

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
FACULDADE DE DIREITO

IGOR PRETEL

**Análise empírica dos casos extrajudiciais/judiciais na justiça
consumerista**

**Projeto de Pesquisa apresentado
como requisito para aprovação na
disciplina de Trabalho de
Conclusão de Curso I na
Faculdade de Direito da Pontifícia
Universidade Católica de São
Paulo, 1º semestre de 2023**

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Gomes Sodré

São Paulo
2023

TEMA:

Análise empírica dos casos extrajudiciais/judiciais na justiça consumerista:

DELIMITAÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA:

O tema deste trabalho é a análise empírica dos casos extrajudiciais/judiciais na justiça consumerista, que se trata de uma área fundamental para proteção dos direitos dos consumidores. A compreensão deste assunto permite, portanto, aprimorar as políticas e práticas de defesa do consumidor.

As questões norteadoras deste trabalho são:

- Qual a proporção de casos de defesa do consumidor resolvidos extrajudicialmente em comparação com aqueles que exigem intervenção judicial?
- Quais são os principais meios de resolução extrajudicial de conflitos na área de defesa do consumidor?
- Quais são os principais problemas enfrentados pelos consumidores e as empresas na resolução de uma lide?
- Como as políticas públicas podem ser aprimoradas para promover uma resolução de conflitos mais eficaz na área de defesa do consumidor?
- Qual o tempo médio de resolução de conflitos nos casos judiciais e extrajudiciais?
- Quais são as empresas que possuem mais processos?
- Houve algum impacto da pandemia na quantidade de processos aos processos judiciais/extrajudiciais?

Escopo Temporal:

20xx - 2022

Escopo Regional:

São Paulo

Fonte de Dados:

<https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/open.do>

<https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/>

https://www.procon.sp.gov.br/transparencia/#trans_rel

JUSTIFICATIVA:

A análise empírica dos casos extrajudiciais/judiciais na justiça consumerista permite a compreensão da dinâmica de resolução de conflitos na área de defesa do consumidor, o que pode ser útil para aprimorar as políticas e práticas de proteção ao consumidor e promover a equidade nas relações de consumo.

Do ponto de vista científico, esta análise pode contribuir para o avanço do conhecimento na área do direito do consumidor e para a produção de evidências empíricas que possam embasar políticas públicas e privadas. Além disso, o tema pode ser abordado a partir de diferentes metodologias de pesquisa, tais como estudos de caso, pesquisas de opinião, análises quantitativas e qualitativas, entre outras, o que amplia as possibilidades de investigação e produção de conhecimento científico.

OBJETIVO GERAL:

O objetivo geral da pesquisa é de buscar, baseado em dados, se possível, a efetividade do judiciário em meio ao direito dos consumidores, através dos órgãos extrajudiciais analisar todo o processo que é dado e os temas mais levantados pelos consumidores.

Com base nos dados, vamos tentar aprofundar o estudo e responder as questões norteadoras do projeto. No Brasil, há um problema sério com relação ao acesso aos dados do judiciário, que apesar de públicos, não são facilmente extraídos do judiciário.

EMBASAMENTO TEÓRICO:

Asperti, Maria Cecília de Araujo. 2014. “Meios Consensuais de Resolução de Disputas Repetitivas: A Conciliação, a Mediação E Os Grandes Litigantes Do Judiciário.” Master’s thesis, Universidade de São Paulo.

Conselho Nacional de Justiça. 2012. “100 Maiores Litigantes.” Conselho Nacional de Justiça.

Damiani, Athos, Mariana Ferez, Rafael Stern, and Julio Trecenti. 2015. “O Valor Da

Causa E O Valor Concedido Por Danos Morais Nos Jec.” Revista Do IASP 66. Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais: 225–31

Os Maiores Litigantes em Ações Consumeristas: Mapeamento e Proposições - Estudo realizado em 2017 pelo CNJ em conjunto com a ABJ:

<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>

MARCELO GUEDES NUNES . "Jurimetria" Como a Estatística pode reinventar o

Direito. 2. ed. Thomson Reuters, 2019. v. 2.

Mollica, Rogério. 2010. “Os Processos Repetitivos E a Celeridade Processual.” PhD

thesis, Universidade de São Paulo.

NUNES, M. G. . Jurimetria: como a estatística pode reinventar o Direito. 1. ed. , 2016. 192p .

Silva, Paulo Eduardo Alves da, Daniela Monteiro Gabbay, and Luciana Gross Cunha. 2012. “Litigiosidade, Morosidade E Litigância Repetitiva No Judiciário: Uma análise Empírica.” S. Saraiva.

Tartuce, Flávio Manual de direito do consumidor : direito material e processual / Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves. – 7. ed. rev., atual. e ampl. – Rio

de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018.

