



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
CURSO DE DIREITO
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO

**JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS COMO
INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA:
UMA ANÁLISE DO PRINCÍPIO DA PARIDADE DAS
ARMAS DENTRO DA RELAÇÃO DE CONSUMO**

ORIENTANDA: THAIANY KAISTELLY LACERDA FERRAZ

ORIENTADORA: PROF. (A) DRA. FERNANDA DA SILVA BORGES

GOIÂNIA-GO
2024

THAIANY KAISTELLY LACERDA FERRAZ

**JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS COMO
INSTRUMENTO DE ACESSO À
JUSTIÇA:
UMA ANÁLISE DO PRINCÍPIO DA PARIDADE
DAS ARMAS DENTRO DA RELAÇÃO DE
CONSUMO**

Monografia Jurídica apresentada à disciplina
Trabalho de Curso II, da Escola de Direito, Negócios
e Comunicação da Pontifícia Universidade Católica
de Goiás (PUCGOIÁS). Prof.^a Orientadora: Dra.
Fernanda da Silva Borges

GOIÂNIA-GO
2024

THAIANY KAISTELLY LACERDA FERRAZ

**JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS COMO
INSTRUMENTO DE ACESSO À
JUSTIÇA:
UMA ANÁLISE DO PRINCÍPIO DA PARIDADE
DAS ARMAS DENTRO DA RELAÇÃO DE
CONSUMO**

Data da Defesa: 17 de maio de 2024

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof. (a) Dra. Fernanda da Silva Borges Nota

Examinador Convidado: Prof.: Phd. Clodoaldo Moreira dos Santos Nota

No livro 'Por que fazemos o que fazemos?', Mário Sérgio Cortella descreve que uma vida com propósito é aquela em que entendemos as razões pelas quais fazemos o que fazemos. Posso afirmar, sem sombra de dúvidas, que tudo o que eu faço é pela minha maior razão, a minha família. Assim, dedico cada linha desta monografia a eles, afinal, em cada conquista e em cada parte da minha vida, há muito deles.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, expresso minha gratidão a Deus pelo sopro de vida diário e por me permitir alcançar este momento, mesmo sem ter pedido por uma segunda chance. Pois, viver e conquistar tantas coisas tem se revelado um presente único e inimaginável para mim!

À minha mãe Tatianne, ao meu pai Divino, à minha avó Roseli e ao meu avô Olair, que inúmeras vezes me fizeram acreditar em minha capacidade, mesmo quando duvidei de mim mesma, e que me ensinaram que a educação é capaz de abrir as mais extraordinárias portas!

Aos meus irmãos, Kamilly e João, por serem fontes constantes de motivação, impulsionando-me a buscar ser a minha melhor versão!

Aos meus anjos no céu, em especial ao meu bisavô Otaviano, aquele que nem mesmo a cegueira e a demência conseguiram me afastar de sua memória e orações e que, mesmo brilhando lá em cima, acreditou e sonhou junto comigo até o seu último dia de vida!

À pessoa que amo, Igor, agradeço por me acolher, me ouvir, me apoiar e me incentivar durante todos esses anos. Com certeza, você é uma das pessoas mais essenciais de toda essa trajetória!

Aos meus amigos, Álvaro, Bruna, Guilherme, Marcos, Maria Clara, Michel, Paulo e Raynara agradeço pelas inúmeras vezes que foram a minha família do coração e me permitiram crescer e aprender com eles durante esses quase 5 anos - ou mais -!

Aos meus amigos do 3º Juizado Especial Cível de Goiânia e da 1ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis de Goiânia, que me inspiraram a escrever este trabalho e também tanto me ensinaram durante os últimos dois anos em que estive estagiando ao lado deles!

Por fim, gostaria de expressar um agradecimento especial à Professora Fernanda Borges, aos demais professores da PUC Goiás e a todas as pessoas que cruzaram o meu caminho nos últimos anos. Mesmo de longe, certamente, cada um influenciou significativamente a minha formação e contribuiu para esta conquista. Assim, agradeço a cada um de vocês por deixarem um pouco de si e por levarem um pouco de mim!

"nós juristas, nós os advogados, não somos os instrumentos mercenários dos interesses das partes. Temos uma alta magistratura, tão elevada quanto aos que vestem as togas, presidindo os tribunais; somos os auxiliares naturais e legais da justiça; e, pela minha parte, sempre que diante de mim se levanta uma consulta, se formula um caso jurídico, eu o encaro sempre como se fosse um magistrado a quem se propusesse resolver o direito litigado entre partes. Por isso, não corro da responsabilidade senão quando a minha consciência a repele".

(Ruy Barbosa, 1920)

RESUMO

O estudo investigou se a introdução dos Juizados Especiais Cíveis realmente facilitou o acesso à justiça, especialmente no contexto das relações de consumo, onde o consumidor é legalmente reconhecido como parte mais vulnerável. Para isso, adotou-se uma abordagem qualitativa de pesquisa, realizando uma revisão bibliográfica junto aos principais especialistas da área e uma análise da legislação pertinente. A obra "Acesso à Justiça", de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, foi consultada para uma compreensão ampla do conceito. Além disso, a Lei 9.099/1995, que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e o *jus postulandi*, e o Código de Defesa do Consumidor foram analisados. Constatou-se que o consumidor, ao litigar sem assistência legal, se encontra em desvantagem significativa, ressaltando a importância da advocacia e da assistência jurídica gratuita. Embora a introdução do *jus postulandi* tenha representado um grande passo para o acesso à justiça, é evidente a necessidade da criação de novas alternativas para garantir um acesso efetivo à justiça, sendo o fortalecimento das Defensorias Públicas e o desenvolvimento de suporte técnico alternativo para consumidores desassistidos.

Palavras-chave: Juizados Especiais Cíveis. Direito do consumidor. Acesso à justiça. Assistência jurídica.

ABSTRACT

The study investigated whether the introduction of Small Claims Courts (Juizados Especiais Cíveis) has indeed facilitated access to justice, especially in the context of consumer relations where the consumer is legally recognized as the more vulnerable party. To do so, a qualitative research approach was adopted, conducting a literature review with leading experts in the field and an analysis of relevant legislation. Mauro Cappelletti and Bryant Garth's work "Access to Justice" was consulted for a comprehensive understanding of the concept. Additionally, Law 9.099/1995, which established the Small Claims Courts and the right to self-representation (*jus postulandi*), as well as the Consumer Protection Code, were analyzed. It was found that consumers, when litigating without legal assistance, are at a significant disadvantage, emphasizing the importance of legal advocacy and free legal assistance. While the introduction of *jus postulandi* represented a major step towards access to justice, there is a clear need for the creation of new alternatives to ensure effective access to justice, such as strengthening Public Defender Offices and developing alternative technical support for unrepresented consumers.

Keywords: Special Civil Courts. Consumer rights. Access to justice. Legal assistance.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
1. PRINCÍPIOS NORTEADORES DA LEI 9.099/95.....	13
1.1 CONTEXTO DA CRIAÇÃO DA LEI.....	13
1.2 PRINCÍPIOS OBJETIVOS DA LEI 9.099/95.....	15
1.2.1 Princípio da efetividade e celeridade.....	16
1.2.2 Princípio da oralidade.....	16
1.2.3 Princípio da simplicidade e informalidade.....	17
1.2.4 Princípio da economia processual.....	18
1.3 O ACESSO À JUSTIÇA COMO PRINCÍPIO FUNDAMENTAL E EXERCÍCIO DO <i>JUS POSTULANDI</i>	19
2 AS AÇÕES DE CONSUMO NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL.....	23
2.1 CONCEITO SOBRE RELAÇÃO DE CONSUMO E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.....	23
2.2 O PRINCÍPIO DA PARIDADE DAS ARMAS.....	26
2.3 A DISPARIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	27
3 MECANISMOS PARA O EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA DOS CONSUMIDORES.....	31
3.1 O PRINCÍPIO DA COOPERAÇÃO E A ATUAÇÃO DO JUIZ.....	31
3.2 A (IN)DISPENSABILIDADE DO ADVOGADO.....	32
3.3 SUPORTE TÉCNICO ALTERNATIVO EM PARCERIA COM O ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR.....	37
CONCLUSÃO.....	40
REFERÊNCIAS.....	42

INTRODUÇÃO

A criação dos Juizados Especiais Cíveis pela Lei 9.099, datada de 26 de setembro de 1995, foi concebida com o propósito de otimizar o acesso à justiça de maneira ágil e simplificada, priorizando a conciliação nos litígios de menor complexidade, em contrapartida aos procedimentos mais demorados e burocráticos da Justiça Comum no panorama jurídico brasileiro. Além de fomentar a celeridade, simplicidade, oralidade e efetividade nos processos, esses Juizados viabilizam a autodefesa das partes envolvidas, mediante o *jus postulandi*, caso optem por tal medida.

Ao discorrer sobre as relações de consumo, torna-se imperativo considerar uma peculiaridade intrínseca ao tema: o reconhecimento presumido da vulnerabilidade do consumidor. Tal fragilidade pode manifestar-se em distintos aspectos, abrangendo desde a falta de expertise técnica sobre o produto até a complexidade jurídica da relação estabelecida, a disparidade econômica entre consumidor e fornecedor, e inclusive a vulnerabilidade técnica advinda da escassez de informações claras e acessíveis. Estes elementos enfatizam a necessidade de assegurar uma proteção efetiva ao consumidor em todas as etapas do processo de consumo.

Salienta-se que, conforme a legislação vigente, a vulnerabilidade do consumidor pessoa física é presumida por lei, ao passo que, no caso da pessoa jurídica, requer-se uma comprovação específica, a depender das circunstâncias do caso concreto.

Em outra perspectiva, ressalta-se a importância crucial do advogado na administração da justiça, bem como a sua inviolabilidade, princípios fundamentais estabelecidos na Constituição de 1988. Neste contexto, destaca-se a discrepância entre tal exigência constitucional e a permissão prevista na Lei 9.099/1995 para que as partes litiguem sem a representação de um advogado, inclusive objeto de questionamento em uma Ação Direta de Inconstitucionalidade.

Diante do pressuposto de que o acesso à justiça deve transcender a mera formalidade, emerge a indagação acerca da eficácia primordial da Lei dos Juizados em meio às suas inovações, bem como a persistência de obstáculos no caminho ao acesso pleno à justiça, sobretudo quando se considera a figura do consumidor, frequentemente a parte mais vulnerável da relação, especialmente aqueles desprovidos de assistência jurídica por parte de um advogado.

