos e pela incapacidade de resolução das incomensuráveis causas acumuladas. Nesse cenário, o descompasso entre a crescente propositura de ações e a inaptidão em dirimi-las levou, fatalmente, à perda de credibilidade do Judiciário no julgamento das demandas.

Trata-se de fenômeno multifacetado, cuja complexidade reside na existência de inúmeros fatores que cooperam para esse quadro de verdadeira impotência, e, por que não dizer, letargia na prestação da tutela jurisdicional. Não obstante, dentre todas as razões determinantes para a configuração dessa lamentável conjuntura, acredita-se que a morosidade do Poder Judiciário pode ser apontada como uma das principais causas, vez que fomenta a perpetuação de um panorama caracterizado pela incessante propositura de novas ações que se aglutinam em torno das anteriores – estas muitas vezes sem perspectiva de serem, sequer, analisadas.

Destarte, embora se esteja diante de um cenário decorrente de múltiplas circunstâncias, o fato é que a habitual morosidade na prestação da tutela jurisdicional

não apenas concorre para essa problemática situação, como também potencializa, e até mesmo obstaculiza a sua almejada superação.

Diante dessa conjuntura, exsurge a importância de se refletir acerca do princípio da razoável duração do processo, a fim de melhor compreender os contornos desse postulado, bem como os efeitos de sua reiterada inobservância na instauração e agravamento da crise na prestação da tutela jurisdicional.

O presente trabalho se dedicará, portanto, a análise desse princípio que designa uma garantia indissociável da noção de devido processo legal, mas que lamentavelmente vem sendo objeto de total negligência no Ordenamento Jurídico, fato que deu margem a estruturação de uma realidade em que todos parecem ter se resignado e aceitado o constante desrespeito ao princípio em questão, como se essa permanente violação fosse algo inerente a tutela jurisdicional brasileira.

Ocorre que é justamente o descaso para com a razoabilidade na duração dos processos que atua como fator determinante na massificação das demandas, sobretudo no que concerne às demandas de consumo, frequentemente vistas como sinônimo de litigância repetitiva.

Buscar-se-á identificar, nesse ponto, de que forma o desrespeito ao princípio da razoável duração do processo influencia na configuração do contexto atual de crise no Judiciário, com destaque para a questão da massificação das demandas de consumo, já que a insuficiência na prestação da tutela jurisdicional reflete, diretamente, no aumento da vulnerabilidade do consumidor, que se vê desamparado em suas pretensões.

Diante disso, o problema que motiva o estudo consiste justamente em ponderar sobre as condições, limites e aspectos do princípio da razoável duração do processo, com enfoque na tutela consumerista, para então compreender quais os reflexos do descumprimento desse princípio na configuração da crise, e, ainda, investigar o que o Judiciário vem fazendo para enfrentar esse grave problema.

2. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O PRINCÍPIO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO

A expansão da tutela jurisdicional e a conseqüente facilitação do acesso à justiça levaram, inexoravelmente, ao aumento da litigiosidade. Ocorre, porém, que o crescimento da judicialização dos conflitos não veio acompanhado de um adequado aprimoramento do aparato jurisdicional, fato que ensejou um alarmante descompasso

entre a elevada quantidade de demandas e a capacidade de resolução destas, culminando no descrédito do Poder Judiciário.

Nesse cenário, a habitual morosidade do Judiciário tornou-se ainda mais patente, podendo ser apontada tanto quanto causa como consequência desse intrincado panorama vislumbrado hodiernamente. Todos esses questionamentos em torno do papel do Judiciário trouxeram à tona a necessidade de se refletir acerca de diversos aspectos inerentes ao devido processo legal, sobretudo no que concerne ao postulado da razoável duração do processo.

Trazendo para a realidade das demandas de consumo, a compreensão acerca dos reflexos do princípio da razoável duração do processo no âmbito da tutela consumerista requer que se proceda, primeiramente, ao delineamento dos contornos deste postulado, que envolve, por sua vez, a análise das suas razões, limites e condições.

O princípio da razoável duração do processo consubstancia a máxima segundo a qual as decisões judiciais devem ser prolatadas em tempo razoável, isto é, sem dilações indevidas. Assim, na medida em que se volta para a qualidade da prestação da tutela jurisdicional, percebe-se que tal princípio guarda estreita relação com o devido processo legal, com a inafastabilidade da tutela jurisdicional e, em última análise, com a própria noção de dignidade da pessoa humana, sendo, pois, um consectário lógico destes preceitos.

Contemplado na Convenção Americana de Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica)³, do qual o Brasil é signatário, o princípio da razoável duração do processo alcançou *status* constitucional com a edição da Emenda Constitucional nº 45/2004, com previsão expressa no artigo 5º, inciso LXXVIII da Carta Magna, segundo o qual: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Elevado à categoria de verdadeiro direito fundamental, o princípio da razoável duração do processo traz consigo uma regra de aplicabilidade imediata, prescindindo, portanto, da edição de quaisquer diplomas legais e vinculando, automaticamente, a atuação de todo o aparato estatal. Não obstante, o princípio em questão passou a ter

³ Art. 8º - Garantias Judiciais

1. Toda pessoa terá o direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou Tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou na determinação de seus direitos e obrigações de caráter civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza.

previsão expressa no artigo 4º do novo Código de Processo Civil⁴, sendo elencado dentre as normas fundamentais do Processo Civil, como forma de reforçar o compromisso do Judiciário com a celeridade processual.

