

Por Marcelo Valenzuela (\*)

As mudanças promovidas pelo novo CPC representam uma tentativa de resposta à crise que assola o Poder Judiciário. Hoje são mais de 100 milhões de processos e desde 2011 as entradas superam as baixas. Em contrapartida, o Judiciário conta com 429,5 mil funcionários (16,4 mil são magistrados) a um custo total de R\$ 61,6 bilhões (despesas totais), ou 1,3% do PIB brasileiro. Nos próximos anos não haverá recursos financeiros para acompanhar o crescimento da base de ações. Em resumo, a conta não fecha. A perspectiva para o futuro permanece sombria.

Portanto, as mudanças promovidas pelo novo CPC traduzem essencialmente uma tentativa de resposta à sociedade brasileira ante a crise do Judiciário. Para tanto, basta verificar que, dos tópicos programáticos principais, nossos legisladores procuraram essencialmente evitar ou abreviar o acionamento da máquina judiciária.

Dentre as medidas, merece atenção a obrigatoriedade da audiência de conciliação ou mediação (Art.334). Muito embora seja uma evolução salutar nos parece a de maior complexidade de implementação, justamente pelo fato da escassez de recursos financeiros tratada mais acima. Sem buscar fazer comentários exaustivos ao Art. 334 do novo CPC, é importante destacar os 4 pontos essenciais que emergem da norma:

1. Obrigatoriedade da designação da audiência de conciliação quando recebida a inicial e desde que não haja desinteresse de ambas as partes;
2. Prazo mínimo de 30 dias entre a data da designação e da audiência;
3. Necessidade da presença de conciliador ou mediador;
4. Possibilidade da realização de audiência por meio eletrônico.

É certo que ao longo dos anos verificamos grandes esforços na capacitação de conciliadores, na criação de CJUSC's (Centros Judiciários de Solução de Conflitos), e na melhoria da infraestrutura de TI nos TJ's. Todavia, temos que tais esforços ainda são insuficientes para cumprir a regra do Art. 334, diante da quantidade de ações distribuídas diariamente. Basicamente, teremos milhares de ações paralisadas aguardando o seu recebimento e, em um segundo momento, o peticionamento maciço manifestando expresso desinteresse em conciliar, possivelmente tornando a norma natimorta.

Para evitar o acionamento do Judiciário e abreviar o trâmite dos processos, muito mais eficiente seria que os próprios litigantes tomassem a iniciativa e buscassem a pacificação, ou seja, a solução das controvérsias pela composição.

A boa notícia chega da iniciativa privada. Fornecedores de bens e serviços responsáveis por boa parte das demandas judiciais consumeristas — as quais abarrotam os escaninhos da Justiça — passaram a adotar sistemas inteligentes de conciliação eletrônica ou ODR (Online Dispute Resolution).

Tal atitude é uma demonstração de vontade que pode ser um divisor de águas. É preciso, contudo, dar atenção aos detalhes que frustram os investimentos feitos nas tentativas de negociação. Alguns métodos comuns no mercado são desgastantes e demorados, desestimulando os litigantes quanto a composição.

Comparecer fisicamente para formalizar o acordo é um exemplo. Mesmo se fosse possível, o consumidor não tem tempo de ir ao fórum ou à empresa. Tampouco acredita nas negociações onde

há oferta impositiva de uma ou duas alternativas de solução. Isso não é negociar. É perda de tempo.

Uma verdadeira negociação começa por ouvir a parte demandante, procurando entender se há efetivo desejo em conciliar. Em caso afirmativo, qual seria seu real ponto de satisfação? Não são raros os casos em que o consumidor não deseja uma reparação financeira. A troca de um produto ou uma compensação em serviços é o que mais lhe agrada. Um sistema de conciliação eletrônica precisa entender tais nuances.

Essa troca de informações não implica em perda de tempo com atendimento telefônico ou chats — métodos comuns atualmente praticados já não tão ineficazes. Já existem opções eletrônicas de conciliação que, por meio de algoritmos, interpretam os dados disponibilizados pela web e processam os apelos do litigante para oferecer soluções práticas. E, ainda, reúnem o conjunto desses dados em relatórios gerenciais que auxiliam empresas para avaliar o comportamento dos seus clientes na adoção de mudanças no seu atendimento e nos produtos.

Os chamados sistemas ODR (Online Dispute Resolution) já são um sucesso de crítica e público nos Estados Unidos e começam a conquistar a confiança dos juízes brasileiros. Milhares de acordos fechados por meio desses mecanismos já foram homologados pela Justiça em todos os Estados do Brasil, aliviando os magistrados do fardo de causas repetitivas, geradas por descontentamentos muitas vezes fáceis de resolver.

Não há possibilidade prática do Poder Judiciário resolver a crise a curto ou médio prazo. Com o passar do tempo, empresas e consumidores chegarão à maturidade de solucionar seus próprios conflitos, sem ter de aguardar um longo e desgastante processo judicial, cuja sentença provavelmente desagradará ambas as partes. Vale lembrar as palavras do ministro Cezar Peluso, proferidas em 2010, quando presidia o Supremo Tribunal Federal: "Se nós sentarmos e conversarmos, tentando mudar essa expectativa em relação à sentença, tentando mostrar que ela não resolve nada e pode até criar outros problemas, então poderemos, de modo sistemático, mudar um pouco essa realidade".

(\*) **Marcelo Valenzuela** é advogado especialista em Processo Civil, sócio fundador da [Kohn Consulting Brasil](#) e idealizador da plataforma eConciliador, de solução de litígios.

(01.03.2016)