Deste modo, para o desenvolvimento da presente monografia, propõe-se uma investigação aprofundada do contexto histórico que ensejou a instituição dos Juizados Especiais Cíveis, proporcionando uma análise elucidativa das circunstâncias que culminaram em sua criação, com destaque para o objetivo principal de simplificar e agilizar procedimentos caracterizados pela excessiva morosidade e complexidade no âmbito da justiça comum.

Posteriormente, serão esclarecidos os princípios basilares dos Juizados Especiais Cíveis, assim como a principal inovação introduzida pela Lei 9.099/1995, que consiste na instituição do *jus postulandi*. Ademais, tendo por base a evolução histórica do acesso à justiça, embasada na abordagem de Mauro Cappelletti e Bryant Garth em sua obra "Acesso à Justiça", reconhecendo a amplitude desta expressão.

Além disso, será abordado o reconhecimento legal da vulnerabilidade presumida do consumidor pela legislação consumerista, visando protegê-lo contra desigualdades nas relações de consumo. Serão discutidos os fundamentos deste reconhecimento legal, assim como os fatores que contribuem para a intensificação do desequilíbrio quando o consumidor se encontra desprovido de representação legal adequada.

Por conseguinte, abordar-se-á o princípio da paridade de armas, enraizado na Constituição, cuja relevância é primordial para assegurar igualdade de oportunidades a ambas as partes na apresentação de suas defesas, com destaque para a qualidade técnica e adaptação à situação. Destaca-se, assim, como a condição de consumidor desassistido inevitavelmente conduz a uma relação jurídica desigual, evidenciando-se que diversas circunstâncias, como fatores econômicos e socioculturais, podem limitar a defesa técnica e, por consequência, restringir o acesso efetivo à justiça.

Posteriormente, será analisado o princípio da cooperação e a função do juiz nos processos visando alcançar uma solução efetiva para o conflito. Também será abordada a contraposição entre a possibilidade de litigar sem assistência e a necessidade do advogado em âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, dado que se percebe a complexidade e a dificuldade de atuação sem um conhecimento técnico apropriado.

Ademais, enfatizar-se-á a necessidade de investimento nas Defensorias Públicas em âmbito nacional, com particular destaque para a atuação da Defensoria Pública do Estado de Goiás. É relevante salientar o evidente déficit de recursos enfrentado pelas defensorias, as quais desempenham um papel crucial na promoção da igualdade e na proteção dos

direitos fundamentais dos consumidores, frequentemente situados em uma posição de vulnerabilidade nas relações jurídicas.

Por fim, será analisada a alternativa de um suporte técnico adequado em colaboração com o órgão já estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, com o intuito de promover uma maior conscientização jurídica e proporcionar uma defesa técnica mais eficiente para os consumidores que, de acordo com a Lei 9.099/1995, decidam litigar sem o patrocínio de um advogado ou defensor.

1 PRINCÍPIOS NORTEADORES DA LEI 9.099/95

A Lei 9.099/95, mais conhecida popularmente como Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais foi editada e promulgada em 1995 objetivando renovar o cenário jurídico brasileiro, afinal, era evidente a carência quanto a um sistema jurídico capaz de proporcionar soluções para conflitos de maneira mais ágil, acessível e eficiente.

Assim, o judiciário diante dos inúmeros desafios relacionados à morosidade e à burocracia processual, que dificultava o efetivo acesso à justiça e conseqüentemente aumenta o acervo de processos nas comarcas. Nesse sentido, a Lei 9.099/95 surge com uma resposta legislativa inovadora, que busque simplificar e agilizar o trâmite processual, especialmente nos casos envolvendo uma menor complexidade.

Portanto, torna-se indubitável que o contexto de transformação do sistema jurídico brasileiro, em partes se deu em razão da criação da Lei 9099/95, uma vez que, evidenciou-se a urgência em reformular a maneira de resolução dos conflitos, assim como a efetivação dos direitos das partes envolvidas, alinhando-se aos princípios norteadores da Lei 9099/95 e garantindo o acesso efetivo à justiça.

1.1 CONTEXTO DA CRIAÇÃO DA LEI

Os movimentos sociais que buscavam equidade social e plena cidadania, intensificaram-se no Brasil durante o período da ditadura, na década de 70. Contudo, apenas nos anos 80 que esses movimentos ganharam força, passando a exigir a real concretização desses direitos fundamentais e sociais. O debate passou a ser pela conquista de uma vida digna e livre, conseqüentemente impactando a busca por uma justiça ampla e nobre.

Durante esse período, pode-se encontrar inúmeras obras que tratam sobre os direitos fundamentais e sociais, em especial, textos que abordam a importância do efetivo acesso à justiça de maneira equitativa e eficaz. O que se consolida como um sistema jurídico mais ativo, moderno e participativo.

Os Juizados Especiais Estaduais brasileiros tiveram sua origem, através de iniciativas isoladas de magistrados do Rio Grande do Sul, ainda na década de 1970, sendo que, após a experiência alguns juízes os escreveram envolvendo essa nova “fórmula” de jurisdição ágil, célere e desamarrada do formalismo exigido.

Ulteriormente, o Conselhos de Conciliação e Arbitragem em 1982, no Estado do Rio Grande do Sul. Com a missão de eliminar distorções sociais, ou seja, resolver pequenos conflitos apresentados ao sistema judicial. Nesse sentido, expõe Rocha (2014, p. 4):

[...] foram criados no Rio Grande do Sul, no início da década de 80, os Conselhos de Conciliação e Arbitramento, que "não tinham existência legal, não tinham função judicante, com juízes improvisados, atuando fora do horário de expediente forense.

Inicialmente, o projeto encaminhado ao Congresso Nacional não apenas se baseou nos primeiros experimentos supracitados, mas também foi significativamente influenciado pela experiência americana nos chamados *Small Claims Courts*, com destaque para o de Nova Iorque. Foi nessa cidade que foram buscadas tanto as inspirações teóricas quanto as práticas para aplicar essa mesma fórmula em território nacional.

Nas palavras da juíza Oriana Piske (2006), o *Small Claims Courts* nova-iorquinos, importou propriedades passíveis de serem aplicadas no cenário da justiça brasileira, como a facultatividade do acesso aos propostos Juizados de Pequenas Causas, os princípios da informalidade e oralidade, ou ainda a dispensabilidade das partes serem representadas em juízo por advogado.

Nesse contexto, no Brasil, foi promulgada em 1984, a Lei n.º 7.244 (Juizado Informal de Conciliação - JIC), que estabeleceu os Juizados Especiais de Pequenas Causas. Essa iniciativa teve como objetivo simplificar e agilizar o acesso à justiça para os menos privilegiados. Conforme expõe Cunha (1997, p. 15), "A lei dos Juizados Especiais de Pequenas Causas representou uma verdadeira transformação no processo civil brasileiro, inovando e reformulando conceitos até então consagrados no Código de Processo Civil.”.

Contudo, somente em 05 de outubro de 1988, quando foi promulgada a Constituição Federal e com inspiração na lei citada, previu constitucionalmente a criação dos Juizados Especiais em seu artigo 98, inciso I:

Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:
I - juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau;

Nesse sentido Flávia Piovezan disserta (2005, p. 24 -25):

[..] a Carta de 1988, como marco jurídico da transição ao regime democrático, alargou significativamente o campo dos direitos e garantias

fundamentais, colocando-se entre as Constituições mais avançadas do mundo no que diz respeito à matéria. Desde o seu preâmbulo, a Carta de 1988 projeta a construção de um Estado Democrático de Direito, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça, como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos [...]

Por sua vez, com o tempo a falta de uma legislação mais específica começa a se tornar mais notável, porém mantendo-se alinhada com as ideias originais, e a concepção de acesso à justiça. O que conseqüentemente justificou a formulação da lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, a Lei nº 9.099 de 1995, indubitavelmente influenciada pela Lei nº 7.244/84 supracitada (Juizados de Pequenas Causas).

O conceito desse “moderno” modelo de justiça especial, nas palavras de Álvaro Couri Antunes Sousa (2004), expõe que os Juizados Especiais constituem uma nova concepção da Jurisdição, vindo a consolidar uma ruptura com a velha concepção do modelo clássico e do exacerbado formalismo.

Corroborando Andriighi (1996, p. 20):

Para o sucesso desse importante instrumento processual é preciso desregrar, desformalizar, simplificar, desburocratizar, modernizando conceitos e institutos, que devem ser adaptados à exigência de celeridade imposta pelos fatos sociais da vida moderna. Os aplicadores desta nova Lei devem afastar o excesso de tecnicismo e o rigorismo das formas para que prevaleça o princípio da instrumentalidade no processo de conhecimento e faça do processo de execução um processo de resultados, cujo trabalho tem, como grande maestro, o Juiz.

A lei 9.099 de 1995, introduziu os Juizados Especiais como uma iniciativa para tornar a justiça acessível, gratuita e eficiente à população. Tendo como principal atribuição a resolução de litígios de menor complexidade, abrangendo a conciliação, o julgamento e a execução de causas cujos valores não ultrapassem 40 salários mínimos, além da concessão explícita de capacidade postulatória ao cidadão, tanto no polo ativo quanto no polo passivo, nas demandas de até 20 (vinte) salários mínimos, é imperativo observar que em litígios cujo valor ultrapasse esse limite, até o patamar de 40 (quarenta) salários mínimos, torna-se compulsória a presença de advogado.

1.2 PRINCÍPIOS OBJETIVOS DA LEI 9.099/95

O artigo 2º da Lei 9.099/95 esclarece uma série de princípios que orientam os Juizados Especiais Cíveis Estaduais, os quais adotam de forma abrangente o acesso à justiça na promoção da conciliação entre as partes, sem transgredir as garantias constitucionais, afinal, a ideia de criação

dessa justiça especializada seria atender as demandas da população, como expressa Dinamarco (1985, p. 126):

a ideia era que fosse criado o "tribunal do cidadão". Isso se dava pela função primordial dos Juizados em atender a demandas dos cidadãos que não chegavam ao poder Judiciário, situações de litigiosidade contida, termo cunhado por Kazuo Watanabe.