A importância do mencionado princípio é inquestionável, mormente em face da nova dinâmica processual, marcada pela atual fase do neoprocessualismo⁵ e do neoconstitucionalismo⁶, em que a Constituição Federal passa a ocupar, efetivamente, o centro gravitacional do Ordenamento Jurídico, o que exige a construção não apenas de novas teorias e práticas, mas também, e principalmente, de técnicas aptas a tornar a prestação jurisdicional mais efetiva, rápida e adequada (LOURENÇO, 2011, p. 92).

Nesse contexto, é possível identificar a formação de um tripé, composto essencialmente pelos princípios da inafastabilidade da tutela jurisdicional, efetividade e duração razoável do processo. Acredita-se, na verdade, que tal tripé constitui o

⁴ Art. 4º As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa.

⁵ Sobre o neoprocessualismo, Haroldo Lourenço ensina que “A conformação da legislação processual ao texto constitucional não deve ficar apenas no plano teórico, exigindo do operador novas práticas, para que seja possível resistir a toda a forma de retrocessos, para a concretização da consciência constitucional e a formação de uma silenciosa cultura democrática de proteção dos direitos e garantias fundamentais. Nessa linha, sobressai o neoprocessualismo, termo polissêmico, como interessante função didática de remeter imediatamente ao neoconstitucionalismo.

Sendo a tutela jurisdicional um direito fundamental (art. 5º, XXXV da CF/88), devendo ser prestado de modo efetivo, célere e adequado (art. 5º, LXXVIII da CF/88), há uma vinculação do legislador, do administrador e do juiz, pois os direitos fundamentais possuem uma dimensão objetiva, constituindo um conjunto de valores básicos e diretivos da ação positiva do Estado. Como cediço, os direitos fundamentais geram influência sobre todo o ordenamento, servindo de norte para a ação de todos os poderes constituídos. Nessa linha, é possível afastarmos a clássica dicotomia entre direito e processo, passando-se a cogitar na instrumentalidade do processo e em técnicas processuais.

(...) Assim, a construção de técnicas processuais hábeis a tutelar direitos materiais tornaram-se o grande desafio do legislador e do juiz na concretização do direito a tutela jurisdicional adequada. Aquilo que depender do processo civil, da técnica processual, deve ser solucionado de modo adequado.” (LOURENÇO, Haroldo. *O neoprocessualismo, o formalismo-valorativo e suas influências no novo CPC*. Revista da EMERJ, Rio de Janeiro, v. 14, n. 56, p. 74-107, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/54434>> p. 89-90.

⁶ Ainda com base nas lições de Haroldo Lourenço, pode-se dizer que o neoconstitucionalismo é um fenômeno baseado na crescente ideia de um Direito Processual Civil que consagre a teoria dos direitos fundamentais, bem como a força normativa da Constituição. Também denominado de pós-positivismo, o neoconstitucionalismo interferiu diretamente no Direito Processual Civil, na medida em que os seus métodos e resultados passam a ser utilizados à luz do Texto Constitucional. Houve, assim, uma grande mudança no papel da Constituição, que deixou de ser visto como algo distante e como repositório de “promessas” e passou a incidir diretamente na realidade social, como um instrumento destinado a promover, concretamente, a igualdade, a justiça e a liberdade. Esse novo papel atribuído à Constituição e a consequente aproximação com a realidade social passou a exigir do magistrado o exercício de um papel criativo na resolução dos casos concretos, tornando-se co-participante no papel de produção do Direito e de realização dos valores constitucionais. Assim é que o processo passa a ser considerado como direito constitucional aplicado. (LOURENÇO, Haroldo. *O neoprocessualismo, o formalismo-valorativo e suas influências no novo CPC*. Revista da EMERJ, Rio de Janeiro, v. 14, n. 56, p. 74-107, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/54434>> p. 79-80.

sustentáculo do direito fundamental a uma ordem jurídica justa, que não se limita apenas à mera possibilidade de se propor uma demanda, compreendendo também:

(i) o ingresso em juízo; (ii) a observância das garantias compreendidas na cláusula do devido processo legal; (iii) a participação dialética na formação do convencimento do juiz, que irá julgar a causa (efetividade do contraditório); (iv) a adequada e tempestiva análise, pelo juiz, natural e imparcial, das questões discutidas no processo (decisão justa e motivada); (v) a construção de técnicas processuais adequadas à tutela dos direitos materiais (instrumentalidade do processo e efetividade dos direitos). (CAMBI, 2007, p. 25)

Com efeito, existe uma necessária relação de complementaridade entre essas noções, de modo que não há como se falar em um processo justo caso a demanda se prolongue indefinidamente no tempo. Nesse ponto, levantam-se questões fulcrais para o estudo ora proposto: em que consiste a razoabilidade da duração de um processo? Diante da endêmica morosidade do Judiciário, a promessa de um processo com duração razoável é algo factível ou não passa de uma quimera?

Nesse particular, impende frisar que a exigência de que os processos tenham uma duração razoável não implica, necessariamente, que estes devam ter uma rápida tramitação. A razoabilidade da duração do processo é aferida casuisticamente, levando em consideração as peculiaridades de cada demanda. Sendo assim, a duração do processo será razoável na medida em que este durar o tempo necessário para propiciar uma solução satisfatória ao litígio.

Destarte, a adequada reflexão acerca do princípio em questão requer que se proceda, desde logo, à desvinculação de abordagens simplistas que se limitam a associá-lo à noção de um processo rápido. Essa necessidade decorre de uma das principais razões de ser das garantias processuais: proporcionar segurança jurídica aos jurisdicionados. Desse modo, a ânsia pelo ideal da celeridade da tutela jurisdicional jamais deve sobrepujar as etapas necessárias ao correto e esperado desenvolvimento do processo.

