



**ESCOLA SUPERIOR DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO CEARÁ  
PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU  
ESPECIALIZAÇÃO EM PROCESSO CIVIL**

**RAFAEL BARROS PIRES**

**DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS:  
PERSPECTIVAS DE UMA PESQUISA EMPÍRICA E DOCUMENTAL NA  
COMARCA DE FORTALEZA**

**FORTALEZA  
2020**

RAFAEL BARROS PIRES

DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS:  
PERSPECTIVAS DE UMA PESQUISA EMPÍRICA E DOCUMENTAL NA COMARCA  
DE FORTALEZA

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Processo Civil da Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará, como requisito parcial para a obtenção de título de Especialista em Direito Processual Civil.

Orientador: Prof. Dr. Leonel Gois Lima Oliveira

FORTALEZA

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará  
Biblioteca Juiz Roberto Jorge Feitosa de Carvalho

---

P743d

Pires, Rafael Barros

Danos morais nas relações consumeristas: perspectivas de uma pesquisa empírica e documental na Comanda de Fortaleza / Rafael Barros Pires. – 2020.

51 f.

Monografia (Especialização) – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará, Especialização em Direito Processual Civil, Fortaleza, 2020.

Orientação: Prof. Dr. Leonel Gois Lima Oliveira.

1. Direito do Consumidor. 2. Responsabilidade Civil.  
3. Danos morais. 4. Pesquisa empírica em Direito. I. Título.

CDDIR 342.5

---

Bibliotecária: Hivana Evelly Serpa de Mesquita CRB-3/1568

RAFAEL BARROS PIRES

DANOS MORAIS NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS:  
PERSPECTIVAS DE UMA PESQUISA EMPÍRICA E DOCUMENTAL NA COMARCA  
DE FORTALEZA

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Processo Civil da Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará, como requisito parcial para a obtenção de título de Especialista em Direito Processual Civil.

Aprovada em: 02/07/2020.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Leonel Gois Lima Oliveira (Orientador)  
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

---

Prof. Dr. João Paulo Braga Cavalcante  
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

---

Profa. Ma. Deubia Gabriela Oliveira Cavalcanti Mourão  
Universidade de Fortaleza

## RESUMO

Inicialmente, o presente trabalho objetivou investigar a relação entre processo e tempo dentro do recorte da responsabilidade civil nos contratos de consumo, especificamente, no que diz respeito aos danos morais, seara do direito que representa parte significativa das demandas em curso no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, mais precisamente na Comarca de Fortaleza. Buscou-se desenvolver uma pesquisa exploratória de caráter empírico e documental, partindo-se da coleta de dados dos sistemas processuais, com vistas a ensaiar um panorama geral da tramitação desse tipo de ação e melhor compreender o fenômeno processual da relação entre o tempo do processo e a possibilidade de autocomposição entre as partes, de modo a potencializar o encerramento satisfatório das ações. Todavia, a dificuldade de coleta e sistematização dos dados disponíveis nos sistemas processuais utilizados pelo Poder Judiciário local tornou inviável a conclusão apropriada da pesquisa, frustrando os objetivos iniciais. O aproveitamento da presente pesquisa longe de encerrar qualquer conclusão categórica ou decisiva sobre o objeto que se propôs a investigar, situa-se na exposição do caminho metodológico traçado pelo pesquisador e nos obstáculos com o qual se deparou em sua persecução, podendo lançar luzes para futuras incursões exploratórias na pesquisa empírica em direito com base nos dados disponíveis nos sistemas processuais.

**Palavras-chave:** Direito do Consumidor. Responsabilidade Civil. Danos morais. Pesquisa empírica em Direito.

## **ABSTRACT**

The present paper initially aimed to investigate the relationship between legal process and time within the scope of tort liability in consumer contracts, more specifically regarding moral damages, a field of law that represents a significant part of the demands underway in the State Court of Justice, precisely at the city of Fortaleza. The study sought to develop exploratory research with empirical and documentary aspects, starting with data collection of the judiciary systems, to describe an overview of the procedural of this type of action and better understand the process phenomenon of the relation between the time of the process and the possibility of self-composition among parties, in order to enhance a satisfactory closure to judicial actions. However, the challenges faced when collecting and organizing the data available in the judiciary systems made unattainable an appropriate conclusion to the research, frustrating its initial objectives. The use of this research, far from achieving any categorical or decisive conclusion about the object that it set out to investigate, is located in the exposure of the methodological path traced by the researcher and in the obstacles that faced in this pursuit, that one may throw lights for future exploratory incursions into empirical research in law based on data available in judiciary systems.

