



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
15ª VARA CÍVEL – COMARCA DE SÃO LUÍS

CONSULTA – PLATAFORMA DIGITAL

Solicitante: Dr^a Susi Pontes de Almeida – Timon/MA

Assunto: Dispensa da aplicação da Resolução TJMA 432017

RELATO:

A presente consulta é formulado pela Juíza da 2ª Vara Cível da Comarca de Timon em face de solicitação apresentada pelo escritório Fernanda Castro, em processo judicial, para dispensa da aplicação da Resolução TJMA 432017¹ que recomenda o encaminhamento de demandas para resolução por plataformas digitais por com os seguintes fundamentos:

“Não existe nos referidos sites, local para fazer cadastro de advogados ou defensores públicos, assim, não existe possibilidade do consumidor que é a parte mais frágil da demanda ser acompanhado, nem representado, ou ter seu direito de defesa em sua plenitude”.

HISTÓRICO:

A Resolução 432017, referendada em 27.09.2017 pelo Pleno do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão é proveniente da implantação de uma Política Nacional do Judiciário para o tratamento adequado de conflitos, idealizada pelos Pactos firmados pelos Poderes da República², e consolidada pelo Conselho Nacional de Justiça através da Resolução 125, de 29.11.2010, alterado pela Emenda n. 2/2016, que estabeleceu a possibilidade de uso de sistema de mediação e conciliação digital à distância para atuação pré-processual de conflitos ou demandas em curso (art. 4º, 5º, e 6º, inc. X), o que está em consonância com o § 7º, do art. 334 do Código de Processo Civil de 2015.

¹gerenciador.tjma.jus.br/app/webroot/files/publicacao/418337/resoluooo-gp-432017-referendada_28092017_1600.pdf

² http://www2.stf.jus.br/portalStfInternacional/cms/verConteudo.php?sigla=portalStfDestaque_pt_br&idConteudo=173547



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
15ª VARA CÍVEL – COMARCA DE SÃO LUÍS

FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMAS DIGITAIS DA RES 432017:

Originariamente focada na facilitação do diálogo entre as pessoas, as linhas de atendimento aos clientes é uma obrigatoriedade do fornecedor de produtos e serviços que devem prestar informações e atender aos reclames dos consumidores, como regula o Código de Defesa dos Consumidores.

Os meios para tal diálogo podem ser pelo atendimento pessoal ou com uso de mecanismos de tecnologia.

Dentre as diversas ferramentas que assegurem o acesso ao contato Consumidor – Produtor/Fornecedor, as Plataformas Digitais recomendadas pela Resolução TJMA 432017 são de responsabilidades de entidades do Poder Público (consumidor.gov do Ministério da Justiça e mediação/digital do CNJ), sendo um instrumento de diálogo em que o usuário, após cadastro pessoal, formaliza seus registro de reclamação e pedido de providência, sendo-lhe oferecido, em até 10 dias, uma proposta de solução para, sob sua análise e de quem mais deseje o usuário consulta, poderá manifestar aceitação ou oferecer contraproposta com até igual prazo de tempo, ou seja, com maior tempo e oportunidade de consulta que em uma audiência.

POLÍTICA JUDICIÁRIA E TRATAMENTO UNIVERSAL DE CONFLITOS

Além das regras fundamentais constantes do CPC/2015, como a promoção pelo Estado da solução consensual dos conflitos, que deve ser estimuladas por todos os atores que integram o sistema de Justiça (Juizes, Advogados, Defensores Públicos e membros do Ministério Público - § 3º), deve-se louvar a necessidade de uma duração razoável do processo (art. 4º), a boa-fé (art. 5º) e cooperação processual (art. 6º), com busca da máxima eficiência na aplicação do ordenamento jurídico (art. 8º).

Diante desses conceitos é fundamental que as entidades responsáveis pela gestão do Judiciário tenham como objetivo a maior abrangência de atendimento qualificado, com uso racional dos recursos que dispõe, devendo para isso promover as ações que se fizerem necessárias para esse objetivo.



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
15ª VARA CÍVEL – COMARCA DE SÃO LUÍS

Tomemos por base a universalização da saúde: Qual direito justifica a privação da liberdade de escolha do indivíduo em usar ou não o cinto de segurança no carro ou o capacete na moto? Simples, o interesse público.