Destaca-se a importância dos princípios orientadores dos Juizados Especiais Cíveis, salientando que os princípios e garantias constitucionais também são aplicáveis nesse contexto, tais como o contraditório, a ampla defesa, o devido processo legal, a isonomia e o juiz natural, entre outros. Esses princípios desempenham um papel crucial no cenário jurídico brasileiro.

1.2.1 Princípio da efetividade e celeridade

O princípio da celeridade ou efetividade aborda a imperativa urgência e agilidade no transcurso do processo, visando alcançar a entrega da prestação jurisdicional no menor intervalo temporal possível. Quanto mais protraído for um procedimento, mais acentuada torna-se a atividade cognitiva do julgador e ampliadas são as oportunidades de intervenção das partes na formulação da decisão final.

Nesse teor, explica Rocha (1995, p. 11):

Os Juizados Especiais foram construídos sobre a tônica equacionando tempo e dinheiro, de um lado, com as restrições do Procedimento sumaríssimo fica basicamente restrito às questões referentes aos 18 direitos patrimoniais, por outro lado, como a celeridade é da essência do Procedimento, o autor, ao optar por esta via excepcional, implicitamente está renunciando à segurança jurídica que teria no juízo comum em favor da celeridade.

A efetividade e a celeridade emergem como princípios subjacentes, derivados do artigo 2º da Lei 9.099/95, devendo ser buscada por todos os profissionais jurídicos com o objetivo de promover uma maior eficiência e concretização dos direitos de cidadania de forma célere.

1.2.2 Princípio da oralidade

O princípio da oralidade atribui ao magistrado a responsabilidade de coletar as provas diretamente, abrangendo um conjunto de outros princípios integrativos, tais como

a imediação, a concentração dos atos processuais, a irrecorribilidade das decisões interlocutórias e a identidade física do juiz.

Sabe-se que a oralidade, significa o domínio da palavra, ou seja, as declarações podem ser feitas de forma oral perante juízes, tribunais e servidores.

Nas palavras de Chimenti (2005, p. 08 e 09):

Visando à simplificação e à celeridade dos processos que tramitam no sistema especial, o legislador priorizou o critério da oralidade desde a apresentação do pedido inicial até a fase da execução dos julgados, reservando a forma escrita aos atos essenciais.

Surge, portanto, a terminologia "redução do pedido a termo", fundamentada no artigo 14, §3º da legislação em questão. Nesse contexto, pode-se efetuar a exposição dos fundamentos fáticos e jurídicos, destacando que tal atividade pode ser desempenhada de maneira diligente por um servidor. Apesar da existência deste meio de acesso à justiça, subsiste uma disparidade entre a população brasileira e o sistema jurídico. Rotineiramente, os servidores deparam-se com litigantes caracterizados por dificuldades na expressão e ausência de conhecimento técnico jurídico.

1.2.3 Princípio da simplicidade e informalidade

Os princípios da simplicidade e informalidade delineiam a contemporânea abordagem desburocratizadora do sistema jurídico especializado. A incorporação destes princípios almeja, sem prejuízo ao desfecho da alçada, a redução substancial da quantidade de documentos anexados aos autos do processo, priorizando a inclusão apenas daqueles essenciais de maneira coerente. A confluência destes preceitos encontra justificção na medida em que a simplicidade emerge como instrumento intrínseco à informalidade, ambos decorrentes da instrumentalidade das formas.

O princípio da simplicidade encontra sua aplicabilidade nos termos do artigo 13 da Lei dos Juizados Especiais, denotando a imprescindibilidade dos juizados especiais operarem de maneira clara, simples e acessível. Ou seja, a atuação desses órgãos deve ser conduzida de forma a proporcionar a máxima compreensão das partes envolvidas, já que a dificuldade pode ser percebida diariamente conforme já supracitado.

Conforme exprime Ricardo Cunha Chimenchi (1997, p. 12 e 13), são elucidadas as múltiplas aplicações do princípio da simplicidade na legislação específica:

A citação postal das pessoas jurídicas de direito privado é efetivada pela simples entrega da correspondência ao encarregado da recepção, enquanto o CPC impõe a entrega a pessoa com poderes de gerência ou administração formal, utilizando-se os próprios argumentos do pedido inicial como resposta. Caso alguma das partes mude de endereço sem a devida comunicação ao juízo, reputar-se-á efetivada sua intimação com o simples encaminhamento da correspondência ao seu endereço, tendo a nota de devolução da correspondência o mesmo valor do aviso de recebimento. Na execução do título judicial é dispensável nova citação do devedor, que presumivelmente já tem ciência da existência do processo (ainda que revel). O credor pode requerer a adjudicação do bem penhorado em vez da realização de leilões. O motivo da isenção absoluta é o chamado acesso à justiça. Contudo, isto dificulta o acesso, pois muitos utilizam o sistema como motivo de vingança privada. Justiça gratuita sim, mas para quem não pode pagar. Aliás, justiça acessível não precisa ser necessariamente gratuita, e, sim, estar disponibilizada e com rapidez, pois senão questões extrajudicialmente, bastaria agravar as consequências da derrota em um processo judicial, como uma espécie de multa.

A formalidade das partes, não é uma exigência no âmbito dos juizados, porquanto, busca-se diferentes meios de resolução das disputas sem contradizer as formalidades já estabelecidas por lei. Os atos das partes neste contexto podem ser executados de forma verbal, muitas vezes desprovidos do conhecimento jurídico apropriado.

Em suma, o objetivo deste princípio é proporcionar às partes do processo um resultado mais rápido, prático e com menor intervalo de tempo desde a proposição da ação até a sentença.

Esses princípios representam extensões, igualmente, do princípio da economia processual, efetividade e oralidade. Principalmente porque se trata de uma justiça orientada, sobretudo, pela rapidez na resolução de conflitos e destinada ao leigo, onde a simplicidade no processo e a informalidade dos atos devem sempre prevalecer sobre qualquer demanda formalista.

1.2.4 Princípio da economia processual

A economia processual engloba a máxima eficiência da legislação por meio do emprego ínfimo de atos, estando intrinsecamente relacionado a gratuidade existente no primeiro grau de jurisdição, o qual se traduz na isenção do pagamento de custas processuais, podendo ser contextualizado na busca pelo efetivo acesso à justiça.

Todavia, para alguns essa isenção pode ser uma barreira ao acesso à justiça, uma vez que pode ser utilizada como meio de retaliação privada, conforme destacado por Melo (2000, p. 17):

O motivo da isenção absoluta é o chamado acesso à justiça. Contudo, isto dificulta o acesso, pois muitos utilizam o sistema como motivo de vingança privada. Justiça gratuita sim, mas para quem não pode pagar. Aliás, justiça acessível não precisa ser necessariamente gratuita, e, sim, estar disponibilizada e com rapidez, pois senão questões extrajudicialmente, bastaria agravar as consequências da derrota em um processo judicial, como uma espécie de multa.

Por obvio, o princípio da economia processual orienta os atos processuais, na tentativa de que, a atividade jurisdicional deva ser prestada sempre com o objetivo de produzir o máximo de resultados possíveis com o mínimo de esforços, evitando-se, assim, gasto de tempo e dinheiro desnecessariamente.

1.3 O ACESSO À JUSTIÇA COMO PRINCÍPIO FUNDAMENTAL E O EXERCÍCIO DO *JUS POSTULANDI*

O postulado da inafastabilidade da jurisdição, consagrado no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988, comumente referido como Princípio do Acesso à Justiça, representa um princípio de longa data que, em sua origem, afirmava o direito de cada indivíduo de recorrer aos tribunais para expor suas razões, quer na condição de demandante, quer na de demandado.

Mauro Cappelletti (1988, p. 8 a 13) estudou sobre o tema, de forma acentuadamente exaustiva. Segundo ele:

A expressão “acesso à Justiça” [...] serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.

Contudo, na contemporaneidade, esse princípio assume nuances adicionais, tais como o acesso a uma ordem jurídica equitativa, bem como a obtenção de uma tutela jurisdicional apropriada.

O conceito é delineado nas obras do doutrinador Reis (2006, p. 87), conforme por ele fundamentado:

O acesso à Justiça é considerado um direito humano e um caminho para a redução da pobreza, por meio da promoção da equidade econômica e social. Onde não há amplo acesso a uma Justiça efetiva e transparente, a democracia está em risco e o desenvolvimento sustentável não é possível. Assim, a

ampliação do acesso à Justiça no Brasil é uma contribuição certa no sentido da ampliação do espaço público, do exercício da cidadania e do fortalecimento da democracia.

Pela mera análise desse dispositivo supracitado, é evidente que o legislador teve a intenção de garantir a todos, sem qualquer discriminação, o direito de ter a lesão ou ameaça de lesão devidamente analisada pelo Poder Judiciário. Para a corrente doutrinária preponderante, o inciso XXXV do artigo 5º da Constituição já assegurava o acesso à justiça em seu sentido mais abrangente, abarcando o direito da parte de ter suas alegações examinadas pelo Judiciário, o direito de participar do processo, o direito a uma tutela efetiva, o direito a uma jurisdição eficaz e pontual.

Assim, Cappelletti e Garth (1988, p. 11 e 12) dissertam sobre a temática:

o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.

Portanto, observa-se que, ao abordarmos a temática do acesso à justiça, estamos tratando de um direito fundamental. Cumpre esclarecer que os direitos humanos estão consagrados nos tratados e convenções internacionais (âmbito internacional), enquanto os direitos fundamentais são os direitos humanos definitivamente positivados na Constituição de cada país (âmbito interno).

Apesar da observação previamente apresentada, a Constituição, especificamente no artigo 5º, o inciso LXXVIII, que estipula: "a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade da sua tramitação". Dessa forma, com a referida emenda constitucional, não subsistem dúvidas de que um processo célere e com duração razoável constitui, de fato, uma garantia constitucional que deve ser assegurada por todos os poderes da República.

Nota-se que o conceito de "acesso à justiça" engloba uma série de garantias, que podem ser delineadas como o direito de: recorrer ao Judiciário e apresentar suas demandas; receber tratamento apropriado por parte dos auxiliares da justiça; ser tratado de maneira adequada pelos juízes; obter assistência jurídica, inclusive antes da instauração do processo; ter o processo solucionado por meio de uma decisão justa, com equidade em relação ao mérito, em um tempo razoável e de maneira efetiva.

Na contemporaneidade, verifica-se que, no contexto dos juizados especiais, apesar de as garantias previamente delineadas possibilitarem o acesso à justiça às partes

envolvidas, tal acesso não se concretiza de maneira efetiva, considerando que a realidade evidencia uma disparidade entre o poder judiciário e as partes que dele buscam recurso.