**Keywords:** Consumer Law. Tort liability. Moral damages. Empirical research in Law.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>2. RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS</b>	<b>9</b>
2.1. Motivação da pesquisa	9
2.2. Levantando hipóteses	12
2.3. A responsabilidade civil e os danos morais na seara consumerista	17
<b>3. PONTOS DE PARTIDA METODOLÓGICOS</b>	<b>22</b>
3.1. Premissa metodológica: a análise econômica do direito	23
3.2. Alguns conceitos centrais para a análise em direito e economia	25
3.3. Metodologia	27
<b>4. LEVANTAMENTO DE DADOS</b>	<b>29</b>
4.1. Levantamento preliminar	30
4.2. Caminhos alternativos	33
4.3. Segunda filtragem	35
4.4. Terceira filtragem	39
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>50</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Inicialmente, o presente trabalho destinou-se a investigar a relação entre processo e tempo dentro do recorte da responsabilidade civil nos contratos de consumo, mais especificamente no que diz respeito aos danos morais.

Conforme dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), esta é a área do direito que concentra significativa parte das demandas que diariamente deságuam no Poder Judiciário, em especial, nos Tribunais de Justiça Estaduais, correspondendo a 70% do total de processos ingressados no Poder Judiciário (no ano de 2018) e reúne grande diversidade de assuntos, ocupando o Direito do Consumidor a segunda colocação no que diz respeito à indenização por dano moral decorrente da responsabilidade do fornecedor, com cerca de 1,55 milhão de processos (CNJ, 2019, p. 204-205). Em decorrência disso, o assunto em tela representa um espaço de investigação que pode contribuir ao aperfeiçoamento da prestação jurisdicional no sentido de incremento da capacidade das Cortes atenderem às demandas em tempo hábil.

A ideia primordial aqui delineada foi a de que, por meio da coleta de dados nos sistemas processuais do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), seria possível ensaiar um retrato do desenvolvimento desse tipo de ação e assim melhor perceber o fenômeno processual, nomeadamente o da relação estabelecida no decorrer do tempo do processo e a possibilidade de autocomposição entre as partes envolvidas, de modo a potencializar o encerramento satisfatório da ação. Em decorrência disso, a pesquisa se ocupou em responder à seguinte indagação: os acordos realizados durante o trâmite do processo judicial refletem as expectativas de ganho das partes quando do início do processo e podem ser influenciados pelo tempo da duração processual?

Espera-se que, ao analisar detalhadamente o trâmite de ações na esfera local, se possa chegar a caminhos viáveis de uma investigação e análise consistentes que resultem, por sua vez, em conclusões de caráter geral sobre esse tipo de ação e, ainda, visualizar possibilidades de política judiciária que venham a dar maior efetividade à prestação jurisdicional. Em princípio, o aumento da previsibilidade dos julgamentos e a redução do tempo de tramitação faria com que os indivíduos – estando no papel de consumidor ou fornecedor – se

autodeterminassem de maneira mais pragmática quando da ocorrência de evento danoso no contrato de consumo, o que intensificaria a solução rápida do conflito. A presente pesquisa, assim, objetiva analisar a celeridade processual e sua possível relação com incentivos ou desestímulos ao fim do litígio pela via autocompositiva.

Em sendo o direito do consumidor uma área jurídica ampla e altamente heterogênea, optou-se por fazer um recorte referente às relações de consumo decorrentes do contrato de transporte aéreo, buscando eleger um campo de pesquisa viável. A escolha das ações que envolvem descumprimento desse tipo de contrato deu-se em razão do considerável grau de repetitividade dessas na seara consumerista sob o pálio da responsabilidade civil, em particular, o extravio de bagagens e o cancelamento ou atraso de voos, situações corriqueiras nesse ramo de atividade comercial.

Além disso, foi dado o foco, dentro da disciplina da responsabilidade civil, aos danos morais, que, por sua peculiar natureza, não são facilmente e consistentemente quantificados, dependendo de arbitramento judicial que pode nem sempre seguir padrões ou referenciais claros. Neste caso, as decisões tomadas estão sujeitas ao crivo de inconstâncias e variações subjetivas, podendo ocasionar uma postura de incerteza ou insegurança por parte do jurisdicionado por tornar-se incentivado a recorrer ao Poder Judiciário na busca de uma reparação satisfatória ou, em sentido contrário, desestimulado a interpor demandas e optar por soluções extrajudiciais ou autocompositivas.