Isto porque um processo que respeite as garantias fundamentais é, necessariamente, um processo que demora algum tempo: o amplo debate que deve existir entre os sujeitos processuais, a adequada dilação probatória, a fixação de prazos razoáveis para a prática de atos relevantes para a defesa dos interesses em juízo – todas essas representam etapas cruciais para o bom desenvolvimento do processo e que envolvem certo tempo, mas estas são dilatações devidas, compatíveis com as garantias constitucionais do processo (CÂMARA, 2017, p. 6).

Nesse ponto, é importante salientar que muito embora o princípio da duração razoável do processo tenha um compromisso com a celeridade processual, não deve ser com esta confundido. O que o princípio requer, na verdade, é a otimização e racionalização da atividade jurisdicional, de forma que cada etapa seja devidamente observada – e não procrastinada – em prol da melhor e mais completa prestação da tutela jurisdicional no menor tempo possível. Ou seja, a celeridade processual deve ser buscada em conjunto com objetivos mais amplos do processo, não devendo, de modo algum, servir como justificativa para negligenciar outras importantes garantias processuais, tais como a ampla defesa, a publicidade, a motivação das decisões, dentre outras.

Por tais razões, o aludido princípio pode ser considerado uma faceta do princípio da eficiência, que se volta para a concretização dos direitos controvertidos, ameaçados ou lesionados. A íntima conexão existente entre estes dois princípios decorre da preocupação de que a efetivação dos direitos discutidos ocorra em tempo razoável (BUENO, 2015, p. 50).

Em outras palavras, a realização do princípio da duração razoável do processo depende da concretização do princípio da eficiência na medida em que só se pode cogitar de duração razoável do processo se este for capaz de produzir os resultados a que se destina. E o mesmo pode ser dito com relação ao princípio da eficiência, já que a efetivação tardia de direitos controvertidos, ameaçados ou lesionados coloca em risco a própria existência do direito material *sub judice*, sobretudo nos casos envolvendo a possibilidade da ocorrência de lesões de difícil ou incerta reparação, inviabilizando, por conseguinte, o retorno ao *status quo* antequando da intempestiva prestação da tutela jurisdicional.

Conforme se percebe, o princípio da duração razoável do processo consigna uma norma aberta, cuja realização depende não apenas do equilíbrio quanto aos princípios e garantias a ele relacionados, mas também de uma acurada análise efetuada à luz de cada caso concreto. É preciso ter em mente que o princípio da duração razoável do processo integra um todo, consistente no conjunto de regras e princípios processuais igualmente importantes, devendo-se buscar a harmonia principiológica entre todos os preceitos em prol da construção e manutenção de uma ordem jurídica justa.

Por se tratar de uma norma aberta, poder-se-ia questionar se tal atributo daria margem para a insegurança jurídica, que representa uma das maiores preocupações

quando o assunto é a busca por uma duração razoável do processo, consoante fora dito anteriormente.

Acredita-se, porém, que é realmente mais apropriado que o princípio da razoável duração do processo consubstancie uma norma aberta do que uma cláusula fechada. Isto porque estabelecer um prazo fixo, considerado “razoável” para a duração de um processo, certamente colocaria em risco as diversas garantias fundamentais, pois que, na tentativa de se impingir celeridade à tramitação, etapas necessárias ao desenvolvimento regular do processo poderiam vir a ser suplantadas sob o pretexto de obediência ao prazo estabelecido.

Logo, mais importante que uma eventual fixação de um prazo rígido para a resolução das demandas, é o estabelecimento de técnicas destinadas a otimizar a prestação da tutela jurisdicional, bem como de critérios objetivos capazes de aferir a razoabilidade da duração de cada demanda.

No que se refere às técnicas processuais, o magistrado deve buscar idealizar, em abstrato, quais seriam mais adequadas para se obter um julgamento no menor tempo possível, sem que isso implique em uma busca desenfreada pela celeridade processual a qualquer preço (CÂMARA, 2017, p. 6). Não se pode olvidar que esse comando também se dirige ao legislador, que deve primar pela edição de legislação destinada a reprimir o comportamento inadequado das partes em juízo e a regulamentar a responsabilidade civil do próprio Estado em casos de duração não razoável do processo (MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2016, p. 282).

Quanto ao estabelecimento de critérios aptos a verificar a observância do princípio ora analisado, cumpre anotar que a jurisprudência da Corte Européia de Direitos Humanos erigiu como parâmetros para aferição da razoável duração do processo: a) a complexidade da causa; b) o comportamento das partes; c) o comportamento do juiz na condução do processo; d) a relevância do direito reclamado em juízo para a vida do litigante prejudicado pela duração excessiva do processo. Nesse ponto, filia-se à posição defendida por Luiz Guilherme Marinoni, Sérgio Arenhart e Daniel Mitidiero, que defendem ser perfeitamente possível a aplicação dos referidos critérios para fins de aferição da concretização do direito à duração razoável do processo (2016, p. 283).

Acredita-se que o desenvolvimento de técnicas e a adoção de critérios como os mencionados acima são algo não apenas possível, como também necessário, sobretudo

em face da nova era vivenciada no Direito Processual Civil, marcada por uma perspectiva publicística do processo, que passa a ser visto como verdadeiro instrumento democrático do poder jurisdicional, cuja importância transcende os interesses individuais das partes (CAMBI, 2007, p. 26).

Para tanto, é imprescindível a ocorrência de uma mudança na mentalidade dos próprios operadores do Direito e jurisdicionados, que devem não somente acreditar na possibilidade de concretização desse princípio, mas, principalmente, buscar formas de elidir o tempo patológico, consistente na desproporcionalidade entre a duração do processo e a complexidade do debate da causa (MARINONI; ARENHART, MITIDIERO, 2016, p. 283).