Com o advento da 9.099 de 1995, o legislador efetou a garantia de que a parte possa exercer o direito de postular em juízo de maneira autônoma, sem a necessidade de ser assistido por um advogado, em demandas cujo valor não ultrapasse 20 (vinte) salários-mínimos. Essa faculdade de postulação direta pela parte é conhecida como *Jus Postulandi*, permitindo que um cidadão, desde que detentor de capacidade postulatória e civilmente capaz, ingresse em juízo para buscar a satisfação de sua demanda.

Nesse contexto, Christiano Augusto Manegatti (2009, p. 161) conceitua o *jus postulandi* como:

No âmbito das ciências jurídicas, a expressão *jus postulandi* indica a faculdade dos cidadãos postularem em juízo pessoalmente, sem a necessidade de se fazerem acompanhar de um defensor, praticando todos os atos processuais inerentes à defesa dos seus interesses incluindo-se a postulação ou a apresentação de defesa, requerimento de provas, interposição dos recursos, entre outros atos típicos do iter procedimental previsto em lei e aplicável aos diversos ramos do Judiciário.

Os indivíduos que buscam a referida jurisdição, em sua maioria são leigos em termos jurídicos, examinam, no escopo das palavras "justiça" e "direito", uma vulgarização que se distancia de seu significado efetivo, resultando em uma descrença na busca pela justiça. Tais segmentos da sociedade deixaram de acreditar em uma justiça verdadeiramente equitativa, uma vez que não conseguem obter efetivamente o acesso ao processo legal, nem alcançar o poder judiciário.

Os preceitos mencionados são extraídos das obras do doutrinador Bezerra (2001, p. 125), que os fundamenta:

É, sem nenhuma margem de dúvida, essa visão distorcida do homem comum, do leigo, ao que se constitui o verdadeiro acesso à justiça, que causa uma desilusão histórica e social, um sentimento de frustração do litigante, ao constatar que longe está de si, um efetivo acesso à justiça, por não conseguir ultrapassar o que Capelletti chama de “obstáculos a serem transpostos”, como custas judiciais, tempo processual, recursos financeiros para os depósitos recursais, honorários advocatícios e periciais, e outros menos morais, que desenganadamente ocorrem, sem se falar na alienação a respeito do que é justo, do que sejam direitos. Nesse passo, a ilusão da justiça desboca numa desilusão atterradora dos que pretendem o direito de acesso à justiça, pois sequer conseguem um efetivo acesso formal ao processo.

Dado isso, é indubitável que para indivíduos leigos que contam com advogados constituídos, enfrentam diversas dificuldades para acompanhar o processo e compreender os eventos em curso é uma realidade. Essa complexidade é ainda mais acentuada quando

uma das partes ingressa sem o auxílio de um defensor e carece de conhecimento jurídico suficiente para compreender e resolver os intrincados trâmites processuais. É crucial salientar que, ao utilizar o *jus postulandi*, a parte litigante se torna vulnerável do ponto de vista técnico no aspecto processual.

Nesse contexto, torna-se imperativo que o magistrado, diante do caso concreto, busque mitigar essa vulnerabilidade. Destaca-se que essa situação de vulnerabilidade não se limita apenas perante a parte contrária, mas também no enfrentamento individual, dado que, devido à falta de conhecimento jurídico e à paridade na disputa contra outra parte assistida por assessoria técnica, a parte desprovida de conhecimentos suficientes muitas vezes não consegue pleitear efetivamente o que verdadeiramente necessita, como, por exemplo, uma tutela ou uma simples busca de endereço através da Central de Operacionalização dos Sistemas Conveniados (CENOPES).

2 AS AÇÕES DE CONSUMO NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

O direito do consumidor é direcionado para regular as relações comerciais entre fornecedores e consumidores, abrangendo aquelas relações estabelecidas no contexto de aquisição de bens ou serviços para uso pessoal ou familiar.

No contexto do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a definição de quem é considerado consumidor é estabelecida pelo artigo 2º, enquanto o artigo 3º define quem é o fornecedor. Em síntese, para efeitos do CDC, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire produtos ou serviços para seu uso final. Noutro norte, o fornecedor é qualquer pessoa física ou jurídica que disponibiliza produtos ou serviços no mercado.

A discussão sobre a proteção do consumidor nas relações comerciais com empresas foi iniciada por meio do Projeto de Lei 3.683/1989, todavia, a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, somente ocorreu com o advento da Lei Federal 8.078/90 que marcou uma mudança significativa na abordagem jurídica no Brasil, conseqüentemente inaugurando um novo campo de atuação no direito do consumidor a partir dos anos 90.

A mudança mais significativa foi quanto ao princípio da *pacta sunt servanda* que anteriormente era rigidamente aplicado, e o ônus da prova incumbia inteiramente à parte que alegasse o fato. Contudo, o CDC alterou esse cenário ao estabelecer a inversão do ônus da prova e conceder ao Estado-Juiz a prerrogativa de revisar cláusulas contratuais que pudessem causar desequilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor.

Embora haja uma preocupação constante com a proteção do consumidor, é inegável que diariamente ele enfrenta uma série de desafios, especialmente ao buscar acesso ao sistema judiciário. De fato, como já mencionado, o acesso à justiça não assegura necessariamente a eficácia do processo judicial, dada a complexidade e diversidade de questões envolvidas nesse acesso.

2.1 A VULNERABILIDADE OU HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, consagrou a igualdade de todos perante a lei, sem qualquer discriminação, porquanto, conforme o disposto inciso XXXII, a proteção do consumidor também uma responsabilidade do estado. Indo além da norma constitucional, o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição de

1988, em seu artigo 48, instituiu a necessidade de elaboração de um código específico para este fim.

Nesse contexto, em conformidade com o estabelecido tanto na Constituição quanto no Ato das Disposições, emerge o Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo primordial de proteger e resguardar os direitos do consumidor, considerados de ordem pública e de interesse social, conforme o disposto na Lei n.º 8.078 de 11 de setembro de 1990:

Art. 4º [...] 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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

A vulnerabilidade do consumidor pessoa física é presumida pela legislação, conforme artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, e reconhecido pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Recurso Especial 476428/SC, relatado pela Ministra Nancy Andriahi. Dado que as normas de proteção ao consumidor são de interesse público, a aplicação automática do Código de Defesa do Consumidor é admitida, especialmente no que tange à responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços e produtos. Nesse contexto, fica evidente a função da lei em proteger o consumidor, visto como a parte mais vulnerável em uma relação de consumo, buscando sempre promover a igualdade material em vez de apenas garantias formais.

É evidente que a inovação do Código de Defesa do Consumidor reside na sua capacidade de identificar e reconhecer o consumidor como um sujeito detentor de direitos particulares, enfatizando consistentemente a importância de estabelecer um conjunto de normas e princípios voltados à sua proteção. Isso demanda uma intervenção ativa por parte do Estado para cumprir sua função social.

A jurista Cláudia Lima Marques (2011), em seu trabalho "Manual de Direito do Consumidor", argumenta que, dada a vulnerabilidade inerente à parte consumidora, é fundamental considerar o princípio do "*favor debilis*" como um ponto de partida para superar a mera garantia de igualdade formal na sociedade. Reconhece-se, portanto, que alguns indivíduos estão inerentemente em melhores condições para impor suas vontades, possuindo uma posição jurídica mais robusta e expertise no fornecimento de serviços, enquanto outros são predominantemente leigos, desinformados sobre os serviços

oferecidos ou mesmo sobre seus direitos legais, além de não terem conhecimento sobre as técnicas ou materiais processuais.

Nesse norte, Luiz Antônio Rizzatto Nunes (2013, p.62), demonstra que:

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

A condição de vulnerabilidade mencionada tem sido cada vez mais reconhecida, resultando na recente identificação de uma categoria específica de hipervulnerabilidade, tanto na esfera doutrinária quanto na jurisprudência. Esta categoria se caracteriza por uma fragilidade ainda mais acentuada do que a observada no consumidor comum. Tal hipervulnerabilidade se manifesta em situações nas quais a hipossuficiência do consumidor é avaliada com base em elementos fáticos e probatórios particulares de cada caso concreto. Dentre os exemplos comuns de tais casos, destacam-se aqueles envolvendo gestantes, crianças, idosos, enfermos e pessoas com necessidades especiais.

Da mesma maneira, expõe Bruno Miragem (2016, p. 148):

o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, e o caráter desigual com que este se relaciona com o fornecedor, ressaltam a importância do princípio do equilíbrio no direito do consumidor. Esta parte, exatamente, do pressuposto da vulnerabilidade do consumidor e, portanto, sustenta a necessidade de reequilíbrio da situação fática de desigualdade por intermédio da tutela jurídica do sujeito vulnerável. Da mesma forma, o princípio do equilíbrio incide sobre as consequências patrimoniais das relações de consumo em geral para o consumidor, protegendo o equilíbrio econômico das prestações do contrato de consumo.

Observando a dinâmica dos juizados especiais cíveis no cotidiano, é claramente perceptível o desequilíbrio ao buscar ações relacionadas ao consumo, especialmente quando a assistência jurídica adequada está ausente. Nesses casos, o acesso à justiça já se encontra prejudicado devido à vulnerabilidade ou à hipervulnerabilidade do consumidor. Sob tais circunstâncias, a aplicação do princípio da paridade das armas se torna praticamente inatingível, uma vez que não há uma defesa técnica eficaz para demonstrar de maneira convincente os direitos legais da parte.

2.2 O PRINCÍPIO DA PARIDADE DAS ARMAS

O princípio da igualdade de armas, consagrado tanto na legislação constitucional, em seu artigo 5º, inciso LV, quanto no ordenamento do Código de Processo Civil de 2015, em seu artigo 7º, é uma derivação do princípio do contraditório. Este preceito fundamental exige que haja uma equidade no tratamento e nas condições de defesa entre as partes litigantes, a fim de que possam exercer plenamente seus direitos e reivindicações. Nesse sentido expõe o jurista Humberto Theodoro Júnior (2018, p. 115):

a igualdade de tratamento não pode se dar apenas formalmente. Se os litigantes se acham em condições econômicas e técnicas desniveladas, o tratamento igualitário dependerá de assistência judicial para primeiro, colocar ambas as partes em situação paritária de armas e meios processuais de defesa. Somente a partir desse equilíbrio processual é que se poderá pensar em tratamento paritário no exercício dos poderes e faculdades pertinentes ao processo em curso. E, afinal, somente em função dessas medidas de assistência judicial ao litigante hipossuficiente, ou carente de adequada tutela técnica, é que o contraditório terá condições de se apresentar como efetivo, como garante o art. 7º do NCPC.

