

A substituição da audiência do art. 334 do CPC pela tentativa de composição extrajudicial por meio da plataforma “consumidor.gov.br”

Henrique Kurscheidt¹

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná e Professor da Escola da Magistratura do Paraná

Luciana Gonçalves Nunes²

Juíza Substituta na 33ª Seção Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Resumo: O presente artigo tem por objetivo analisar se é possível dispensar a realização da audiência preliminar de conciliação ou mediação, prevista no art. 334 do Código de Processo Civil, nas hipóteses em que a judicialização do conflito é precedida de tentativa de composição extrajudicial por meio da plataforma “consumidor.gov.br”, como forma de estimular a adoção de tal método alternativo de solução de conflitos e reduzir a litigância. Após concluir pela possibilidade de dispensa, o artigo pondera, por meio de análise comparativa da tentativa de composição realizada por intermédio da plataforma de composição virtual com aquela realizada no bojo do processo judicial, se a adoção da sistemática proposta favorece a obtenção de solução efetiva e célere aos conflitos de consumo.

Introdução

DADOS DO RELATÓRIO “JUSTIÇA EM NÚMEROS”, divulgado anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), apontam que o índice de soluções consensuais, desde a entrada em vigor do Código de Processo Civil (CPC), aumentou em apenas um ponto percentual. Noutro giro, plataformas digitais, a exemplo do “consumidor.gov.br”, demonstram expressivo índice de solução consensual nas reclamações a elas submetidas.

Diante desse cenário, este artigo examina, em seu primeiro capítulo, se é possível dispensar a realização da audiência de conciliação ou mediação, prevista no art. 334 do CPC³, nas hipóteses em que a judicialização do conflito é precedida de tentativa de composição extrajudicial. No segundo capítulo, partindo-se da premissa de viabilidade, realiza uma análise comparativa entre as tentativas de conciliação realizadas no curso do processo judicial, no âmbito dos CEJUSCs, e por meio da aludida plataforma de solução eletrônica. Ao final, conclui-se que o direcionamento da tentativa de composição nos conflitos de consumo à plataforma “consumidor.gov.br”, em substituição à audiência preliminar, apresenta possíveis vantagens e deve ser incentivada.

1. A audiência preliminar e a possibilidade de sua dispensa

O CPC alçou os chamados métodos alternativos de resolução de controvérsias (*alternative dispute resolution* ou ADR⁴) a meio preferencial de solução de conflitos. Em seu capítulo inaugural, que trata das normas fundamentais do processo civil, o CPC estabelece que o emprego de métodos consensuais deve ser promovido pelo Estado e a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual devem ser estimulados (art. 3º, §§ 2º e 3º).

Pretendeu-se adotar, assim, o modelo de tribunal multiportas (*multi-door courthouse*), bem estabelecido e com resultados positivos no direito norte-americano⁵, no qual o tradicional método adjudicatório é apenas uma das alternativas disponíveis para solução das demandas

apresentadas ao Poder Judiciário. Com isso, busca-se permitir que cada caso seja submetido ao método mais adequado à sua resolução satisfatória, com a preservação e racionalização do uso dos recursos disponíveis, que podem ser alocados no julgamento dos casos em que a solução consensual não é possível⁶.

No âmbito das demandas judicializadas, o legislador cuidou de inserir, como ato inicial do procedimento comum, audiência destinada especificamente à tentativa de composição (art. 334 do CPC), a reforçar a proeminência dos métodos consensuais, na sistemática processual instituída pela atual codificação. Como observa Fredie Didier Júnior, “o CPC generalizou, neste ponto, o modelo já existente há muitos anos no âmbito dos Juizados Especiais, embora com regramento bem diverso” (2019, p. 726).