Deve-se, pois, proceder a uma releitura do princípio da razoável duração do processo, com o fito de transformá-lo em realidade e retirá-lo da condição de mera promessa distante.

2.1. Os reflexos da inobservância do princípio da razoável duração do processo no aumento da litigiosidade e a consequente massificação das demandas de consumo

Conforme fora antecipado previamente, nos últimos anos o Brasil experimentou um crescimento vertiginoso na propositura de demandas judiciais. Se em parte tal fato assinala uma maior acessibilidade à justiça, é verdade por outro lado que essa nova realidade acabou por ensejar a massificação dos conflitos, que culminou, reflexamente, na atual perda de credibilidade do Judiciário no julgamento das demandas.

Nesse sentido, dados extraídos a partir do relatório “Justiça em Números”, fornecido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no ano de 2016 (referente ao ano-base 2015)⁷ indicam que o Poder Judiciário encerrou o ano de 2015 com aproximadamente 74 milhões de processos em tramitação, o que significa um aumento de 1,9 milhão de processos (3%) em relação ao ano anterior.

Restou demonstrado, também, que a quantidade de processos no Poder Judiciário (74 milhões) continua aumentando desde o ano de 2009, registrando-se um crescimento acumulado neste período de 19,4%, que corresponde a 9,6 milhões de processos a mais em relação àquele ano. Diante de tais números, o CNJ constatou que

⁷Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbf344931a933579915488.pdf>>

Acesso em 11 de agosto de 2017, p. 42.

mesmo que o Poder Judiciário fosse paralisado sem ingresso de novas demandas, com a atual produtividade seriam necessários aproximadamente três anos de trabalho para esvaziar a quantidade de processos acumulados.

Ainda no que tange aos referidos dados, na pesquisa relativa aos tipos de demanda mais recorrentes⁸, concluiu-se que aquelas envolvendo Direito do Consumidor (Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral) ocupam a quarta posição entre os assuntos mais demandados no Poder Judiciário, fato que explica a atual massificação das demandas de consumo.

No tocante a esse panorama, Verbicaro (2016, p. 454-455) observa:

A massificação de demandas no Judiciário é proporcional à expansão do consumo e à consequente deterioração da qualidade e segurança dos bens de consumo colocados no mercado, como também do aumento irresponsável e não gerenciado da clientela que, somados à ampla difusão de informações pela mídia e por advogados, bem como pela demora no julgamento de processos paradigmáticos nos Tribunais Superiores, implicará no inevitável crescimento exponencial de processos.

Com efeito, não se trata de um cenário estruturado a partir de um único fator. No que tange às questões consumeristas, o aumento da litigiosidade e a consequente massificação das demandas retrata um fenômeno multifacetado, em que várias causas concorrentes podem ser apontadas, tais como: a expansão do consumo, a diminuição da vida útil e da qualidade dos bens colocados no mercado (por intermédio da famigerada obsolescência programada⁹), a demora na tramitação dos processos, a propagação da “cultura” da judicialização dos conflitos, dentre outros.

Sobre o aumento da judicialização dos conflitos, Verbicaro (2016, p. 455) preleciona:

⁸ Ibid., p. 74.

⁹ A obsolescência programada é uma estratégia utilizada por certos fabricantes de produtos que consiste em reduzir deliberadamente a vida útil dos bens de consumo, tornando-os rapidamente “ultrapassados”, com o intuito de forçar o consumidor a comprar um novo produto em pouco tempo, fomentando, assim, o consumo desenfreado. Nesse sentido, Zygmunt Bauman observa que “Como os bens prometem mais do que podem dar, e os consumidores estão condenados, mais cedo ou mais tarde, a descobrir a ausência de correspondência entre o valor de uso ostensivo e o genuíno de cada produto individual, a convicção tem de ser galvanizada continuamente por promessas ‘novas’ e ‘aperfeiçoadas’, e suas corporificações materiais. Daí o bem-descrito fenômeno da ‘obsolescência programada’ – de início pensada como de natureza física, tecnológica, mas agora vista acima de tudo como função da técnica de marketing chamada de ‘crowding out’ ou ‘expulsão’. O papel dos produtos novos consiste sobretudo em tornar obsoleto o produto de ontem; com os produtos ‘velhos’, desaparece a memória de suas promessas não cumpridas. A esperança nunca é frustrada de todo; em vez disso, ela é mantida num estado de excitação contínua, com o interesse sempre em trânsito, deslocando-se para objetos sempre novos.” (BAUMAN, Zygmunt. *Legisladores e intérpretes: sobre modernidade, pós-modernidade e intelectuais*. Rio de Janeiro: Zahar, 2010).

Em alguns casos, a própria democratização do acesso à justiça, a partir do advento da Lei nº 9.099/1995, aumentou substancialmente o número de demandas judiciais, sobretudo por ter dado maior visibilidade àquelas que antes não chegavam ao Judiciário.

Não se pode perder de vista, também, que a proliferação de cursos jurídicos, muitos dos quais à míngua de critérios técnicos e acadêmicos legítimos, a gratuidade processual não apenas no âmbito dos juizados, mas também impulsionada pelo melhor aparelhamento dos órgãos de assistência jurídica gratuita, como a Defensoria Pública e os Núcleos de Prática Jurídica das instituições de curso superior no país, tudo favorece a maior judicialização dos conflitos de consumo.