Outrossim, observa-se que, em casos de hipossuficiência comprovada e técnico-jurídica, tal como ocorre nas situações em que as partes litigam sem a representação de um advogado, a igualdade de armas no processo não pode ser efetivamente alcançada, e, conseqüentemente, compromete-se a realização o pleno exercício do contraditório e ampla defesa.

No caso de uma parte carente que postula no âmbito dos juizados especiais cíveis, que na maioria dos casos se encontra como consumidora, os princípios supracitados (contraditório e da ampla defesa), são essenciais para a integridade do devido processo legal, encontram-se ainda mais restringidos, dificultando consideravelmente o acesso efetivo à justiça.

Observando esse contexto, Cappelletti e Garth dispõe (1988, p. 12):

a garantia de que a conclusão final depende apenas dos méritos jurídicos relativos das partes antagônicas, sem relação com diferenças que sejam estranhas ao Direito e que, no entanto, afetam a afirmação e reivindicação dos direitos. Essa perfeita igualdade, naturalmente, é utópica. As diferenças entre as partes não podem jamais ser completamente erradicadas. A questão é saber até onde avançar na direção do objetivo utópico e a que custo.

Corroborando para que a reflexão acerca da presunção de vulnerabilidade inerente ao consumidor como detentor de direitos especiais, porquanto, o princípio da igualdade de armas não se destina a atingir uma igualdade absoluta entre consumidor e fornecedor, uma meta que seria intrinsecamente inalcançável. Em vez disso, seu propósito reside na busca constante e inabalável por proporcionar condições que permitam às partes litigar de

maneira equitativa, sem que qualquer uma delas se encontre em situação de vantagem injusta sobre a outra.

Nesse norte, é de suma importância que o magistrado exerça um papel proativo na mitigação das disparidades evidenciadas, sem comprometer a imparcialidade do juiz. Uma vez que a própria Lei dos Juizados Especiais, prevê, em seu artigo 9º, § 2º, que dispõe que o juiz alertará as partes da conveniência do patrocínio por advogado, quando a causa o recomendar. No entanto, não há obrigatoriedade neste aviso, pois trata-se meramente de uma recomendação facultativa.

Assim, dado que há a possibilidade de um consumidor pleitear no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis sem o patrocínio de um advogado e sem que seja informado sobre seu estado de vulnerabilidade, ao optar por prosseguir com a demanda sem assistência jurídica e utilizando o instituto do *jus postulandi*, que legitimamente lhe confere esse direito, torna-se evidentemente difícil estabelecer uma situação equitativa entre as partes. Quando se trata de um consumidor desamparado no Juizado Especial, o desequilíbrio decorrente da falta de paridade de armas em relação ao fornecedor é ainda mais acentuado, uma vez que há uma disparidade nos recursos financeiros disponíveis, ao nível de consciência dos próprios direitos e até mesmo ao “juridiquês” presente durante o processo.

Outrossim, é possível inferir que o estipulado no mencionado artigo supracitado da Lei 9.099/1995, embora formalmente eficaz para ilustrar o papel do magistrado na busca por alguma forma de igualdade processual, não constitui uma medida suficiente para garantir a paridade de armas. Tornando-se indubitável que ao ferir o princípio do contraditório e da ampla defesa, conseqüentemente, será ferido o princípio do devido processo legal.

2.3 A DISPARIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

É inegável que o instituto do *jus postulandi* promove a noção de acesso à justiça, no entanto, é comum observar, especialmente no cotidiano dos Juizados Especiais Cíveis, a disparidade entre as partes, o que compromete significativamente o efetivo acesso à justiça. Porquanto, como discutido anteriormente, o acesso eficaz à justiça transcende simplesmente a capacidade de postular uma ação, portanto, garantir que as partes tenham

capacidade postulatória não assegura automaticamente o acesso à justiça, pois é evidente que as partes leigas enfrentam várias dificuldades durante o trâmite processual.

Partindo dessa reflexão, pode-se identificar, inicialmente, a desigualdade financeira, o que já é uma grande e clara barreira do acesso à justiça. No entanto, essa barreira torna-se mais evidente quando visualizamos uma relação de consumo, pois é incontestável que as pessoas jurídicas detêm um maior poder econômico em comparação com os consumidores. Em virtude desse poder econômico, as pessoas jurídicas muitas vezes têm recursos para contratar um advogado ou, em casos de grandes litigantes, mantêm uma equipe jurídica própria.

Nesse contexto, aduz Boaventura de Souza Santos (1999, p. 170 e 171):

Os indivíduos economicamente mais desfavorecidos tendem a conhecer pior seus direitos, razão pela qual possuem mais dificuldades em reconhecerem um problema jurídico. Entretanto, ainda que reconheçam a violação de um direito, é necessário que se disponha a interpor a ação, o que geralmente não acontece, em razão de fatores como insegurança e resignação. (...) Estudos revelam que a discriminação no acesso à justiça é um fenômeno muito mais complexo do que à primeira vista pode parecer, já que pala além das condições econômicas, sempre mais óbvias, envolve condicionantes sociais e culturais resultantes de processos de socialização e de interiorização de valores dominantes muito difíceis de transformar.

Em consonância com a observação anterior, é perceptível que a capacidade jurídica individual se torna complicada, uma vez que as partes não possuem habilidade para identificar seus próprios direitos e, conseqüentemente, ingressar com uma ação legal e assegurar a resolução do mérito litigado.

Assim, dispõe Garth e Cappelletti (1988, p. 23):

mesmo consumidores bem-informados, por exemplo, só raramente se dão conta de que sua assinatura num contrato não significa que precisem, obrigatoriamente, sujeitar-se a seus termos, em quaisquer circunstâncias. Falta-lhes o conhecimento jurídico básico não apenas para fazer objeção a esses contratos, mas até mesmo para perceber que sejam passíveis de objeção. [10]

É uma ocorrência frequente verificar que várias ações judiciais em que não há representação por advogado são encerradas devido à falta de conhecimento por parte do consumidor. Isso ocorre porque as partes muitas vezes não têm familiaridade com procedimentos básicos, como solicitar informações de endereço por meio da Central de Operacionalização dos Sistemas Conveniados, realizar cálculos para cumprimento de sentença ou apresentar uma contestação de maneira apropriada. Conseqüentemente, constata-se que aquilo que deveria ser simples e até mesmo prático frequentemente se

torna excessivamente complexo para a parte que carece de conhecimento técnico sobre o assunto.

Noutro norte, percebe-se também que as barreiras linguísticas, no âmbito dos juizados especiais cíveis são um desafio considerável no acesso à justiça, uma vez que no exercício do *jus postulandi* não há uma comunicação eficiente entre as partes envolvidas em processos legais é crucial para assegurar a compreensão mútua, a equidade e o cumprimento do devido processo legal. Quando as pessoas não dominam o idioma principal do sistema jurídico em que estão envolvidas, seja por conta de línguas estrangeiras ou por conta do dialeto “juridiquês”, pode resultar em dificuldades para expressar seus direitos, compreender as leis e os procedimentos legais, assim como para garantir uma representação adequada realizada por um advogado.

Assim, expõe Ana Flávia Loyola (2011, p. 114 e 115):

O *jus postulandi*, portanto, favorece o desequilíbrio de forças no processo, fugindo da finalidade de igualarem-se os desiguais, já que a dispensabilidade do advogado, muitas vezes, compromete o contraditório, a ampla defesa e a isonomia das partes por apresentar a parte hipossuficiente técnico processual. As normas processuais devem ser conhecidas pelos profissionais do direito sendo imprescindíveis que se conheçam as normas que regulamentam o proceder da atividade jurisdicional, já que elas disciplinam todos os atos praticados no curso de um processo. Desse modo, não cabe ao leigo conhecer (...) acerca da elaboração de peças, do cumprimento de prazos, do momento de proposição e da forma de produção de provas etc., posto tratar-se de técnica processual, afeta àqueles profissionais que, de algum modo, atuam para o adequado desenvolvimento da função jurisdicional. Já é comum a dificuldade em reconhecer-se um direito, dependendo de sua complexidade, quanto mais se dirá de defendê-lo através da utilização das normas de natureza processual, buscando fazer prevalecer o contraditório, a ampla defesa (como ampla argumentação, incluindo-se a interposição de recursos) e a isonomia.

Ademais, diante da não resolução do mérito e da falta de conhecimento técnico e jurídico, os consumidores são compelidos a recorrer aos processos judiciais. Ressalta-se, é que a extinção do processo sem resolução do mérito, resulta em prejuízos para ambas as partes, uma vez que atrasaria o andamento do processo para o autor e geraria incerteza jurídica para o réu, cuja questão principal ainda estaria pendente de decisão.

Os procedimentos complexos, o formalismo e o ambiente intimidador dos tribunais, bem como a presença de juízes e advogados, figuras percebidas como imponentes, tendem a fazer com que o litigante se sinta suficientemente acuado e desacreditado quanto ao efetivo acesso à justiça, conforme destacado por Cappelletti e Garth (1988, p. 24):

além dessa declarada desconfiança nos advogados, especialmente comum nas classes menos favorecidas, existem outras razões óbvias porque os litígios formais são considerados tão pouco atraentes. Procedimentos complicados, formalismo e ambientes que intimidam, como o dos tribunais, juízes e advogados, figuras tidas como opressoras, fazem com que o litigante se sinta perdido, um prisioneiro num mundo estranho.

Diante do exposto, é imperativo que sejam adotadas medidas que assegurem efetivamente o acesso à justiça para o consumidor, em consonância com os princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal. Não é suficiente garantir apenas a facilitação da postulação em juízo através do *jus postulandi*, pois é fundamental garantir, principalmente, uma defesa técnica e de qualidade, essenciais para o acesso efetivo à justiça e dependente de assistência por parte de profissionais devidamente capacitados, tanto do ponto de vista técnico quanto mental, para a prática jurídica.

