



@ (PROCESSO ELETRÔNICO)

DDP

Nº 70066544156 (Nº CNJ: 0339793-38.2015.8.21.7000)

2015/CÍVEL

**AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PRIVADO
NÃO ESPECIFICADO. PROJETO SOLUÇÃO
DIRETA-CONSUMIDOR. FACULDADE DA PARTE.**

O Projeto Solução Direta-Consumidor é uma parceria realizada entre o Poder Judiciário Gaúcho e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, que faculta ao consumidor a tentativa de composição extrajudicial do litígio antes do aforamento da demanda. Assim, tratando-se de mera opção, não pode ser imposta como condição ao ajuizamento e/ou prosseguimento da ação, pelo que deve ser revogada a decisão *a quo*.

Agravo de instrumento provido. Decisão monocrática.

AGRAVO DE INSTRUMENTO

VIGÉSIMA CÂMARA CÍVEL

Nº 70066544156 (Nº CNJ: 0339793-38.2015.8.21.7000)

COMARCA DE TRÊS DE MAIO

ANDREIA REGINA DE OLIVEIRA

AGRAVANTE

OI S A

AGRAVADO

DECISÃO MONOCRÁTICA

Vistos.

I – RELATÓRIO

Trata-se de agravo de instrumento interposto por ANDREIA REGINA DE OLIVEIRA contra decisão proferida nos autos da ação declaratória ajuizada contra OI S.A., cujo teor segue transcrito, *in verbis*:

Vistos. A presente demanda versa sobre relação de consumo, tendo como parte no polo passivo grande prestadora de serviço, caracterizando-se o feito como nítida ação de massa, termo esse utilizado para classificar ações de cunho repetitivo que têm se tornado cada vez mais numerosas no âmbito do Poder Judiciário. O assoberbamento de trabalho e o aumento crescente de ações que tramitam na justiça estão cada vez mais levando o Poder Judiciário à impossibilidade



@ (PROCESSO ELETRÔNICO)

DDP

Nº 70066544156 (Nº CNJ: 0339793-38.2015.8.21.7000)

2015/CÍVEL

física e estrutural de fazer frente à litigiosidade, demandando a adoção de medidas alternativas para enfrentamento dessa questão social, ou seja, a utilização maciça do processo judicial como forma de solução de conflitos. Fato é que a demanda processual cresce de forma superior à estruturação do Poder Judiciário para administrar a procura da justiça estatal como forma de resolução das contendas. E a razão para tal fato é simples: Insuficiência de recursos para contratação de pessoal e de aquisição de materiais para estruturação dos diversos órgãos jurisdicionais. Dada essa realidade, o Poder Judiciário tem buscado conscientizar a sociedade de que a solução dos conflitos não precisa ser levada à efeito, exclusivamente, por meio do processo judicial, podendo ser utilizadas outras formas mais céleres, menos custosas e, muitas vezes, com melhores resultados. Em verdade, o processo judicial é meio consideravelmente custoso de solução das controvérsias, demandando vultosos recursos públicos, sendo que o princípio da Economia de Recursos Públicos exige o emprego adequado e racional do patrimônio, o qual, em última análise, é o patrimônio da sociedade. Nesse sentido é que o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul incentiva que, nas contendas envolvendo relações de consumo em face de grandes sociedades empresárias previamente cadastradas, os consumidores se utilizem, como forma de solução de conflito pré-processual, do denominado ¿PROJETO SOLUÇÃO DIRETA-CONSUMIDOR¿. Tal instrumento é uma parceria do TJRS com a Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, podendo o consumidor formular sua reclamação ao fornecedor do serviço ou produto diretamente no site do Tribunal, concedendo-se o prazo de até 10 para resposta, de modo a se solucionar a controvérsia de forma rápida, sem custo e sem a necessidade de processo judicial. O endereço eletrônico para que o consumidor tenha o acesso fácil e direto a tal iniciativa é o seguinte: <http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/consumidor.html>>. Por tais fundamentos, antes do recebimento da presente petição inicial, entendo que a parte autora deve formular sua reclamação junto a tal mecanismo de solução de conflito, de modo a se conceder a oportunidade ao fornecedor de produto ou serviço de promover a resolução da controvérsia, de



@ (PROCESSO ELETRÔNICO)

DDP

Nº 70066544156 (Nº CNJ: 0339793-38.2015.8.21.7000)
2015/CÍVEL

maneira formal e documentada, a qual, inclusive, será importante prova pré-constituída no presente feito, caso se verifique a efetiva necessidade de prosseguimento do processo judicial. Assim, fixo o prazo de 30 dias para que a parte autora promova tal medida, devendo, caso não seja bem sucedida na tentativa de solução da controvérsia, acostar aos autos os documentos que comprovem a formulação da reclamação e a resposta e providências tomadas pela ré. Intime-se.