De todo modo, o que se percebe é que o Judiciário não estava preparado para o crescimento exponencial na propositura das demandas, o que gerou uma evidente disparidade entre o número de processos e a capacidade de resolução destes. E, conquanto não seja possível identificar uma única causa responsável pela estruturação desse panorama marcado pelo aumento da litigiosidade – uma vez que conforme constatado há uma série de razões motivadoras deste quadro – acredita-se que a inobservância da duração razoável do processo constitui um fator determinante para a configuração do cenário atual.

Nesse sentido, o histórico descumprimento do princípio da razoável duração do processo acabou por perpetuar um ciclo vicioso caracterizado pelo acúmulo de demandas pendentes de julgamento, o que além de acarretar a perda de credibilidade do Judiciário, faz também com que os fornecedores (no caso das demandas de consumo) se sintam encorajados a permanecer praticando atos abusivos em detrimento do consumidor, já que os processos contra aqueles ajuizados se arrastam no tempo e são, por conseguinte, incapazes de fornecer uma resposta breve, apta a infligir o necessário efeito pedagógico ao fornecedor e, ao mesmo tempo, reparar o consumidor prejudicado.

Em face dessa inexorável realidade, é forçoso questionar: o que o Judiciário vem fazendo para lidar com o crescimento massificado das demandas nas relações de consumo e, ao mesmo tempo, garantir a razoável duração do processo? Lamentavelmente, a resposta é: pouco ou quase nada.

Isto porque muito embora se tenha percebido a ocorrência de incipientes tentativas na direção da implementação de medidas alternativas à judicialização, como, por exemplo, a instalação de centros de conciliação destinados a evitar a instauração ou o prosseguimento da fase processual, a verdade é que essas alternativas soam mais como uma medida de economia financeira dos tribunais do que propriamente um

interesse real em fazer com que os jurisdicionados possam ter uma solução satisfatória para os seus conflitos.

Pode-se dizer, nesse ponto, que o Judiciário está sendo pragmático, uma vez que na realidade a implementação das vias alternativas tem ocorrido com vistas, tão-somente, à diminuição da quantidade e da permanência dos processos nas varas e juizados. Isto é, não se vislumbra uma real preocupação com a duração razoável do processo, com o oferecimento de uma resposta adequada ou mesmo com a diminuição da cultura da litigiosidade dentro da sociedade brasileira.

No que concerne às demandas de consumo, essa opção pragmática – e, por que não dizer, utilitarista – adotada pelo Judiciário se torna ainda mais patente, pois o que se verifica é a redução dessas questões a um patamar de verdadeira insignificância, seja pelo descaso em resolvê-las (relegando-as ao mero esquecimento e impondo a necessidade de se buscar uma solução autônoma diretamente entre fornecedor e consumidor – o que acaba dando margem para o estabelecimento de soluções insatisfatórias ao consumidor, em face da sua vulnerabilidade e de seu reduzido poder de negociação diante dos fornecedores), seja pela banalização das pretensões consumeristas, que não raro são estigmatizadas como demandas de menor importância.

Há, pois, a configuração de um arranjo que funciona mais ou menos da seguinte maneira: a grande maioria das demandas de consumo é rotulada como superficial, e apenas um pequeno número é escolhido como digno de atenção do Judiciário (os chamados “casos paradigmáticos”). E, enquanto os casos paradigmáticos são resolvidos, os demais são negligenciados e sujeitos a uma duração não razoável do processo. O resultado é que essa situação torna o consumidor ainda mais desacreditado e propenso a tolerar os abusos praticados pelos fornecedores, que, por sua vez, se sentem confiantes de que eventuais ações contra eles ajuizadas demorarão anos para serem decididas, e quando finalmente o forem, não terão o condão de impor condenações severas.

Diante disso, a leitura que os fornecedores fazem não é outra, a não ser no sentido de que compensa violar os direitos do consumidor, já que eventuais violações, se e quando forem punidas, não o serão num grau significativo. Ou seja, a lógica que prepondera é a de que entre respeitar os direitos do consumidor e continuar transgredindo tais direitos (e tendo lucros indiretos com isso) para depois suportar uma futura, distante e ínfima condenação, vale mais a pena optar pela segunda possibilidade.

Verifica-se, portanto, uma verdadeira banalização da pretensão do consumidor, cujas demandas são constantemente rotuladas como superficiais e massificadas. Cumpre ressaltar que há, sim, uma tendência para a massificação das demandas de consumo, acentuada nos últimos anos em virtude do crescimento na propositura das ações judiciais, conforme dito anteriormente. O que é importante deixar claro, porém, é que a massificação dessas demandas não decorre da sua suposta “irrelevância” ou “superficialidade” – como muitos infelizmente acreditam – mas justamente do ilegítimo descaso para com essas pretensões, potencializado pelo atual cenário de crise no Judiciário e total desrespeito ao princípio da razoável duração do processo.

A movimentação em direção a instituição de medidas alternativas à via judicial pode ser vista como algo aparentemente vantajoso ao consumidor, por fornecer uma resposta mais rápida que as demandas judiciais, mas as questões que se colocam são as seguintes: será que essa resposta é uma resposta qualificada e razoável do ponto de vista de uma solução justa para cada causa? Ou será que não acaba por consistir em uma solução paliativa, que o consumidor opta apenas por se sentir desamparado nas demandas por ele propostas?

O problema da inobservância da duração razoável do processo se torna ainda mais preocupante no âmbito das demandas de consumo, visto que toda essa discriminação negativa sofrida pelo consumidor muitas vezes o leva a desistir de suas pretensões, aceitando situações injustas praticadas em detrimento de sua vulnerabilidade, por acreditar que suas demandas se arrastarão no tempo e serão incapazes de fornecer um resultado satisfatório. Isto porque o descaso e a demora na resolução das causas pendentes de julgamento tende a esvaziar a própria pretensão que move a demanda, que, desgastada pelo tempo, muitas vezes perde a sua razão de ser.