3 MECANISMOS ASSEGURADORES PARA O EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA EM CASOS DE CONSUMIDORES NO EXERCÍCIO DO *JUS POSTULANDI*

O *jus postulandi*, embora elimine diversas barreiras ao acesso à Justiça, enfrenta desafios quando as partes carecem de conhecimento técnico, e por consequência gerando uma inefetividade ao acesso à justiça e uma disparidade significativa entre os litigantes e dificultando o pleno exercício do direito de acesso à Justiça.

Entretanto, as dificuldades mencionadas anteriormente, há estratégias que podem maximizar os benefícios do *jus postulandi* para as partes e assegurar o pleno direito de acesso à Justiça para aqueles que buscam os juizados sem acompanhamento de advogado.

Outrossim, torna-se indubitável que mesmo com os avanços proporcionados pelo *jus postulandi* no acesso à justiça, é imperativo reconhecer a necessidade de aprimoramentos para evitar violações de direitos. Os benefícios não devem ser usados como justificativa para comprometer direitos fundamentais, como o acesso à justiça, com todos os seus princípios correlatos, incluindo o contraditório, a ampla defesa e a igualdade processual.

3.1 O PRINCÍPIO DA COOPERAÇÃO E A ATUAÇÃO DO JUIZ

O princípio da cooperação é explicitamente previsto no Código de Processo Civil de 2015. Conforme destacado por Daniel Amorim Assumpção Neves (2016), no artigo 6º do Novo CPC, estabelece-se a obrigação legal para que todos os envolvidos no processo colaborem entre si, visando alcançar uma solução efetiva e em tempo adequado.

Segundo Fredie Didier Jr (2015, p. 125), o princípio da cooperação resultou em um modelo de processo cooperativo, que o descreve da seguinte forma:

Esse modelo caracteriza-se pelo redimensionamento do princípio do contraditório, com a inclusão do órgão jurisdicional no rol dos sujeitos do diálogo processual, e não mais como um mero espectador do duelo das partes. O contraditório é valorizado como instrumento indispensável ao aprimoramento da decisão judicial, e não apenas como uma regra formal que deve ser observada para que a decisão seja válida. A condução do processo deixa de ser determinada pela vontade das partes (marca do processo liberal dispositivo). Também não se pode afirmar que há uma condução inquisitorial do processo pelo órgão jurisdicional, em oposição assimétrica em relação às

partes. Busca-se uma condução cooperativa do processo, sem destaques para qualquer dos sujeitos processuais.

Nesse contexto, considerando também o disposto no artigo 6º do Código de Processo Civil, torna-se claro e indubitável que os juízes, como parte do processo, estão igualmente sujeitos à obrigação de cooperação e devem agir de forma a promover uma decisão mais equitativa. Sobre esse tema, Daniel Amorim aborda (2016, p. 145):

A colaboração do juiz com as partes exige do juiz uma participação mais efetiva, entrosando-se com as partes de forma que o resultado do processo seja o resultado dessa atuação conjunta. O juiz passa a ser um integrante do debate que estabelece na demanda, prestigiando esse debate entre todos, com ideia central de que, quanto mais cooperação houver entre os sujeitos processuais, a qualidade da prestação jurisdicional será melhor.

Porquanto, em um processo conduzido sem o patrocínio de um advogado, como ocorre corriqueiramente nos juizados especiais cíveis, a responsabilidade do juiz em garantir o contraditório assume uma importância ainda maior. Se os juízes desempenham um papel mais proativo nos processos nos juizados, certamente poderíamos visualizar uma maior efetivação do direito de acesso à justiça.

Além disso, é crucial enfatizar que os juizados adotam um procedimento simplificado e informal, como já mencionado, o que permitiria uma participação mais ativa do juiz em situações de desigualdade processual causada pela ausência de assistência técnica e levando em consideração a hipervulnerabilidade do consumidor. Não se busca defender que o juiz adote uma postura parcial no processo, favorecendo um lado específico. O objetivo é ressaltar a capacidade do juiz de auxiliar o litigante para esclarecer o processo, dado os desafios que o litigante encontra ao litigar em um processo sem o auxílio de um advogado.

Nesse contexto, Fredie Didier Júnior dispõe (2015, p.128):

O dever de esclarecimento consiste no dever de o tribunal se esclarecer junto das partes quanto às dúvidas que tenha sobre as suas alegações, pedidos ou posições em juízo, para evitar decisões tomadas em percepções equivocadas ou apressadas. Assim, por exemplo, se o magistrado estiver em dúvida sobre o preenchimento de um requisito processual de validade, deve rá providenciar esclarecimento da parte envolvida, e não determinar imediatamente a consequência prevista em lei para esse ilícito processual (extinção do processo, por exemplo). Do mesmo modo, não deve o magistrado indeferir a petição inicial, tendo em vista a obscuridade do pedido ou da causa de pedir, sem antes pedir esclarecimentos ao demandante - convém lembrar que há hipóteses em que se confere a não advogados a capacidade de formular pedidos, o que torna ainda mais necessária a observância desse dever.

Assim, é imperioso que a atuação do magistrado possa reduzir significativamente as barreiras decorrentes do exercício do *jus postulandi*. Pois, os obstáculos para efetivar o acesso à justiça nestes podem ser vencidos através da condução do juiz de direito no litígio,

principalmente quando o litigante é consumidor hipervulnerável, todavia, sempre prezando a imparcialidade para que não haja a violação do devido processo legal.

3.2 A (IN)DISPENSABILIDADE DO ADVOGADO

Conforme estabelecido no artigo 131 da Constituição Federal de 1988, o advogado é essencial para a administração da justiça, estando protegido em suas ações e declarações no exercício da profissão, desde que dentro dos limites legais (BRASIL, 1998). Além disso, a Lei 8.906/94, conhecida como Estatuto da Advocacia, reforça essa mesma perspectiva em seu artigo 2º, § 3º que reconhece que atuação do advogado é indispensável à administração da justiça e inviolável por seus atos e manifestações.

Nesse cenário, o princípio do *jus postulandi* contradiz a noção da indispensabilidade do advogado, pois permite que as partes, em causas que não ultrapassem 20 salários-mínimos, atuem diretamente no processo sem a obrigação de serem representadas por um advogado. Todavia, é obrigatória a presença deste, quando o valor da causa ultrapassa este limite, conforme o enunciado 36 do Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE), em que esclarece que a assistência obrigatória somente se inicia a partir da fase instrutória.

Diante dessa perspectiva, o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, por meio de uma Ação Declaratória de Inconstitucionalidade (ADI N.º 1.539), contestando que a previsão da dispensa do advogado e sua atividade advocatícia deve ser regulamentada e não facultativa.

No entanto, o STF declarou a constitucionalidade do artigo 9º da Lei 9.099/95. Nos seguintes termos:

EMENTA: AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. ACESSO À JUSTIÇA. JUIZADO ESPECIAL. PRESENÇA DO ADVOGADO. IMPRESCINDIBILIDADE RELATIVA. PRECEDENTES. LEI 9.099/95. OBSERVÂNCIA DOS PRECEITOS CONSTITUCIONAIS. RAZOABILIDADE DA NORMA. AUSÊNCIA DE ADVOGADO. FACULDADE DA PARTE. CAUSA DE PEQUENO VALOR. DISPENSA DO ADVOGADO. POSSIBILIDADE. 1. Juizado Especial. Lei 9099/95, artigo 9º. Faculdade conferida à parte para demandar ou defender-se pessoalmente em juízo, sem assistência de advogado. Ofensa à Constituição Federal. Inexistência. Não é absoluta a assistência do profissional da advocacia em juízo, podendo a lei prever situações em que é prescindível a indicação de advogado, dados os princípios da oralidade e da informalidade adotados pela norma para tornar mais célere e menos oneroso o acesso à justiça. Precedentes. 2. Lei 9099/95. Fixação da competência dos juízos

especiais civis tendo como parâmetro o valor dado à causa. Razoabilidade da lei, que possibilita o acesso do cidadão ao judiciário de forma simples, rápida e efetiva, sem maiores despesas e entraves burocráticos. Ação julgada improcedente. (STF - ADI: 1539 UF, Relator: Min. MAURÍCIO CORRÊA, Data de Julgamento: 24/04/2003, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJ 05-12- 2003 PP-00017 EMENT VOL-02135-03 PP-00398)

Outrossim, como demonstrado anteriormente, há uma significativa disparidade técnica, linguística e social entre as partes envolvidas, especialmente quando consideramos a hipervulnerabilidade do consumidor. Nesse sentido, torna-se evidente a importância de contar com a assistência de um advogado nesse contexto de vulnerabilidade do consumidor. Contudo, como podemos observar, muitas vezes as partes não têm recursos para contratar os serviços de um advogado, assim, os juízes na esfera dos Juizados Especiais Cíveis, analisando a vulnerabilidade da parte pode deferir a nomeação de um advogado, em que será custeado pelo poder estatal.

Nessa perspectiva, em conformidade com o disposto no artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal, que estabelece a obrigação do Estado em fornecer assistência jurídica completa e gratuita para aqueles que comprovarem insuficiência de recursos, o artigo 134 da referida legislação dispõe que:

a Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal.

Em síntese, é incumbência do Estado, através da Defensoria Pública, assegurar assistência jurídica completa e gratuita para indivíduos que não possuem recursos para arcar com tais serviços. Essa responsabilidade vai além do acesso à representação legal, englobando também a defesa abrangente dos direitos dos menos favorecidos em todas as instâncias pertinentes. No entanto, há uma disparidade entre a teoria e a prática. No momento atual, diversas Defensorias Públicas do Brasil ainda enfrentam deficiências, contudo a Defensoria Pública do estado de Goiás é uma das que mais sofre com os déficits estruturais e operacionais que a impedem de atender plenamente todas as necessidades e demandas dos indivíduos necessitados de assistência jurídica, sendo este o caso da atuação das defensorias no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis.

No Brasil, a Lei Complementar n.º 80 de 12 de janeiro de 1994, regula a estrutura e funcionamento da Defensoria Pública do Estado, definindo as responsabilidades e operações de seus órgãos e unidades. Em conformidade com o artigo 4º, inciso XVII, a Defensoria

Pública do Estado de Goiás tem como parte de suas funções institucionais oferecer orientação jurídica e representação nos Juizados Especiais e suas respectivas Turmas Recursais.