A interpretação literal do art. 334, § 4º, do CPC indica que somente seria possível dispensar a audiência preliminar nas hipóteses taxativamente elencadas em seus dois incisos, quais sejam, “se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual” ou “quando não se admitir a autocomposição”. Consequentemente, em todas as demais situações a realização da audiência seria obrigatória e não poderia ser dispensada, ainda que, pelas circunstâncias do caso concreto, seja possível antever a inutilidade do ato.

Embora parcela da doutrina adote a interpretação literal e sustente que a obrigatoriedade da audiência decorre da opção realizada pelo legislador de atribuir centralidade aos meios autocompositivos de solução de conflitos (CAMBI, 2016, p. 885), outros autores defendem a possibilidade de dispensa do ato, fundada nos deveres legais impostos ao juiz pelo art. 139, II e VI, do CPC, de velar pela razoável duração do processo e de flexibilizar o procedimento para adaptá-lo às especificidades da causa, de modo a conferir maior efetividade à tutela do direito (GAJARDONI *et al*, 2018, p. 83).

A prática de atos processuais que não produzirão qualquer resultado, consumindo tempo e recursos das partes e do poder público, não pode ser considerada eficiente

Se, por um lado, o CPC exige o estímulo à solução consensual dos conflitos (art. 3º, §§ 2º e 3º, do CPC), por outro, impõe ao juiz o dever de dirigir o processo, buscando promover, entre outros valores, a eficiência (art. 8º do CPC). A prática de atos processuais que não produzirão qualquer resultado, consumindo tempo e recursos das partes e do poder público, não pode ser considerada eficiente. Assim, em determinadas hipóteses, o princípio da eficiência justifica – e exige – a flexibilização procedimental, tendo como baliza a realização dos fins do processo, com o menor custo financeiro e temporal aos envolvidos.

Em resumo, embora remanesça divergência doutrinária acerca do tema, defende-se a possibilidade de dispensar a audiência preliminar nas hipóteses em que é possível antever que a composição não será alcançada, por se tratar de solução mais consentânea com o direito fundamental à razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, da CRFB/88) e com o princípio da eficiência (art. 8º do CPC)⁷.

Nesse sentido, encontram-se julgados dispensando a audiência preliminar quando constatada, no caso concreto, a inviabilidade de acordo:

Agravo de instrumento. [...]. Ausência de designação da audiência de conciliação prevista no art. 334, do CPC/15. (...) Desnecessidade de designação do ato. Desinteresse dos autores. Demonstração, no caso concreto, de inviabilidade de acordo entre as partes. Conciliação, ademais, que pode ser realizada em qualquer momento processual. [...]. – Conquanto o art. 334, § 4º, do CPC/15, dispense a audiência de conciliação apenas quando ambas as partes manifestarem expresse desinteresse na composição consensual ou quando o caso não admitir autocomposição, *pode o Magistrado, em casos excepcionais, deixar de designar o ato, até porque cabe a ele zelar pela aplicação dos princípios da celeridade processual, da duração razoável do processo e da efetividade jurisdicional*. As peculiaridades do caso permitem concluir pela inviabilidade de acordo entre as partes, fato que possibilita a dispensa da realização da audiência de conciliação prevista no art. 334, do CPC/15. (...) (TJPR – 18ª C. Cível – 0015955-55.2020.8.16.0000 – Campo Mourão – Rel.: Desembargador Péricles Bellusci de Batista Pereira – J. 13.07.2020). Destacado.

Na mesma linha, o Tribunal de Justiça do Maranhão possui ato normativo que determina: “A dispensa da audiência de conciliação prévia, quando requerida pela parte que apresentar documentos da busca pelo entendimento por intermédio das plataformas digitais que não obtiveram êxito na resolução total ou parcial do conflito”⁸.

1.1 A dispensa da audiência preliminar como forma de incentivo à prévia tentativa de composição extrajudicial

Em que pese a centralidade atribuída pelo CPC aos métodos autocompositivos, os dados estatísticos divulgados anualmente pelo CNJ, por meio do relatório “Justiça em Números”, demonstram que os avanços na adoção das vias consensuais de resolução de conflitos ainda são tímidos, enquanto o número de feitos ajuizados a cada ano continua elevado⁹.