Nesse cenário, um aspecto importante a ser debatido é o papel dos juizados especiais. Os juizados são – ou deveriam ser – instrumentos essenciais para a concretização do princípio da razoável duração do processo. O que se vislumbra na prática, porém, é o inverso: a suposta celeridade dos juizados é substituída pela existência de processos às vezes até mais demorados que os das varas comuns, sob o pretexto de que os juizados especiais não suportam a expansão da litigiosidade em virtude do acúmulo de demandas e da falta de estrutura para solucioná-las tempestivamente.

Com efeito, tentativas de justificar esse quadro crítico com alegações no sentido de que há acúmulo de serviço ou de que a insuficiente estrutura da administração da justiça obstaculiza a adequada prestação da tutela jurisdicional, representam, na verdade, autênticas confissões de violação ao direito fundamental à duração razoável do processo. Nenhuma dessas alegações tem o condão de eximir o Estado de seu inescusável dever de prestar a tutela jurisdicional de forma tempestiva (MARINONI; ARENHART, MITIDIERO, 2016, p. 284-285).

O panorama dos juizados especiais se torna ainda mais crítico diante dos casos envolvendo idosos, que ostentam a condição de hipervulneráveis, merecendo, destarte, especial atenção. Nesse sentido, vale sublinhar as palavras do Ministro Herman Benjamin, no julgamento do REsp 586.316/MG¹⁰:

Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a "pasteurização" das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna.

Infelizmente, a realidade demonstra que o grupo de hipervulneráveis¹¹ é constantemente negligenciado, quando na verdade deveria ser o contrário, sobretudo pelo fato de que todos os danos ocasionados a esse grupo de pessoas são gravemente potencializados em virtude de sua especial condição. No caso específico dos idosos, é algo corriqueiro ver processos com tramitação mais lenta que nas varas comuns, o que representa um paradoxo, uma vez que tais juizados deveriam atuar em prol da proteção dessas pessoas, para quem o tempo, a atenção e o cuidado são ainda mais fundamentais.

Nesse aspecto, vale destacar que embora o tempo já tenha sido visto como algo neutro ou cientificamente irrelevante para o processo, na atual fase do Direito Processual o direito à razoável duração do processo exige um esforço dogmático capaz de atribuir significado ao tempo processual. A demora na obtenção da tutela jurisdicional repercute, inevitavelmente, sobre a efetividade do direito de ação, o que

¹⁰ Disponível em: <<http://www.mpsp.mp.br/portal/pls/portal/docs/1/2008885.PDF>> Acesso em 17 de agosto de 2017.

¹¹ Nesse sentido, Claudia Lima Marques e Bruno Miragem ensinam que "(...) enquanto a vulnerabilidade 'geral' do art. 4º, I, se presume e é inerente a todos os consumidores (...), a hipervulnerabilidade seria inerente e 'especial' à situação pessoal de um consumidor, seja permanente (prodigalidade, incapacidade, deficiência física ou mental) ou temporária (doença, gravidez, analfabetismo, idade). Concorde-se com a doutrina quando defende que a hiper ou (alta) vulnerabilidade tem garantia constitucional, e atinge, assim, especialmente os vulneráveis mencionados na Constituição, os portadores de deficiência, idosos, crianças e os adolescentes." (MARQUES, Claudia; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2ª edição revista, atualizada e ampliada. Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 202).

denota a necessária ligação que deve existir entre a ação e a dimensão temporal do processo. Não se pode olvidar que a efetividade da ação não depende apenas de técnicas processuais capazes de impedir que o dano interino ao processo prejudique o direito material. Muito mais que isso, o direito de ação exige que o tempo para a concessão da tutela jurisdicional seja razoável, ainda que não exista qualquer perigo de dano (MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2016, p. 285).

Sobre as recentes tentativas de implementação de medidas alternativas à via judicial, impende frisar que não se pretende, aqui, condenar tais medidas, nem mesmo criticá-las. Ao contrário, reconhece-se que as soluções extrajudiciais dos conflitos representam a nova tendência do Direito Processual Civil, de modo que inclusive o magistrado deva incentivar a opção por medidas conciliatórias, promovendo o diálogo entre as partes, com o escopo de abrandar o sentimento de disputa e rivalidade porventura existente, substituindo-o pela busca por um ambiente pacífico e harmônico, favorável a descoberta da melhor solução possível para ambas as partes.

O que se discute, no presente estudo, é a utilização dessas medidas por razões outras que não a busca pela melhor tutela aos jurisdicionados e a redução da cultura da litigiosidade no ordenamento jurídico pátrio. Isto porque enquanto tais medidas forem utilizadas visando tão-somente a facilitação do trabalho do próprio Judiciário, não serão aptas a garantir a efetiva proteção do consumidor. Em outras palavras, enquanto esta lógica prevalecer, o consumidor continuará sendo discriminado negativamente, uma vez que eventuais medidas extrajudiciais serão realizadas em prejuízo da sua verdadeira razão de ser, dando margem para soluções insatisfatórias.

Ou seja, as vias alternativas podem e devem ser utilizadas no âmbito da tutela consumerista, desde que o objetivo precípuo seja a prestação da melhor e mais efetiva tutela ao consumidor, apta a atender aos seus anseios e minorar a sua intrínseca vulnerabilidade. O que se rechaça, portanto, não é a busca por soluções extrajudiciais, desde que esta seja movida pelos motivos corretos, e não meramente para fins de economia processual – já que se o objetivo for apenas esse, os riscos de se agravar a vulnerabilidade do consumidor serão seriamente potencializados. Assim, o que se pretende afastar é tão-somente a possibilidade de que essas vias alternativas sejam utilizadas como vias de fachada para a banalização da proteção do consumidor.