Para que se economize no custo de atendimento da vítima de acidente mais bem protegida e, portanto, com menos sequelas, mais recurso resta para o atendimento dos demais usuários.

Igual raciocínio deve ser tomado para outras modalidades de serviço público. Por isso o emplacamento dos carros se faz no terminal eletrônico, as formações já ocorrem à distância pelas plataformas EAD, já se implementa as vídeo-audiências, o processo judicial já passou a ser eletrônico.

Assim, trata-se de improbidade administrativa do gestor que, obrigado a disponibilizar o máximo de acesso possível, não se utiliza de recursos técnicos válidos para ampliar a disponibilidade ou reduzir gastos na oferta de seus serviços.

PRESSUPOSTOS PROCESSUAIS E ACESSO À JUSTIÇA

Não há qualquer incompatibilidade à exigência de cumprimento de pressupostos à propositura de uma demanda e o princípio do acesso à justiça ou da inafastabilidade da prestação jurisdicional, como confirmam os precedentes do Supremo Tribunal Federal nos Recursos Extraordinários nº 631.240 e nº 839.353 que enfrentou o antecedentes do processo administrativo como preenchimento de condição para propositura da ação, prestigiando o pressuposto do interesse na prestação do serviço jurisdicional.

Não houve, como revelando pelos fundamentos mencionados antes, uma criação de pressuposto pelo Poder Judiciário do Estado do Maranhão, com o que se estaria diante de uma violação de hierarquia legislativa.

Conforme se nota do referido provimento, o que se prestigia é a oportunidade da demonstração de uma pretensão resistida, ou seja, que se aponte uma tentativa de solução do conflito antes da propositura da demanda, até para que se ponha em atividade a máquina estatal de solução de conflitos.



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
15ª VARA CÍVEL – COMARCA DE SÃO LUÍS

JUS POSTULANDI E O DIREITO DE DEFESA

Reconhecido como pressuposto processual subjetivo, o *jus postulandi* pode ser exercido diretamente pela parte sem violação do preceito constitucional que reconhece o Advogado como indispensável à Administração da Justiça, ou ao Estatuto da Ordem dos Advogados que reconhece como privativo da advocacia a postulação nos órgãos jurisdicionais, como já se posicionou o STF nas ADI-MC 1.127 e ADI 1.539.

Portanto, não há qualquer violação ao direito de defesa no uso direto pela parte da plataforma digital para reivindicação de direitos que, como já visto antes, permite ao usuário a oportunidade de consultar propostas antes de sua aceitação.

O encaminhamento das partes às vias consensuais não viola o princípio do juiz natural, ao contrário, constitui compromisso de uma premissa maior constante do preâmbulo da Constituição Federal que reconhece como valores supremos a formação de uma sociedade fraterna, fundada na harmonia social e comprometida com a solução pacífica das controvérsias.

JUIZ NATURAL E AUTONOMIA DA VONTADE

A interpretação o princípio da ação e da autonomia da vontade vem alcançando cada vez mais respeito na prática.

Inicialmente contemplada na adesão à arbitragem (art. 337, § 5º, CPC/2015), hoje se reconhece também a *conciliação, a mediação e outros métodos de solução de consensual de conflitos* como alternativas prestigiadas à prestação jurisdicional (art. 3º, CPC/2015, e § 1º, art. 2º, Lei 13.140/2015 – Lei de Mediação).

A medida, que visa mudar a atuação hipertrófica do Estado como interventor dos conflitos sociais, fortalece a autonomia da vontade, prestigiando a solução mais voltada à satisfação dos interesses das partes, que ao limitado pronunciamento da resposta legal.