Em suas razões, menciona que seu objetivo, com a propositura da ação em voga, seria o de cancelar os serviços não solicitados juntamente à empresa requerida. Afirma que qualquer pessoa, ao se sentir ameaçada, pode recorrer ao Poder Judiciário. Ressalta que a utilização do Projeto Solução Direta-Consumidor não é condição ao exercício do direito de ação. Colaciona precedentes.

Ao final, pugna pelo provimento do recurso, para que seja reformada a decisão agravada, oportunizando-se o regular processamento do feito.

É o relatório.

Decido.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Nos termos do art. 557, do Código de Processo Civil, “o relator negará seguimento a recurso manifestamente inadmissível, improcedente, prejudicado ou em confronto com súmula ou com jurisprudência dominante do respectivo tribunal, do Supremo Tribunal Federal, ou de Tribunal Superior”. Complementando tal disposição, prevê seu §1º-A que “se a decisão recorrida estiver em manifesto confronto com súmula ou com jurisprudência dominante do Supremo Tribunal Federal, ou de Tribunal Superior, o relator poderá dar provimento ao recurso”.



@ (PROCESSO ELETRÔNICO)

DDP

Nº 70066544156 (Nº CNJ: 0339793-38.2015.8.21.7000)

2015/CÍVEL

Assim, considerando-se que o presente caso, consoante restará demonstrado, enquadra-se em uma das hipóteses elencadas no referido dispositivo legal, passo à apreciação do agravo em sede de decisão monocrática.

O Projeto “Solução Direta-Consumidor” é assim descrito no site deste Tribunal de Justiça¹:

*“O Projeto “Solução Direta-Consumidor” é uma parceria realizada entre o Poder Judiciário Gaúcho e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, **objetivando a solução alternativa de conflitos de consumo**, no intuito de, com isso, evitar o ajuizamento de um processo judicial.*

*A plataforma tecnológica disponibilizada permitirá ao consumidor fazer sua reclamação de forma direta e focada em uma solução rápida e sem qualquer custo. Em caso de insucesso na composição, o histórico da tentativa de solução **poderá ser extremamente útil** na hipótese do ajuizamento de uma demanda judicial, como indicativo de demonstrar a pretensão resistida por parte do fornecedor.” [Grifou-se.]*

Ainda, oportuno colacionar o teor do Ofício-Circular nº 003/2015 da Corregedoria Geral de Justiça aos Juizados Especiais:

“OFÍCIO-CIRCULAR Nº 003/2015-CGJ

Expediente nº 0012-12/000040-0

Porto Alegre,

20 de janeiro de 2015.

*Juizados Especiais Cíveis. **Orientações acerca da utilização do Projeto “Solução Direta – Consumidor”**. Possibilidade de acesso à plataforma do projeto no site do TJRS para cadastro e formalização do pedido da parte interessada.*

Senhor Magistrado:

CONSIDERANDO o recente lançamento do Projeto “Solução Direta – Consumidor”, resultado da parceria entre o Poder Judiciário Gaúcho e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, objetivando a solução alternativa de conflitos de

¹ <http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/consumidor.html>



@ (PROCESSO ELETRÔNICO)

DDP

Nº 70066544156 (Nº CNJ: 0339793-38.2015.8.21.7000)

2015/CÍVEL

consumo e, com isso, evitar o ajuizamento de um processo judicial;

CONSIDERANDO que a ferramenta permite ao consumidor a comunicação direta com as empresas participantes e inscritas no projeto (telefoniais, bancos, seguradoras, grandes redes de lojas, supermercados, farmácias, empresas de aviação etc), comprometendo-se o fornecedor a dar resposta em até 10 dias, sendo que o índice médio de acordos é superior a 60%;

CONSIDERANDO que mesmo em caso de insucesso na composição, a ferramenta é útil porque o histórico da tentativa de solução, a ser impresso, poderá instruir o pedido na hipótese do ajuizamento de uma demanda;