Todavia, a dificuldade de coleta e sistematização dos dados disponíveis nos sistemas processuais utilizados pelo Poder Judiciário local tornou inviável a conclusão apropriada da pesquisa, frustrando seus objetivos iniciais e indicando a necessidade de uso de sistemas de inteligência artificial ou emprego de uma equipe maior de pesquisadores para a coleta, tratamento e sistematização artesanais dos dados.

O aproveitamento da presente pesquisa, então, situa-se na exposição do caminho metodológico traçado pelo pesquisador e nos obstáculos com os quais se deparou em sua persecução. Ao abordar pesquisas que encontram campos hostis, Carvalho (2013, p. 148-149, grifo do autor) afirma que,

*(...) o processo metodológico também constitui pesquisa. Desta forma, cabe aos orientandos e orientadores traçar estratégias para que a trajetória efetivamente apareça no trabalho de conclusão e não fique invisibilizada, como se não integrasse a investigação. Tornar visível o percurso exploratório permite (...) que um projeto aparentemente falho se transforme em uma obra exitosa.*

Em virtude do que foi observado, a escolha metodológica poderá lançar luzes a futuras incursões exploratórias na pesquisa empírica em direito a partir dos dados disponíveis nos sistemas processuais das cortes de justiça, proporcionando a finalização da presente pesquisa com êxito, ainda que não se tenha executado plenamente seu propósito inicial.

Em decorrência disso, no primeiro capítulo será exposto o objeto de estudo da presente pesquisa, os danos morais nas relações consumeristas sob a ótica da responsabilidade civil e a justificativa da escolha desse objeto, levantando-se hipóteses que nortearão o desenvolvimento da análise.

No segundo capítulo serão apresentadas as premissas e a metodologia adotada para a realização da pesquisa, que assumiu como pano de fundo teórico a interseção entre direito e economia para buscar realizar uma análise quantitativa e qualitativa do acervo processual com foco nos danos morais nas relações consumeristas, elegendo como campo de estudo o TJCE.

No terceiro e último capítulo será retratado o levantamento de dados realizado, enfatizando feitos nos quais tenha havido autocomposição. Desse modo, objetiva-se investigar o resultado obtido com o processo em cotejo com as expectativas iniciais das partes, assim como os obstáculos encontrados que inviabilizaram a consecução plena da pesquisa almejada.

## 2. RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS

O objeto de investigação da presente pesquisa é a tramitação de processos envolvendo a responsabilidade civil sob a ótica do direito do consumidor em face da duração razoável do processo. Nessa perspectiva, um dos objetivos é o de explorar criticamente o impacto da morosidade do Poder Judiciário no que diz respeito a uma possível influência no estímulo à autocomposição.

Em outras palavras, em um viés pragmático, procurou-se investigar de que forma o julgamento e o trâmite processual de ações reparatórias cíveis referentes a danos morais sofridos por consumidores lesados em contrato de prestação de serviços poderiam influenciar na tomada de decisão do consumidor, em especial, no que diz respeito à autocomposição e ao acesso à justiça.

### 2.1. Motivação da pesquisa

Sabe-se que muitas das disputas consumeristas têm solução em outras instâncias sociais, dentre elas a iniciativa da plataforma *consumidor.gov.br*. Conforme dados nacionais da Secretaria Nacional do Consumidor (2019), em 2018, foram finalizadas um total de 609.644 reclamações, com índice de solução de 81%, ou seja, cerca de 493.812 casos solucionados que poderiam, em tese, gerar uma demanda no Poder Judiciário. O número é significativo, uma vez que nesse cenário hipotético, considerando que 1.554.376 se iniciaram no ano de 2018, conforme dados do CNJ (2019, p. 205), essas novas demandas corresponderiam a um aumento da ordem de 32% de novos litígios.

O balanço divulgado pela plataforma revela, ainda, que o número de reclamações tem sido crescente desde 2014, ano em que foram finalizadas 37.151 reclamações, valor este que tem mais do que dobrado a cada ano. Por exemplo, entre 2014 a 2018, a taxa de crescimento média foi da ordem de 101,27% a.a. Este número reflete a adesão de empresas e consumidores à plataforma, e não de aumento real no número de conflitos, o que explica uma taxa de crescimento tão elevada, indicando assim uma grande quantidade de conflitos que ainda não passam por essa ferramenta pré-processual.