Entretanto, é notável que a Defensoria Pública do Estado de Goiás enfrenta vários obstáculos que dificultam sua atuação eficaz, considerando-se sua relativa juventude como instituição e o significativo déficit estrutural presente nas defensorias. Sendo evidenciado pela disparidade na distribuição regional de recursos e pela inadequação do financiamento disponível, o que sobrecarrega de trabalho a instituição e a impede de que os defensores possam atuar no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis.

Porquanto, ao examinar o estudo mais recente, cujos dados foram atualizados até o ano de 2022, no Estado de Goiás torna-se perceptível a constatação apresentada anteriormente:

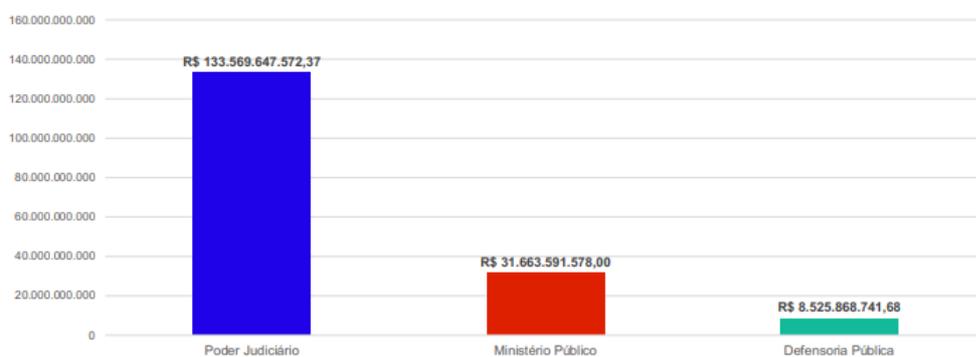
Tabela 1 – Análise comparativa entre o número de Defensores Públicos e a população do estado de Goiás (2022)

Razão entre população e Defensores (as) Públicos (as) no Estado de Goiás
129 Defensores Públicos
7.055.228 habitantes
6.224.970 habitantes (população-alvo)
1 Defensor para cada 54.692 habitantes
1 Defensor para cada 48.256 habitantes (população-alvo)

Portanto, é possível ressaltar que os orçamentos destinados aos diferentes ramos da Defensoria Pública brasileira apresentam uma notável desigualdade e não mantêm um nível mínimo de equidade em comparação com outras instituições que possuem igualdade constitucional (Ministério Público e o Poder Judiciário).

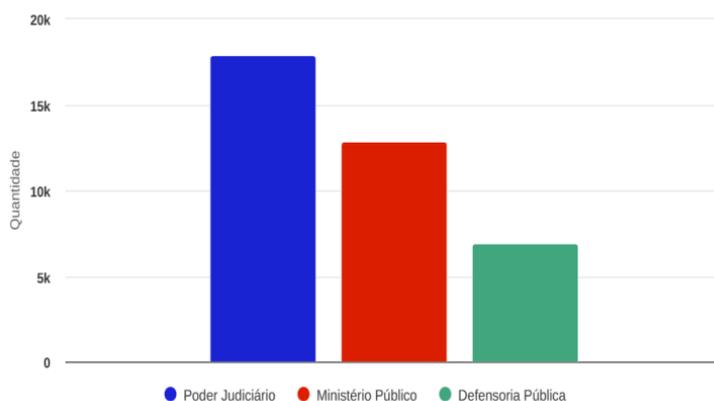
A comparação entre a Defensoria Pública, o Ministério Público e o Poder Judiciário evidenciam uma disparidade significativa no contexto financeiro das instituições que integram o sistema judiciário brasileiro. No orçamento para o ano de 2023, observa-se que os recursos alocados ao Ministério Público são superiores em 271,38% em relação à Defensoria Pública. Já em relação ao Poder Judiciário, a diferença é ainda mais acentuada, sendo que o orçamento destinado ao Poder Judiciário é 1.466,64% maior do que o destinado à Defensoria Pública.

Figura 1 – Análise comparativa entre o orçamento anual aprovado para a defensoria Pública, Ministério Público e Poder Judiciário (2022)



Diante desse gráfico, torna-se evidente a disparidade de investimentos entre o Poder Judiciário, Ministério Público e a Defensoria Pública, o que, por conseguinte, impacta diretamente no número de servidores e dificulta a atuação da Defensoria nos Juizados Especiais Cíveis. Embora seja uma atribuição da instituição, ela acaba ficando limitada devido aos inúmeros problemas mencionados anteriormente.

Figura 2 – Análise comparativa entre o número de membros da Defensoria Pública, Ministério Público e Poder Judiciário (2022)



Assim, é indubitável que o déficit de financiamento resulta em uma redução no número de contratações, aumento da carga de trabalho, disparidade regional na distribuição de funcionários, carência de infraestrutura adequada e falta de investimento em tecnologias emergentes, o que conseqüentemente dificulta o acesso da população aos serviços oferecidos pela Defensoria Pública.

Nesse contexto, é imprescindível que o Estado adote medidas para fortalecer as Defensorias Públicas em todo o país, visando superar os obstáculos que limitam a capacidade de atender plenamente às necessidades da sociedade. Isso inclui especialmente a questão do

subfinanciamento previamente mencionado, que acaba agravando outros problemas como a sobrecarga de trabalho, a desigualdade na distribuição de funcionários por regiões, a falta de infraestrutura adequada e a escassez de investimentos em tecnologias modernas. Essas questões dificultam o acesso à justiça para aqueles que mais precisam, impedindo que todos aqueles que não têm condições de pagar por serviços jurídicos caros tenham acesso completo e efetivo à assistência gratuita, comprometendo assim o ideal de igualdade no processo judicial.

Em uma nova abordagem, observa-se a existência de um convênio entre o Tribunal de Justiça e o Sistema Banco de Advogados Dativos da OAB (BAD), estabelecido por meio de um acordo com o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. No entanto, na prática dos Juizados Especiais Cíveis, deparamo-nos com situações em que um advogado dativo é nomeado, mas, devido à inércia desse profissional, torna-se necessário nomear um novo advogado, por vezes mais de uma vez. Acarretando a dilação dos prazos, que deveriam ser de 10 dias, superam os 30 dias, o que claramente viola a celeridade exigida no âmbito dos juizados.

Assim, verifica-se que o patrocínio de um advogado no âmbito dos juizados é de extrema importância, porquanto, para assegurar a efetivação do acesso à justiça torna-se necessário que os Tribunais fortaleçam e aprimorem suas parcerias, para que assim, os mais vulneráveis possam ter um acesso efetivo à justiça.

3.3 SUPORTE TÉCNICO ALTERNATIVO EM PARCERIA COM O ORGÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

A proteção dos direitos do consumidor é um elemento essencial e um dos princípios fundamentais da estrutura econômica, conforme estabelecido no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988, o qual estipula que "o Estado promoverá, de acordo com a legislação, a proteção do consumidor", e no artigo 170, inciso V, da mesma Constituição, que estabelece a proteção do consumidor como um princípio fundamental da organização econômica.

Assim, para assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, a legislação brasileira atribuiu autoridade a determinadas entidades corporativas para desempenhar o papel de representantes da sociedade difusa de consumidores, validando assim suas ações

em processos coletivos. Nesse cenário de intervenção estatal através de uma postura proativa de proteção, o Procon emerge como parte integrante da política de garantia e efetivação dos direitos do consumidor, sendo órgãos vinculados à administração direta dos Poderes Executivos Estaduais e Municipais, cujo foco reside na defesa dos interesses individuais e coletivos dos consumidores.

A função desempenhada pelo PROCON vai além da mera justificativa dos direitos dos consumidores, quer sejam avaliados de forma individual ou coletiva. Essa função representa um avanço em relação à mera declaração desses direitos, marcando o início de uma nova fase na qual os esforços convergem para torná-los efetivos. Os órgãos de defesa e proteção do consumidor foram estabelecidos com o objetivo de permitir que o Estado cumpra ativamente seu papel de proteger o consumidor, monitorando as relações de consumo e resolvendo os conflitos individuais por meio do Poder Executivo. A promoção da defesa do consumidor, visando facilitar o acesso à justiça para eles, guia toda a atividade dos órgãos administrativos de defesa do consumidor.

No contexto brasileiro, o aumento da demanda por acesso à justiça, combinado com a limitação na capacidade estatal de prestação jurisdicional, tem impulsionado o desenvolvimento de políticas públicas que promovem o uso de métodos informais para prevenir e resolver conflitos. Esse movimento democratiza a garantia do direito de acesso à justiça por meio de diferentes vias, que são alternativas à jurisdição estatal, resultando na evitação do processo judicial e das barreiras que podem comprometer sua eficácia adequada.

Assim, dispõe Antonio Carlos Wolkmer (2001, p. 100 e 101):

Ainda que seja um lócustradicional de controle e de resolução de conflitos, na verdade, por ser de difícil acesso, moroso e extremamente caro, torna-se cada vez mais inviável para controlar e reprimir conflitos, favorecendo, paradoxalmente, a emergência de outras agências alternativas 'não institucionalizadas' ou instâncias judiciais 'informais' (juizados ou tribunais de conciliação ou arbitragem 'extrajudiciais') que conseguem, com maior eficiência e rapidez, substituir com vantagens o Poder Judiciário.

No contexto dos Juizados Especiais Cíveis, em que o consumidor muitas vezes se encontra em posição vulnerável, especialmente quando não conta com assistência jurídica, seria viável considerar como alternativa para promover o acesso à justiça a implementação de um órgão auxiliar do Poder Judiciário. Essa entidade poderia ser estabelecida por meio de uma colaboração entre a Senacon e o Procon, com a finalidade de oferecer consultas e orientações para as partes envolvidas. Tal iniciativa se justifica pelo fato de que o Poder Judiciário não é,

por natureza, um órgão consultivo, porquanto, possui a obrigação legal de manter a imparcialidade.

Segundo a análise de Paulo Hamilton Siqueira Júnior, o progresso da história conduziu à formação de um genuíno "Direito Constitucional do Consumidor", o qual autoriza a intervenção estatal na autonomia da vontade e na esfera econômica, tendo como objetivo primordial o bem-estar social (Siqueira, 2010).

O referido órgão seria constituído por uma equipe de profissionais altamente qualificados em direito e relações de consumo, com o propósito de oferecer um serviço consultivo e orientador à comunidade de forma gratuita. Tendo uma linguagem acessível para pessoas sem conhecimento jurídico, e a divulgação desse serviço seria amplamente realizada, possivelmente envolvendo uma parceria com o Tribunal de Justiça do Estado.