No intuito de alterar o aludido cenário, existem propostas, no campo doutrinário e jurisprudencial, sugerindo a adoção de medidas tendentes a compelir as partes a submeter o conflito a métodos consensuais de resolução como condição de acesso à via judicial^{10, 11}. Propostas nessa linha, no entanto, enfrentam resistências, a uma, por não contarem com expresse suporte legal; a duas, por restringirem, em alguma medida, o exercício do direito constitucional de ação.

Em síntese, apesar de a adesão voluntária aos métodos consensuais de resolução de conflitos ainda ser relativamente baixa, o direcionamento impositivo de demandas a tais métodos pode reduzir sua efetividade.

Diante desse panorama, a criação de incentivos para que as partes voluntariamente optem pela realização de prévia tentativa de composição antes de judicializar o conflito surge como possível solução intermediária, na medida em que direciona as partes para escolha que é benéfica aos envolvidos no conflito e ao sistema jurisdicional como um todo, sem, contudo, cercear a liberdade de escolha e o exercício do direito de ação.

Nesse sentido, a dispensa da audiência preliminar, mediante a comprovação da prévia tentativa de solução consensual extrajudicial, constitui relevante incentivo para que as partes adotem voluntariamente tal

procedimento, com o objetivo de obter mais celeridade no trâmite do processo¹², caso a questão venha a ser posteriormente judicializada.

A partir de tais premissas, cabe ponderar se a substituição da audiência preliminar pela prévia tentativa de composição intermediada pelo “consumidor.gov.br” é medida que favorece a obtenção de solução efetiva e em tempo razoável dos conflitos de consumo e se deve ser incentivada.

2. A plataforma “consumidor.gov.br” em comparação à audiência preliminar

No âmbito dos conflitos de consumo, a plataforma “consumidor.gov.br” possibilita a tentativa de solução consensual, por meio da interlocução direta em ambiente digital, entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços previamente cadastrados. Trata-se de serviço público gratuito, instituído pelo Decreto 8.573/15 e vinculado à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e da Segurança Pública.

A plataforma viabiliza que o consumidor registre reclamação contra as empresas previamente cadastradas, que, em seguida, possuem o prazo de 10 dias, para analisar e responder. Por fim, o consumidor dispõe de até 20 dias para informar se sua reclamação foi resolvida ou não, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

As reclamações registradas são inseridas em base de dados pública, que apresenta informações como o prazo médio de resposta e os índices de solução e satisfação no tratamento das reclamações pelas empresas cadastradas. Tais informações podem ser facilmente acessadas, mediante consulta ao sítio eletrônico “consumidor.gov.br”, que apresenta rankings das empresas com melhor desempenho em cada um dos índices monitorados (índice de solução, índice de satisfação, prazo médio de resposta e reclamações respondidas).

Trata-se de um mecanismo de estímulo para que os fornecedores busquem solucionar adequadamente as reclamações que lhes são apresentadas, a fim de obter melhores posições em tais rankings.

A plataforma apresenta expressivo índice de solução das reclamações apresentadas, no percentual de 80%, bem como reduzido prazo médio para obtenção de resposta (6,5 dias)¹³.

Em contraposição, consonante dados do relatório “Justiça em Números”, divulgado anualmente pelo CNJ, o índice de conciliações obtidas em processos judiciais aumentou em apenas um ponto percentual desde a entrada em vigor do CPC¹⁴.

Conforme demonstra Erik Wolkart Navarro, os crescentes investimentos em aumento da estrutura especializada na resolução consensual de conflitos não têm refletido diretamente nos índices de conciliação. Embora o número de Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs instalados no país tenha mais que dobrado entre 2014 e 2018 (passando de 362 para 982 unidades), o percentual de conciliações na fase de conhecimento dos processos caiu de 19,1% para 14% entre 2015 e 2018.