Outras disputas não chegam a se judicializar graças à atuação de órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor, que intervêm no mercado quando registram lesão ao consumidor e previnem o agravamento ou a ocorrência de novos

danos, compondo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), formado por órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990).

Ainda assim, o filtro dessas instâncias extrajudiciais não é capaz de conter a grande demanda, uma vez que um volume expressivo de casos são judicializados anualmente. Com efeito, dados do ano de 2018 consolidados pelo CNJ no relatório Justiça em Números (CNJ, 2019, p. 205) apontam que, na Justiça Estadual, o direito do consumidor desponta como o segundo tema mais recorrente, com o assunto “responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral”, correspondendo a 3,74% dos processos ingressados no ano de 2018, ou seja, um total de cerca de 1.554.376 novos feitos. Em relação aos juizados especiais, os danos morais por responsabilidade do fornecedor são o assunto mais demandado, 12,41% dos processos distribuídos no ano, correspondendo, todavia, a um número menor de casos, cerca de 940 mil feitos (CNJ, 2019, p. 208).

Os danos morais ainda aparecem novamente em relação à justiça comum em quinto lugar, porém, nesse caso, nas ações cíveis comuns, não envolvendo relações de consumo, com o assunto “responsabilidade civil/indenização por dano moral” correspondendo a 1,90% dos novos casos, ou cerca de 790 mil processos.

O relatório revela ainda que, no patamar geral, no que diz respeito à litigiosidade, entre os anos de 2009 a 2016, o número de casos pendentes foi crescente, aumentando-se o estoque em cerca de 2,7 milhões de casos por ano, um crescimento total de 32% em sete anos (CNJ, 2019, p. 80).

Contudo, de 2016 para 2017, verifica-se o início de uma tendência de diminuição na quantidade de casos que se manteve em 2018, diminuindo-se, em dois anos, em torno de 1,4% (1,1 milhão) do estoque de casos pendentes.

Essa redução, na Justiça Estadual, foi observada em menor proporção. De 2016 a 2017 não houve diminuição de acervo, porém a taxa de crescimento (0,62%) foi significativamente menor do que a observada entre os anos de 2015 e 2016 (6,88%). Já de 2017 para 2018, houve efetiva diminuição no número de casos pendentes, verificando-se decréscimo de 0,78%, restando um acervo atual de cerca de 63,5 milhões de processos.

Quanto ao tempo médio de duração dos processos na Justiça Estadual, no ano de 2018, os processos baixados duraram, em média, 3 anos e 3 meses na fase de conhecimento em primeira instância, e os que foram objeto de recurso passaram por mais 1 ano e 1 mês, em média, de tempo de tramitação nos Tribunais. Além disso, em média, os processos passaram 3 anos e 7 meses em fase de execução judicial (CNJ, 2019, p. 149-150).

Trata-se de relativa piora no cenário observado em 2017, ano em que os processos baixados duraram, em média, 3 anos e 1 mês na fase de conhecimento em primeira instância, 1 ano em tramitação em segunda instância, e 3 anos e 4 meses em fase de execução judicial (CNJ, 2018, p. 143-144).

Esse cenário assinala um longo caminho a ser percorrido para reverter efetivamente a tendência de aumento na litigiosidade observada historicamente no sistema judicial brasileiro. Cuida-se de uma das pedras de toque do novo Código de Processo Civil, que buscou afastar-se de um modelo adversarial de processo civil, procurando realizar uma releitura dos papéis desempenhados pelas partes processuais, no intuito de obter soluções mais justas, céleres e efetivas.

A nova legislação uniu-se a um esforço institucional de sanar um problema histórico e crescente de sobrecarga de atribuições do Poder Judiciário, cuja capacidade de dar respostas efetivas e em tempo razoável às demandas sociais, na esteira de outros países, vem se tornando mais limitada, ensejando novas soluções. Há uma movimentação no sentido de estabelecer uma cultura de desestímulo à judicialização de disputas, de modo a permitir que o Poder Judiciário atue com mais efetividade e tenha seus esforços voltados para a resolução de questões mais relevantes ou em que a atuação dos demais mecanismos sociais não seja adequada.

Essa ação pode passar não só por um importante desenvolvimento e consolidação dos métodos consensuais de solução de conflitos como prática incorporada pelas instituições jurisdicionais, mas por um aumento no grau de previsibilidade e coerência da prestação jurisdicional, tanto no que diz respeito à sua efetividade quanto ao tempo de duração dos processos. Desse modo, parte-se do argumento segundo o qual a morosidade da prestação jurisdicional em conjunto com

uma visão cultural de certa inconstância nas decisões judiciais desestimula uma pronta solução amigável dos conflitos pelos atores sociais.

