

## **Transcrição do episódio: Soluções Pré-Processuais das Demandas de Consumo**

**Tais:** Olá começa agora mais um Just Talk, o Podcast do TJES. E a coordenação dos Juizados Especiais lançou um Programa de Soluções Pré-Processuais para ajudar consumidores e fornecedores a resolverem seus conflitos, de forma virtual. Antes de ingressarem com uma ação na Justiça, eles podem acessar plataformas e tentar negociar. Eu sou Tais Valle e quem explica o assunto é o coordenador dos Juizados Especiais, Leonardo Alvarenga.

[vinheta ]

**Tais:** Olá Doutor bem-vindo mais uma vez ao nosso podcast. Explica para Gente, o que é o programa de soluções virtuais das demandas de consumo?

**Leonardo:** Boa tarde Tais, boa tarde aos ouvintes. É mais uma vez um grande prazer participar do programa de Podcast do Tribunal de Justiça e tenho a oportunidade dessa vez de falarmos sobre o nosso programa de soluções pré-processuais ou virtuais de demanda de consumo.

Esse programa, Taís, consiste numa iniciativa da Supervisão dos Juizados Especiais de criar canais para aproximar consumidores e fornecedores para que cheguem a um acordo antes de ingressar com uma ação no Judiciário.

O objetivo é facilitar a negociação, como uma primeira fase da conciliação, o que pode ser feito com a intermediação do Judiciário tanto no plano pré-processual, quer dizer propriamente antes da entrada nas ações em juízo, quanto já em juízo, quando eventualmente uma ação já esteja proposta.

Basicamente nós disponibilizamos formas online, usamos os métodos online de resolução de litígios chamados ODR. Essas

plataformas facilitam o diálogo entre consumidores e representam um caminho muito útil para a resolução das demandas, sem a intervenção direta da ação processual.

**Tais:** Como é que cidadãos podem acessar essas plataformas?

**Leonardo:** podem acessar as plataformas virtuais através dos Sites disponibilizados pela supervisão. Basta entrar no site do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, na página da Coordenadoria dos Juizados Especiais e lá já há links diretos para acesso.

Há duas plataformas. A primeira, disponibilizada pelo Ministério da Justiça, é [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) e a segunda é da Samsung, chamada Hotline. Essas duas plataformas projetam o consumidor diretamente para um cadastro, que é feito antes de se registrar a reclamação e depois para um período de trânsito dessa reclamação perante essas plataformas, que vai mais ou menos de 5 a 10 dias e que tem obtido uma alta resolutividade na solução das questões apresentadas pelos consumidores.

**Tais:** E as plataformas valem para que tipo de situação?

**Leonardo:** Elas valem para os tipos de situação mais diversas. Elas contemplam um grande número de empresas fornecedoras o caso da [consumidor.gov](http://consumidor.gov.br) e podem lá ser discutidas as questões mais variadas: vício do produto, falta de entrega adequada, atraso, assistência técnica que eventualmente não se fez da forma adequada, o aumento nos preços da forma inadequada. Então essa plataformas têm a disponibilidade mais variada de assuntos e quaisquer deles podem ser levados a cabo pelo consumidor.

**Tais:** É prático tanto para o consumidor como para empresas, né?

**Leonardo:** O uso das plataformas é muito prático tanto para o consumidor quanto para empresa ré. Para o consumidor porque é um caminho bastante eficaz para resolução da sua demanda. Ele poupa tempo, poupa ida à Justiça e consegue, como eu disse, um alto índice de resolução das suas demandas, temos muitas e muitas experiências positivas e basta ver os números das próprias

plataformas para se identificar esse êxito na resolução das demandas.

Para as empresas também é muito importante porque elas refinam o seu negócio, a sua atividade econômica, melhoram o seu pós-venda, diminuem o seu passivo de demandas judiciais, que é muito importante para rankeá-las inclusive. E com isso naturalmente também se expõem menos às ações judiciais.

Basta ver, no caso da Samsung, devido a esse trato que eles fazem historicamente com o seu pós-venda, apresentam o número de judicialização de demandas muito inferior a outras empresas do mesmo ramo.

Então podemos dizer que é muito prático é muito eficaz tanto para o consumidor quanto para empresa ré.

**Tais:** Isso está dentro do conceito de Justiça Multiportas. É uma forma de ampliar o acesso à Justiça?

**Leonardo:** Sem dúvida alguma, Taís, é sim uma forma de ampliar o acesso dos cidadãos à justiça. Hoje, nós trabalhamos um conceito de Justiça Multiportas, que basicamente significa dizer que a Justiça não é somente uma instituição, não é um prédio, a Justiça não é física. Ela está em todos os lugares, incluindo a internet.

E o acesso à Justiça significa acesso à ordem jurídica justa, aquilo que o cidadão tem direito de receber através dos mecanismos, inclusive esses de negociação de conciliação de composição, fora do sistema adversarial que nós conhecemos de ação processual, de citação, de sentença. É a oportunidade do cidadão construir sua própria verdade fazê-lo em um tempo muito mais presto, muito mais rápido, através de um sistema muito eficiente, nesse mundo cada vez mais virtualizado.

Então eu deixo essa mensagem de esperança cada vez mais na atuação da Justiça como mecanismo de pacificação social, na

certeza de que nós evoluímos para sociedade mais justa, mais solidária, com um acesso amplo e multiportas à justiça.

**Tais:** Muito obrigada, doutor Leonardo! E você consumidor, tá insatisfeito com algum produto ou serviço, pensando em ingressar com ação na justiça? Calma, entra aí [www.tjes.jus.br](http://www.tjes.jus.br), clica na página dos Juizados Especiais, acessa os links e quem sabe você não resolve seu problema de forma virtual, rápida e eficiente, hein? Até o Próximo episódio. Tchou, Tchou.