Outrossim, o objetivo principal seria fornecer informações legais fundamentais e promover a conscientização jurídica necessária para auxiliar consumidores desprovidos de assistência legal a elaborar defesas técnicas adequadas. No mais, o órgão poderia orientar sobre a eventual necessidade de buscar auxílio especializado para garantir uma defesa mais eficaz, quando necessário.

Ademais, faz-se necessário afirmar que essa resolução alternativa de conflito, não pode e nem deverá substituir o patrocínio de um advogado ou defensor público. Contudo, levando em consideração os fundamentos legais do *jus postulandi* conforme o artigo 9º da Lei 9.099/1995, e o reconhecimento de sua constitucionalidade pelo Supremo Tribunal Federal, conforme supracitado, proporcionando, pelo menos, o máximo de consciência jurídica àqueles que optarem por seguir sem assistência profissional.

Outrossim, fica claro que a falta de suporte técnico compromete o acesso à justiça, pois impede a aplicação efetiva do princípio da igualdade de condições entre as partes. Isso ocorre devido à deficiência tanto no suporte oferecido pelos órgãos de proteção ao consumidor quanto pelo próprio Estado, que se mostra inadequado. Como resultado, torna-se difícil assegurar não apenas o acesso à justiça como também princípio da celeridade, efetividade, oralidade, simplicidade e informalidade, mas também os demais princípios que orientam o funcionamento dos Juizados Especiais Cíveis, conforme mencionado anteriormente.

CONCLUSÃO

O acesso à justiça é um dos direitos fundamentais mais fundamentais previstos na Constituição Federal de 1988, porquanto é a base para garantir todos os demais direitos essenciais de cada indivíduo.

Os Juizados Especiais Cíveis emergiram como uma resposta aos movimentos de reforma do acesso à justiça, visando facilitá-lo especialmente em questões de menor complexidade e valor ínfimo. Esses juizados são orientados pelos princípios fundamentais da simplicidade, oralidade, informalidade e, sobretudo, celeridade. Uma inovação significativa que influenciou o procedimento foi a possibilidade facultativa do *jus postulandi*, permitindo que as partes litigassem pessoalmente, sem a necessidade de representação por um advogado ou defensor. Ou seja, foi um grande passo rumo ao acesso à justiça.

Considerando, entretanto, o princípio da essencialidade da advocacia conforme preconizado na Constituição e suas justificativas subjacentes, é oportuno questionar se, apesar da determinação do Supremo Tribunal Federal de que o artigo 9º da Lei 9.099/95, que institui o *jus postulandi* nos Juizados, seja constitucional, ainda persiste a controvérsia sobre a efetividade do acesso à justiça ao litigar sem a assistência de um advogado. Não obstante, é incontestável que a ausência de assistência jurídica não favorece um acesso efetivo à justiça, visto que simplesmente ter acesso ao Poder Judiciário não garante a efetivação desse direito.

Essa constatação deriva da percepção de que a mera garantia formal de acesso ao Poder Judiciário, por meio de uma entrada mais acessível, não é suficiente. Ao ingressar no processo, é essencial que cada parte possua recursos equivalentes para litigar em pé de igualdade, capacitando-se para apresentar uma defesa apropriada.

A discrepância se torna ainda mais evidente ao considerar as relações de consumo nos Juizados Especiais Cíveis, dado que a legislação consumerista em si reconhece o consumidor como a parte mais vulnerável da relação. Isso demonstra que o consumidor que litiga sem assistência de um advogado público não está em uma posição equitativa com o fornecedor, que possui vantagens decorrentes de seu maior poder econômico, técnico-científico e, inclusive, jurídico. Dado que os fornecedores estão acostumados com litígios recorrentes, têm condições mais favoráveis para desenvolver uma defesa técnica cada vez mais aprimorada.

À luz dessas considerações, torna-se inegável que a implementação dos Juizados Especiais Cíveis representou um avanço significativo em direção ao acesso à justiça. O objetivo primordial desses Juizados foi reestruturar o panorama do Poder Judiciário brasileiro, que já enfrentava desafios relacionados à complexidade, demora e volume excessivo de processos. No

entanto, é evidente que a promulgação da Lei 9.099/1995 e a instituição do *jus postulandi* por si só não é suficiente para garantir o acesso efetivo à justiça. É crucial que o acesso à justiça seja concedido de maneira eficaz, especialmente aos consumidores, que são geralmente considerados vulneráveis na relação jurídica, caracterizada pelo desequilíbrio entre as partes.

Dessa maneira, infere-se que é imprescindível para a elaboração de uma defesa técnica e de excelência que o consumidor seja representado por um advogado, quando tiver capacidade financeira para custear os serviços advocatícios, ou, na ausência dessa possibilidade, que seja patrocinado por um defensor público.

Para evidenciar a inacessibilidade da contratação dos serviços advocatícios para uma parcela significativa da população devido aos custos associados, não é necessário recorrer apenas à análise das atividades dos Juizados Especiais Cíveis. De fato, basta observar a diversidade de contextos que permeia o território nacional.

Neste contexto, é essencial enfatizar a importância da atuação judiciária em casos nos quais uma das partes opta por exercer o *jus postulandi*, adotando uma postura imparcial e transparente, garantindo assim a equidade no processo.

No mais, é crucial ressaltar os desafios enfrentados pelas Defensorias Públicas, apesar de sua relevância significativa e papel central no acesso à justiça em todo o país. Mesmo em estágios iniciais de implementação, essas instituições têm enfrentado uma série de obstáculos. Dentre eles, destacam-se a falta de investimentos adequados, escassez de contratações, sobrecarga de trabalho, disparidades regionais na distribuição de recursos humanos e a ausência de infraestrutura adequada para atender plenamente às necessidades da população carente. Tais deficiências são observáveis em todo o território nacional, com maior destaque em estados nos quais a implementação desses órgãos ocorreu de forma mais tardia, como é o caso do Estado de Goiás.

Considerando o exposto, diante da possibilidade de um indivíduo optar por exercer o *jus postulandi* garantido por lei, torna-se imperativa a disponibilização de um órgão auxiliar, conforme sugerido. Este órgão teria como objetivo fornecer orientação básica sobre os direitos pertinentes e promover o desenvolvimento de uma consciência jurídica essencial para a apresentação de defesa. Tal assistência seria prestada por uma equipe capacitada para lidar com essas demandas, incentivando, ao mesmo tempo, a busca por uma conscientização sobre a necessidade de assistência jurídica de um advogado. Dessa forma, contribuiria significativamente para garantir um acesso efetivo à justiça, seja por meio de convênios com o Tribunal de Justiça, pela via dos defensores públicos ou de forma privada.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 27/10/2023.
- BRASIL. **Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 set. 1995. Disponível em: Acesso em: 01 dez. 2023.
- BRASIL. **Lei nº 13.105/2015. Código de Processo Civil. Brasília**, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 28 jan. 2024.
- BRASIL. **Lei complementar nº 80/1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Brasília, [1994]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 24 fev. 2024
- ANDRIGHI, Fátima Nancy; BENETI, Sidnei Agostinho. **Juizados Especiais Cíveis e Criminais**. Belo Horizonte: Del Rey, 1996.
- BEZERRA, Paulo César Santos. **Acesso à justiça: um problema ético-social o plano da realização do direito**. Rio de Janeiro: Renovar, 2001.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Teoria e prática dos juizados especiais cíveis estaduais e federais**. 8 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- Didier JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento**. 17ª. ed. Salvador: Editora Jus Podivm, v. 1.
- DINAMARCO, Cândido Rangel. **Princípios e Critérios no Processo das Pequenas Causas, in WATANBE, Kazuo. Juizado Especial de Pequenas Causas**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985.
- GARTH, Bryant. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2022**. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/downloads/>. Acesso em: 25/03/2024
- GARTH, Bryant. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2023**. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/downloads/>. Acesso em: 25/03/2024
- MELO, André Luis Alves e outros. **Lei dos juizados especiais cíveis e criminais comentada: jurisprudência, legislação e prática**. São Paulo: Iglu. 2000.
- MENEGATTI, Christiano Augusto. **O jus postulandi e o direito fundamental de acesso à justiça**. São Paulo: LTR, 2011.

NEVES, D. A. A. **Manual de Direito Processual Civil. 8ª. ed. Salvador:** Editora Jus Podivm, v. Único, 2016

NOVAIS, Jorge Reis. **Contributo para uma Teoria do Estado de Direito.** Coimbra: Almedina, 2006.

NOVAIS, Jorge Reis. **Direitos Fundamentais: trunfos contra a maioria.** Coimbra: Almedina, 2006.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor.** 8.ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

PEREIRA, Ana Flávia L. A. **A inefetividade do acesso à justiça em razão do preconceito linguístico: análise crítica do *jus postulandi* no estado democrático de direito.** Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte. 2011

PIOVESAN, Flávia. **Direitos humanos e o direito constitucional internacional.** 7. ed amp. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005.

PISKE, Oriana. **Juizados Especiais nos países das famílias da Common Law e da Civil Law - Parte II.** Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2006. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2006/juizados-especiais-nos-paises-das-familias-da-common-law-e-da-civil-law-parte-ii-juiza-oriana-piske>. Acesso em: 11/02/2024.

ROCHA, Felipe Borring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais: teoria e prática.** 10 ed. São Paulo: Atlas, 2019.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Introdução à sociologia da administração da justiça.** In: **FARIA, José Eduardo. Direito e justiça.** São Paulo: Ática, 1989.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça. 3. ed. 2ª reimpressão,** Cortez, 2011.

SIQUEIRA JÚNIOR, Paulo Hamilton. **Direito constitucional do consumidor.** In: MORATO, Antonio Carlos; NERI, Paulo de Tarso (Org.). 20 anos do Código de Defesa do Consumidor: estudos em homenagem ao Professor José Geraldo Brito Filomeno, 2010.

SOUSA, Álvaro Couri Antunes. **Juizados especiais federais cíveis: aspectos relevantes e o sistema recursal da Lei nº 10.259/01.** Rio de Janeiro: Renovar, 2004.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil: vol. 1: teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento e procedimento comum.** 59. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

WOLKMER, Antonio Carlos. **Pluralismo jurídico:fundamentos de uma nova cultura no direito.** 3. ed. São Paulo: Editora Alfa-Omega, 2001.