Diante desse cenário, cabe perquirir quais são os motivos que justificam a disparidade de resultados obtidos pela plataforma de solução eletrônica e pelas tentativas de conciliação ou mediação realizadas no curso do processo judicial, no âmbito dos CEJUSCs.

A primeira diferença diz respeito ao meio no qual são realizadas as tratativas de acordo. Enquanto a negociação realizada por intermédio da plataforma “consumidor.gov.br” ocorre em ambiente integralmente digital, dispensando o deslocamento físico dos envolvidos, a audiência preliminar é realizada, de regra, presencialmente, na localidade de residência do consumidor. Por tal motivo, os fornecedores são frequentemente representados, nas audiências, por prepostos que não detêm real poder decisório, sendo corriqueiro o emprego de representantes que não possuem qualquer relação com a empresa reclamada, contratadas apenas para comparecimento ao ato (os chamados “correspondentes”), frustrando a efetiva possibilidade de negociação¹⁵.

Em relação à colheita e divulgação de dados estatísticos relacionados à solução das reclamações apresentadas, que constituem um importante fator de estímulo à solução do conflito na medida em que refletem na imagem do fornecedor, a própria capilaridade dos CEJUSCs dificulta e torna onerosa a consolidação de dados acerca do tratamento dado

pelos fornecedores às reclamações apresentadas pelos consumidores. Ainda que seja possível que cada tribunal ou unidade do CEJUSC formule estatísticas a esse respeito, o impacto da divulgação de tais dados é menor do que aquele divulgado em rankings, na plataforma “consumidor.gov.br”, de abrangência nacional e facilmente acessíveis pela internet.

Outra diferença relevante diz respeito aos custos envolvidos na utilização de cada uma das vias de transação. A audiência preliminar ocorre após o ajuizamento de demanda judicial, que constitui o fato gerador de custas processuais e despesas com a contratação de advogados, a serem suportadas pelas partes e alocadas em eventual acordo. A necessidade de definir a responsabilidade pelo custeio de tais despesas aumenta a complexidade e dificulta eventual composição, por envolver mais fatores na disputa. Como adverte Posner, “quanto mais coisas estiverem em jogo numa disputa, tanto mais provável que esta seja litigada, ou seja, que não se chegue a um acordo” (2007, p. 484). Por outro lado, a tentativa de composição por intermédio da plataforma “consumidor.gov.br” é gratuita e não demanda a assistência por advogado ou o comparecimento presencial¹⁶.

Sob a perspectiva da administração pública, os investimentos necessários para possibilitar a tentativa de solução consensual por meio de plataforma digital de atendimento, de abrangência nacional, também parecem ser menores, porquanto não exige a presença de um terceiro mediador ou mesmo a disponibilização de unidades físicas distribuídas em diversas localidades do país, com instalações e corpo de servidores próprios.

Por fim, em relação ao tempo necessário para o tratamento da reclamação, o serviço prestado pela plataforma digital apresenta vantagem. Conforme exposto acima, as estatísticas demonstram que, na plataforma “consumidor.gov.br”, as reclamações são respondidas, em

média, no prazo de 6,5 dias. Embora inexistam dados estatísticos compilados de todos os estados, a realização da audiência preliminar, com a designação de data para realização de ato presencial, consome prazo consideravelmente superior, tendo em vista que se sujeita à pauta da unidade e demanda um interregno temporal mínimo de 30 dias de sua designação e de 20 dias entre a data de sua realização e a citação da parte requerida, que usualmente leva considerável lapso temporal para ser concretizada (art. 334 do CPC).