De todo modo, considera-se que o cerne do debate é a necessidade de se resgatar a qualidade da tutela jurisdicional, para que as vias alternativas não sejam vistas como

algo compulsório diante da ausência de melhores opções, mas sim como uma escolha voluntária entre a via extrajudicial e a tutela jurisdicional, sendo ambas adequadamente prestadas.

Acredita-se que um dos pontos nevrálgicos de toda essa perda de credibilidade vivenciada pelo Judiciário é o descaso com relação a duração dos processos, que, por se arrastarem no tempo, dão margem para a perpetuação de situações de injustiça que quando (e se) forem reprimidas, o serão tanto tempo depois que o próprio direito material controvertido restará prejudicado.

Assim, o fato de o direito à razoável duração do processo ter se transformado em uma expectativa distante não deve servir como pretexto para eximir o Judiciário do seu inafastável dever de fornecer uma tutela adequada e, acima de tudo, tempestiva. Imbuídos do espírito do neoprocessualismo, deve-se abandonar, de uma vez por todas, os resquícios de um passado em que a Constituição era vista como mero repositório de promessas, passando a efetivar seus preceitos em prol da construção de uma melhor ordem jurídica, que envolve, necessariamente, a razoabilidade na duração dos processos.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por todo o exposto, o que se infere é que enquanto o problema da demora na prestação da tutela jurisdicional não for adequadamente combatido, a perspectiva não poderá ser outra, a não ser de aprofundamento da crise vivenciada pelo Judiciário, já que a superação dessa atual condição de estagnação pressupõe, necessariamente, a inversão da lógica que sempre predominou no processo brasileiro, consistente numa espécie de acomodação em face da combalida morosidade do Judiciário, como se esta fosse uma realidade impossível de ser transformada. Assim é que se impõe não apenas uma mudança na postura dos operadores de Direito e jurisdicionados, mas, sobretudo, na mentalidade destes, que precisam, acima de tudo, acreditar na possibilidade de uma tutela jurisdicional tempestiva.

A crise no sistema judiciário ocasionou um quadro de renitente violação aos direitos processuais mais básicos do jurisdicionados, decorrente da inaptidão do sistema em lidar com o elevado número de processos. Embora se perceba a existência de um esforço intelectual em mudar esse panorama, motivado pelas tendências do neoprocessualismo e do neoconstitucionalismo, o que se verifica na prática é a

permanência de uma situação de flagrante desrespeito às garantias processuais, de modo que a concretização de uma nova perspectiva processual fique seriamente prejudicada, tornando-se quase que utópica.

Partindo de tais constatações, o presente estudou dedicou-se a análise do princípio da razoável duração do processo, com enfoque, sobretudo, nos impactos ocasionados pela inobservância desse princípio na configuração da atual conjuntura de massificação dos conflitos, mormente aqueles envolvendo demandas de consumo, que, infelizmente, são com frequência estigmatizadas e rotuladas como demandas superficiais ou de menor importância.

Com vistas à adequada compreensão acerca da razoabilidade na duração dos processos, foi necessário desvincular-se de abordagens simplistas que associam este princípio a ideia de rapidez processual. Isto porque embora o princípio da razoável duração do processo tenha um compromisso com a celeridade processual, deve-se ter em mente que um processo que respeite as necessárias etapas para um deslinde satisfatório envolve algum tempo. Logo, ao refletir acerca do princípio da razoável duração do processo, foi possível perceber que o que este requer é a eliminação do tempo patológico, ou seja, de dilações indevidas e da desproporcionalidade entre a demora na resolução da demanda e a complexidade da causa.

Outrossim, constatou-se que a inobservância do princípio da razoável duração do processo repercute, diretamente, no aumento da litigiosidade e na consequente massificação das demandas de consumo, que, conforme visto, ocupam a quarta posição entre os assuntos mais demandados no Poder Judiciário. O desrespeito ao direito à razoável duração do processo exerce um papel determinante para a permanência desse quadro, que resulta na banalização das pretensões consumeristas e no descaso no julgamento de suas demandas, que são frequentemente relegadas ao esquecimento ou a um patamar de mera insignificância, nivelando-se por baixo a pretensão jurídica do consumidor.

A negligência e a demora na resolução das demandas de consumo reforçam esse quadro de marginalização do consumidor no âmbito jurídico, ao mesmo tempo em que favorecem o comportamento predatório e viciado dos fornecedores, que na contabilização econômica do custo-benefício de suas condutas, percebem que o Judiciário é um grande aliado na subsistência de práticas indiferentes e violadoras dos direitos do consumidor, já que eventuais demandas, além de demorarem anos para

serem finalmente analisadas, quando (e se) o forem, não imporão condenações severas. O resultado é a reiterada violação aos direitos do consumidor, cuja vulnerabilidade vem alcançando níveis insólitos diante do total desamparo de suas pretensões.

O que se observa é que a massificação das demandas de consumo gerou para o judiciário a falsa premissa de que o consumidor é o responsável pela litigância repetitiva, como se este fosse um “aventureiro judiciário”, quando na verdade o grande culpado é o próprio fornecedor, que acredita valer mais a pena suportar as consequências judiciais das suas condutas ilícitas do que investir em gestão empresarial, em qualificação profissional e na qualidade de seus produtos e serviços.