CONCILIAÇÃO EXTRAPROCESSUAL E DISPENSA DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO



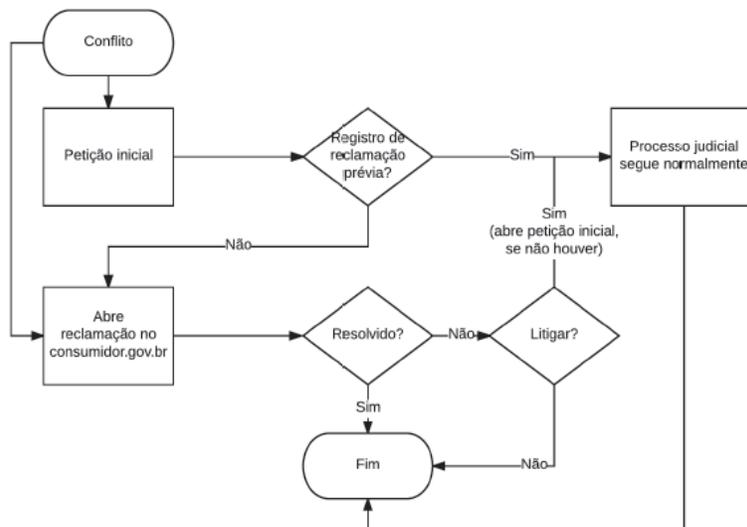
ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
15ª VARA CÍVEL – COMARCA DE SÃO LUÍS

A redação do § 3, do art. 3º, do CPC, quando diz *inclusive no curso do processo*, evidencia que o estímulo à conciliação e mediação extraprocessual é muito bem vinda. Ainda no mesmo artigo, o seu § 2º determina ao Estado *sempre que possível* a promoção da solução consensual de conflitos.

Esses dois dispositivos harmonizam-se com a faculdade estabelecida na Resolução TJMA 432017 que, além de recomendar o encaminhamento à plataforma, no respeito à eficiência e duração razoável do processo, possibilita a dispensa a repetição da tentativa de conciliação se esta restou inviável no tratamento pela via extraprocessual.

POSICIONAMENTO DO DEPARTAMENTO PESQUISAS JUDICIÁRIAS DO CNJ³

O relatório Justiça Pesquisa – os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições, ao tratar das sugestões para o aprimoramento da administração judiciária, com foco no tratamento de demandas pendentes e redução de entrada de novos casos, observando, como hipótese, que *o aumento de incentivos de acordo no Judiciário não terá efeitos significativos sobre os casos pendentes* (pág. 124), propõe a integração do Judiciário com o consumidor.gov.br, propondo um *fluxo para direcionar as demandas ao consumidor.gov.br* antes de levar o problema a juízo (pág. 126).



³www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/04/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf. Acesso em 05.07.2018



**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
15ª VARA CÍVEL – COMARCA DE SÃO LUÍS**

O relatório apresenta as vantagens por uso dessa ferramenta (pág. 126-7), sem incluir a dinamicidade que o processo passa a ter com a referência de linguagem muito mais objetiva trazida pelos termos da tentativa de solução na plataforma: problema dentre o elenco de situações pré-estabelecidas, solução esperada, resposta da empresa, com adicional de que, tomando-se por uso o modelo do Maranhão, não se repetiria a audiência de conciliação, o que se traduz em ganho de etapa processual.

CONCLUSÃO

Pelos argumentos aqui expostos é de se reconhecer que:

1. O uso do mecanismo da plataforma digital não fere o direito de ampla defesa ou impede o assessoramento técnico na construção de uma solução;
2. A Resolução TJMA 432017 é legítima providência de gestão do tratamento adequado de conflitos;
3. A suspensão do processo judicial para oportunizar a solução consensual do conflito, especialmente quando não demonstrada a pretensão resistida, não viola o princípio acesso à Justiça e, por não gerar demora no processo, não pode ser impugnada como prejuízo processual;
4. Reconhecido o direito autônomo da parte de buscar a solução judicial nos casos previstos pela Lei 9.099/95, nada obsta que ele busque pessoalmente a solução administrativa de suas demandas;
5. O princípio da autonomia da vontade deve ser estimulado, até como forma de conter a hipertrofia do Estado nas respostas às demandas de particulares; e
6. Em respeito aos princípios da eficiência e da duração razoável do processo, não fere o art. 334 do CPC a dispensa da audiência de



ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
15ª VARA CÍVEL – COMARCA DE SÃO LUÍS

conciliação ou mediação se esta foi experimentada a contento pela via extrajudicial.

Esse é a análise que se apresenta para o deslinde da indagação formulada.

São Luís, 04 de março de 2018.

Alexandre Lopes de Abreu
Coordenador do NUPEMEC/TJMA