Em síntese, o direcionamento da tentativa de composição nos conflitos de consumo à plataforma “consumidor.gov.br” em substituição à audiência preliminar apresenta possíveis vantagens, quais sejam: (i) a comunicação entre a plataforma e seus usuários ocorre integralmente no âmbito digital, sem necessidade de deslocamento das partes; (ii) a redução dos custos de transação, aumentando o excedente cooperativo e as chances de êxito na tentativa de solução consensual; (iii) a divulgação de ranking específico, indicando as empresas com melhor prazo médio de resposta e de resolução do conflito, o que constitui relevante incentivo à composição; (iv) a desnecessidade de pauta ou intermediação de um terceiro mediador.

Assim, entende-se que a audiência preliminar pode ser substituída, com ganhos, pela prévia tentativa de composição realizada por intermédio da plataforma “consumidor.gov.br”, proporcionando mais chances de solução consensual do conflito e relevante redução dos custos temporais e financeiros necessários à sua realização.

Conclusão

Inobstante a divergência doutrinária e jurisprudencial, defende-se, neste artigo, ser possível dispensar a realização da audiência preliminar, prevista no art. 334 do CPC, nas hipóteses em que a judicialização do conflito é precedida de tentativa de composição extrajudicial.

Ademais, em uma análise comparativa, conclui-se que o direcionamento da tentativa de composição nos conflitos de consumo à plataforma “consumidor.gov.br”, em substituição à aludida audiência,

apresenta possíveis vantagens, quais sejam: (i) a comunicação entre a plataforma e seus usuários ocorre integralmente no âmbito digital, sem necessidade de deslocamento das partes; (ii) a redução dos custos de transação, aumentando o excedente cooperativo e as chances de êxito na tentativa de solução consensual; (iii) a divulgação de ranking específico, indicando as empresas com melhor prazo médio de resposta e de resolução do conflito, o que constitui relevante incentivo à composição; (iv) a desnecessidade de pauta ou intermediação de um terceiro mediador.

Trata-se, assim, de sistemática que aumenta as chances de solução consensual dos conflitos de consumo, com menor custo financeiro e temporal aos envolvidos e ao poder público, devendo, portanto, ser incentivada.

Notas

1. Henrique Kurscheidt. Especialista em Direito Processual Civil pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar. Especialista em Filosofia e Teoria do Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná e Professor da Escola da Magistratura do Paraná.
2. Luciana Gonçalves Nunes. Mestre em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais e especialista em Ciências Criminais pela Universidade Anhanguera. Juíza Substituta na 33ª Seção Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.
3. Doravante denominada apenas como “audiência preliminar”.
4. Termo cunhado por Frank Sander, professor da Harvard Law School, em discurso proferido na Pound Conference de 1976 (BODART e FUX, 2019, p. 49).
5. “Nos Estados Unidos [...] a maioria dos estudos aponta um índice de acordos da ordem de 95% dos casos cíveis, muito embora esse índice possa ser bastante inferior a depender da matéria controvertida. Perante a Justiça Federal daquele país, segundo dados de 2002, apenas 1,8% (um inteiro e oito décimos por cento) das causas cíveis foram efetivamente julgadas – percentual que era de 11,5% (onze inteiros e meio por cento) em 1962. Embora não se possa afirmar que os 98,2% (noventa e oito inteiros e dois décimos por cento) de causas restantes resultaram em acordo, é inegável que os meios alternativos de solução de controvérsias possuem um papel relevante para manter as prateleiras dos Tribunais americanos mais vazias” (BODART e FUX, 2019, p. 51).
6. Cf. BODART e FUX, 2019, p. 49.