Em vista disso, é possível fazer um diagnóstico acerca da origem da massificação das demandas de consumo: o ciclo vicioso fomentado pelas reiteradas violações praticadas pelos fornecedores, pela demora na prestação da tutela jurisdicional e pela banalização das pretensões consumeristas. Esses elementos, juntos, convergem para o desmerecimento dos danos provocados ao consumidor e para a estigmatização dessa categoria no âmbito jurídico, o que, fatalmente, intensifica ainda mais a crise vivenciada pelo Judiciário.

Nesse cenário, verificou-se a tentativa de implementação de medidas alternativas à judicialização, como forma de diminuir a litigiosidade e, assim, desafogar o Judiciário da crise em que se vê mergulhado. Em um primeiro momento, esta parecer uma estratégia bem intencionada de reduzir conflitos. A questão que se colocou, porém, foi a seguinte: será que por trás dessas ferramentas não subjaz um esforço utilitarista do Judiciário para reduzir seus próprios gastos, criando através desse mecanismo uma bandagem judiciária para as demandas de consumo e, inclusive, violando a própria noção de devido processo legal?

A não dependência do consumidor com relação ao Judiciário é algo que, de fato, deve ser incentivado, e não há dúvidas de que essas plataformas são indispensáveis para essa finalidade. A preocupação, entretanto, consiste em saber se essas plataformas têm sido pensadas adequadamente, ou se o Judiciário está apenas interessado em vencer metas de produtividade, evitando que essas demandas de consumo, estereotipadas e vistas como demandas de menor importância, cheguem ao conhecimento dos juízes, que entendem que devem se ocupar de assuntos “mais relevantes”.

Deve-se refletir, nesse ponto, acerca da qualidade dessas soluções extrajudiciais, para que estas funcionem como medidas aptas a garantir a efetiva defesa do

consumidor, e não como meras vias de fachada para a banalização da proteção consumerista.

Em verdade, a falta de credibilidade do Judiciário no julgamento das demandas criou a necessidade (não apenas para os jurisdicionados como também para o próprio Judiciário), de buscar vias alternativas, pois, caso contrário, os conflitos levariam muito mais tempo para serem decididos, em razão da habitual morosidade do Judiciário. Ou seja: independente de outras causas concorrentes, o fato é que o histórico desrespeito à razoável duração do processo constitui o pano de fundo da instauração e agravamento da crise do Judiciário.

Diante disso, o que se questiona não é a utilização das vias alternativas. Ao contrário, estas podem e devem ser incentivadas, sobretudo em face da crescente litigiosidade no ordenamento jurídico pátrio. Rechaça-se, tão-somente, a hipótese de os jurisdicionados, notadamente o consumidor, se sentirem compelidos a optar por tais vias pelo fato de não encontrarem o adequado amparo na esfera judicial, em virtude da demora excessiva na prestação da tutela jurisdicional e da banalização de suas pretensões.

Destarte, o ponto fulcral de tudo o que fora exposto é a necessidade de se resgatar a qualidade da tutela jurisdicional oferecida aos cidadãos, em especial no que se refere às questões consumeristas. Acredita-se que o primeiro passo na direção da superação de toda crise do Judiciário é a concretização do princípio da razoável duração do processo, restaurando, assim, a credibilidade do Judiciário, através da confiança transmitida aos jurisdicionados de que as ações por eles propostas serão solucionadas tempestivamente.

O que se propõe, portanto, é a adequada – e, acima de tudo, tempestiva – prestação da tutela jurisdicional, para que a eventual opção pela utilização de vias alternativas à judicialização seja uma faculdade colocada à disposição do jurisdicionado, para que este se sinta seguro de que qualquer que seja a sua escolha, a tutela proporcionada será igualmente satisfatória e completa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAUMAN, Zygmunt. *Legisladores e intérpretes: sobre modernidade, pós-modernidade e intelectuais*. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. Recurso especial nº REsp 586.316/MG. Relator: Ministro Herman Benjamin, 2009. Disponível em: <<http://www.mpsp.mp.br/portal/pls/portal/docs/1/2008885.PDF>> Acesso em 17 de agosto de 2017.

BUENO, Cassio Scarpinella. *Manual de Direito Processual Civil: inteiramente estruturado à luz do novo CPC – Lei n. 13.105, de 16-3-2015*. Volume único. São Paulo: Saraiva, 2015.

CÂMARA, Alexandre Freitas. *O novo processo civil brasileiro*. 3ª edição. Rio de Janeiro: Atlas, 2017.

CAMBI, Eduardo. Neoconstitucionalismo e neoprocessualismo. *Panóptica*, Vitória, ano 1, n. 6, fev.2007, p. 1-44. Disponível em: <<http://www.panoptica.org>> Acesso em: 17 de agosto de 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Relatório Justiça em Números*. Brasília, DF, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3d8bbff344931a933579915488.pdf>> Acesso em 11 de agosto de 2017.

LOURENÇO, Haroldo. O neoprocessualismo, o formalismo-valorativo e suas influências no novo CPC. *Revista da EMERJ*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 56, p. 74-107, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/54434>> Acesso em: 10 de agosto de 2017.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo curso de processo civil. Volume I. Teoria do Processo Civil*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

MARQUES, Claudia; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. 2ª edição revista, atualizada e ampliada. Editora Revista dos Tribunais, 2013.

VERBICARO, Dennis. A arbitragem de consumo no Direito comparado: um modelo possível para o Brasil? *Revista Direito do Consumidor*, ano 25, vol. 106, jul.-ago. / 2016.

Recebido em: 20/09/17

Aprovado em: 12/10/17