CONSIDERANDO a possibilidade de utilização da ferramenta previamente à atermção do pedido no balcão do JEC, mostrando-se adequado o repasse das instruções necessárias à parte para o acesso à plataforma do Projeto ou mesmo cadastrá-la e formalizar a sua solicitação, utilizando-se a estrutura de atendimento do JEC e a critério do juízo;

ORIENTO que:

a) Por ocasião do comparecimento das partes no balcão do JEC para formulação do pedido inicial sejam repassadas as instruções necessárias para a utilização da plataforma de acesso ao Projeto “Solução Direta – Consumidor”, no site do TJRS, por meio do link

<http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/consumidor.html>;

b) que o cadastramento da parte e a formulação da sua solicitação na plataforma no Projeto poderão ser feitos diretamente pelo servidor, desde que a estrutura de atendimento do JEC local comporte tal providência e a critério do juízo.

Atenciosamente,

DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY

Corregedor-Geral da Justiça”

Do exposto, deflagra-se que o objetivo da parceria estabelecida entre o Poder Judiciário e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério



@ (PROCESSO ELETRÔNICO)

DDP

Nº 70066544156 (Nº CNJ: 0339793-38.2015.8.21.7000)

2015/CÍVEL

da Justiça é buscar alternativas à solução dos conflitos de natureza consumerista, antes que venham a se tornar demandas judiciais.

Para isso, a mencionada parceria faculta ao consumidor a adesão ao projeto “Solução Direta”. Assim sendo, não resta dúvida de que não cabe a imposição da tentativa extrajudicial como condição ao ajuizamento e/ou prosseguimento da ação, devendo ser reformada a decisão *a quo*.

Nessa esteira, os seguintes julgados deste Tribunal:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAIS. SUSPENSÃO DA AÇÃO. PROJETO SOLUÇÃO DIRETA CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE E NÃO OBRIGAÇÃO DO CONSUMIDOR. DESNECESSIDADE DE PRÉVIO PEDIDO ADMINISTRATIVO PARA INGRESSO COM AÇÃO JUDICIAL. Não se mostra possível coagir o consumidor a apresentar prévio pedido ou reclamação na via administrativa antes de ingressar com ação judicial, salvo situações específicas, sob pena de ofensa ao direito constitucional de ação. Decisão de suspensão da ação que não encontra sustentáculo legal. Projeto Solução Direta Consumidor que se trata de opção posta ao consumidor e não norma cogente. AGRAVO MONOCRATICAMENTE PROVIDO (Agravado de Instrumento Nº 70065512667, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil, Julgado em 03/07/2015)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. PROJETO SOLUÇÃO DIRETA-CONSUMIDOR. OPÇÃO DOS INTERESSADOS. DIREITO DE AÇÃO. A adesão ou utilização do serviço oferecido pelo Projeto Solução Direta-Consumidor não é condição ao exercício do direito de ação. O fato do autor não ter buscado



@ (PROCESSO ELETRÔNICO)

DDP

Nº 70066544156 (Nº CNJ: 0339793-38.2015.8.21.7000)
2015/CÍVEL

aquela via não justifica suspensão ou extinção do processo. - Circunstância dos autos em que se impõe reparo para assegurar que se instaure a relação jurídica processual. RECURSO PROVIDO. (Agravado de Instrumento Nº 70064194459, Décima Oitava Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: João Moreno Pomar, Julgado em 18/06/2015)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA. TELEFONIA. PROJETO SOLUÇÃO DIRETA-CONSUMIDOR. Descabida a suspensão da ação para que a parte comprove a tentativa de solução do conflito mediante participação no Projeto "Solução Direta-Consumidor", Agravado de instrumento provido. (Agravado de Instrumento Nº 70064049844, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marcelo Cezar Muller, Julgado em 01/04/2015)

Por tais razões, entendo que deve ser provido o presente recurso. Hipótese em que se admite decisão monocrática, em virtude do demonstrado confronto da decisão recorrida com a jurisprudência consolidada nesta Corte acerca do tema.

III – DISPOSITIVO

À vista do exposto, forte no art. 557, §1º-A, do CPC, dou provimento ao recurso, para o fim de reformar a decisão agravada, determinando-se o regular processamento do feito.

Comunique-se.

Intimem-se.

Porto Alegre, 07 de outubro de 2015.

DES. DILSO DOMINGOS PEREIRA,
Relator.