PROPOSTA DE SUMÁRIO:

1. Introdução:
 - 1.1. Objetivo e Questões Norteadoras
2. Metodologia
 - 2.1. Listagem de processos
 - 2.1.1. Fonte de dados
 - 2.1.2. Filtros de escopo
3. Coleta
 - 3.1. Análise
4. Resultados
 - 4.1. Base de dados
 - 4.1.1. Lacunas da Base
5. Análises
6. Conclusão
7. Referências Bibliográficas

INTRODUÇÃO:

A justiça consumerista desempenha um papel crucial na proteção dos direitos dos consumidores, garantindo que as relações comerciais sejam justas e equitativas. Neste contexto, a análise empírica dos casos extrajudiciais e judiciais se torna essencial para compreender como os conflitos são resolvidos, e identificar possíveis melhorias nas políticas e práticas de defesa do consumidor. O presente trabalho busca investigar a dinâmica desses casos e analisar os principais desafios enfrentados pelos consumidores e empresas, com foco no Estado de São Paulo, Brasil.

Dentre as questões norteadoras, este estudo pretende explorar a proporção de casos resolvidos extrajudicialmente em comparação com aqueles que exigem intervenção judicial; identificar os principais meios de resolução extrajudicial de conflitos; analisar os principais focos de problemas enfrentados pelos consumidores e empresas durante a resolução de uma lide. Além disso, o trabalho visa compreender como as políticas públicas podem ser aprimoradas para promover uma resolução de conflitos mais eficaz na área de defesa do

consumidor e analisar o tempo médio de resolução de conflitos nos casos judiciais e extrajudiciais.

Outros aspectos relevantes incluem a identificação das empresas com maior número de processos e a investigação do impacto da pandemia na quantidade de processos judiciais e extrajudiciais na área de defesa do consumidor. Para conduzir esta análise, serão utilizadas informações provenientes de fontes como CONSUMIDOR.GOV - São Paulo, Procon-SP e do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, abrangendo o período de 20xx a 2022.

Ao longo do trabalho, espera-se contribuir para o entendimento dos mecanismos que regem a justiça consumerista, proporcionando insights valiosos para aprimorar as práticas e políticas de proteção ao consumidor. A pesquisa também pode servir como base para futuros estudos relacionados à resolução de conflitos e à defesa do consumidor em outras regiões e contextos. Com o avanço da tecnologia e a crescente digitalização da sociedade, surgem novas oportunidades e desafios na resolução de conflitos consumeristas. A tecnologia pode ser uma aliada valiosa no aprimoramento dos mecanismos de resolução de disputas, tornando-os mais eficientes, acessíveis e ágeis. Neste trabalho, também serão exploradas formas como a tecnologia pode auxiliar na resolução de conflitos na área de defesa do consumidor e identificar possíveis melhorias no uso da tecnologia nesse contexto.

Uma das principais contribuições da tecnologia para a resolução de conflitos é a disseminação de plataformas e ferramentas digitais que facilitam o acesso à justiça. Por exemplo, o uso de sistemas de mediação e conciliação online pode reduzir significativamente o tempo e os custos associados à resolução de conflitos, permitindo que consumidores e empresas resolvam suas disputas de maneira rápida e eficiente. Além disso, a implementação de chatbots e inteligência artificial (IA) em sistemas de atendimento ao consumidor pode agilizar o processo de identificação e resolução de problemas, melhorando a comunicação entre as partes envolvidas.

Outro aspecto importante é o uso de tecnologias de análise de dados e mineração de textos para identificar padrões e tendências nos casos de defesa do consumidor. Essas tecnologias podem auxiliar na identificação de áreas problemáticas e na elaboração de políticas públicas mais eficazes para lidar com

questões consumeristas. Por exemplo, a análise de dados pode revelar quais setores ou empresas têm maior incidência de conflitos e quais estratégias de resolução são mais eficazes em diferentes contextos.

A tecnologia também pode ser útil na capacitação e educação dos consumidores, ao promover maior conscientização sobre seus direitos e responsabilidades. Por meio de aplicativos, jogos educativos e plataformas online, os consumidores podem aprender sobre seus direitos e como agir diante de situações de conflito. Essa conscientização pode resultar em um menor número de disputas e, conseqüentemente, maior resolutividade.

No entanto, é importante considerar os desafios relacionados a incorporação da tecnologia, questões como: privacidade de dados; acesso desigual à tecnologia; necessidade de capacitação para o uso adequado das ferramentas digitais. Esses aspectos devem ser abordados para garantir que a tecnologia seja utilizada de maneira efetiva e justa na defesa dos direitos do consumidor.