7. Nos Juizados Especiais, cujo procedimento é orientado, dentro outros, pelos princípios da informalidade, economia processual e celeridade (conforme art. 2º da Lei 9.099/95), a possibilidade de adotar tal solução, para dispensar a realização da audiência prevista no art. 16 da Lei 9.099/95, parece-nos ainda mais nítida.
8. Disponível em <<https://www.tjma.jus.br/atos/cgj/portarias-conjuntas/titulo-portaria/416572>>. Acesso em 08/04/2021.
9. No ano de 2018, foram proferidas 4,4 milhões de sentenças homologatórias de acordo (das quais 3,7 milhões foram proferidas na fase processual e 700 mil na fase pré-processual), que representa 12% do total de casos julgados pela Justiça brasileira naquele ano. Cf. CNJ, 2019, p. 14.
10. Cf. KURSCHIEDT, NUNES, 2020 e GAJARDONI, 2020.
11. No âmbito do TJMG, o Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos – NUPEMEC recentemente editou a orientação 01/2021, com o seguinte teor: “Nas ações em que for admissível a autocomposição, a exigência de prévia comprovação da tentativa de negociação poderá ser considerada como condição para aferição do interesse processual, cabendo ao juiz suspender o feito, por prazo razoável, para que a parte comprove tal tentativa, sob pena de indeferimento da inicial ou extinção do feito sem resolução do mérito” (disponível em <<https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/acoes-e-programas/orientacao-do-nupemec-3-vice-presidencia-n-01-2021.htm#.YG7pPGRKJIU>>. Acesso em 08/04/2021).
12. A realização da audiência preliminar aumenta o tempo necessário para conclusão do processo, na medida em que sua designação depende da disponibilidade de pauta da unidade e deve ser antecedida, em no mínimo 20 dias, pela citação da parte requerida, que, por vezes, demanda considerável lapso temporal para ser concretizada.
13. Cf “Boletim Consumidor.gov.br – 2019”, divulgado em 14/06/2020.
14. CNJ, 2019, p. 14.
15. A opção legislativa de eleger a via presencial como meio de realização dos atos no âmbito dos CEJUSC's é objeto de críticas de parcela da doutrina, que defende que deveriam ter sido privilegiados os meios de mediação eletrônica, a fim de simplificar a dinâmica dos atos e reduzir os custos de transação envolvidos. (WOLKART, 2020, p. RB 6.12).
16. Como demonstra Ivo T. Gico Jr., a medida em que as partes incorrem em custos irre recuperáveis, o excedente cooperativo diminui proporcionalmente, reduzindo as chances de eventual composição (2020, p. 156-159).

Referências

- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Relatório Justiça em Números 2019* – sumário executivo, p. 14. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/8ee6903750bb4361b5d0d1932ec6632e.pdf>>. Acesso em: 20/06/2020.
- BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. *Consumidor.gov.br*. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br>>. Acesso em: 19/06/2020.
- CAMBI, Eduardo. *Breves Comentários ao Código de Processo Civil*. Coordenadores Teresa Arruda Alvim Wambier e outros. São Paulo: RT, 2016. p. 885
- DIDIER JÚNIOR, Fredie. *Curso de direito processual civil: introdução ao Direito Processual Civil, parte geral e processo de conhecimento*. 21. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: Juspodivm, 2019.
- GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/15. *Revista Eletrônica de Direito Processual*. Rio de Janeiro. Ano 14, Volume 21, Número 2, p. 99-112, mai.-ago. 2020.
- _____. DELLORE, Luiz; ROQUE, Andre Vasconcelos; OLIVEIRA JUNIOR, Zulmar Duarte de. *Processo de conhecimento e cumprimento de sentença: comentários ao CPC de 2015*. Volume 2. 2. ed., Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Método, 2018.
- GICO JUNIOR, Ivo Teixeira. *Análise Econômica do Processo Civil*. Indaiatuba: Foco, 2020.
- KURSCHEIDT, Henrique; NUNES, Luciana Gonçalves. Como minimizar a sobreutilização da atividade jurisdicional e a morosidade do Poder Judiciário? A “tragédia dos comuns” e as soluções propostas por Garrett Hardin. *Revista da Escola Nacional da Magistratura: políticas públicas, democracia e justiça*. n. 8, 2020.
- POSNER, Richard A. *Problemas de filosofia do direito*. Tradução Jefferson Luiz Camargo. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- WOLKART, Navarro Erik. *Análise econômica do processo civil* [livro eletrônico]: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.