## 2.2. Levantando hipóteses

Com efeito, no processo, muitas vezes o tempo não favorece aquele que ao final da ação sagra-se vencedor, mas à sua contraparte. Mesmo com a existência de institutos garantidores como a tutela provisória, o fato é que um conflito permanece por anos solucionado de forma precária, gerando custos não desejados ou novas disputas que normalmente não são contabilizados em uma análise de sucesso da prestação jurisdicional.

Por outro lado, o desestímulo em recorrer ao Poder Judiciário não pode advir de sua morosidade ou de seu elevado custo, pois este se daria pelo esvaziamento de sua função primordial, o que não representaria avanço social.

Deveras, na situação atual, pode haver certa percepção por parte do indivíduo em que este se veja impelido a desistir de buscar seus direitos pela via judicial ou a aceitar acordos que entenda injustos quando se dissemina um sentimento de desesperança com o custo financeiro, emocional ou de tempo que o processo judicial pode representar, ainda que se possua excelentes chances de sucesso ao final da demanda.

É o que se conhece no direito americano como demanda de valor esperado negativo (*suits with negative expected value*), na qual se pode constatar que o autor obterá um retorno negativo ao decidir percorrer toda a tramitação processual até o trânsito em julgado (BEBCHUK; KLEMENT, 2011).

Nesse passo, se contabilizaria nos custos da litigância não só os custos financeiros imediatos – como custas processuais, honorários de advogado etc. –, mas também custos de tempo e de oportunidade, como a necessidade de adiantar certos gastos no início do processo ou a possibilidade de receber o valor de um acordo, ainda que inferior ao almejado, com maior rapidez.

Comparativamente, para um consumidor que tem um prejuízo material ou moral em face de uma empresa, o investimento inicial para ingressar com uma ação no Poder Judiciário, e o custo de oportunidade que representa a imobilização desse

montante investido durante a tramitação processual, pode resultar em um valor esperado negativo quando comparado com o recebimento de quantia menor eventualmente ofertada em uma proposta de acordo.

Isso porque na comparação entre as duas situações, pode-se ter um maior peso o rendimento a ser obtido com o valor do acordo ou o aproveitamento de uma oportunidade de vida com o dinheiro recebido em contraste com o tempo virtual de duração do processo, podendo se mostrar mais efetivo na reparação do dano do que a própria condenação que ao final sucederia.

Esse panorama pode constituir um fator multiplicador de lides. A ausência de uma maior previsibilidade tanto de resultado quanto de tempo para as ações judiciais gera obstáculos na mensuração dos riscos envolvidos para ambas as partes, o que é potencializado no caso do consumidor pela dificuldade de acesso à informação.

Na prática, as grandes empresas parecem manter um controle mais próximo em relação à análise financeira de custo do litígio. Empresas com alto volume de consumidores e, conseqüentemente, de ações judiciais, contam com setores jurídicos próprios ou contratam firmas de advocacia especializadas em lidar com carteiras de demandas em massa, o que normalmente envolve a estruturação de uma política de acordos bem delimitada e um planejamento estratégico eficiente.

Na definição das diretrizes adotadas pela empresa são considerados não só os custos do processo, como a preservação da imagem da empresa, a manutenção de índices de satisfação dos clientes, o desestímulo à repetição de litígios e a prevenção à formação de jurisprudência desfavorável, dentre outros fatores.

Ao realizar o cálculo dos valores a serem ofertados em uma proposta de acordo, as empresas lançam mão inclusive de ferramentas de jurimetria para obter dados empíricos sobre as decisões judiciais, levando-se em consideração ainda os motivos que historicamente ensejam as demandas e o valor médio das condenações sofridas, comumente classificando esses dados por Comarcas ou Juízos, de modo a estabelecer parâmetros ideais ou mínimos a serem perseguidos e a viabilizar uma análise de risco em relação ao processo. Da mesma maneira, quanto à possível

condenação, há critérios relativos a conveniência e a utilidade de recorrer da decisão ou cumpri-la espontaneamente.

Dessa maneira, é comum que as empresas possuam conhecimento de suas chances de sucesso, e dos custos envolvidos no acompanhamento do litígio, o que não acontece com os consumidores.

Mas essa relação entre os resultados da prestação jurisdicional e a atividade empresarial vai além: a tendência jurisprudencial pode inclusive influenciar a tomada de decisão estratégica e levar a um influxo de investimentos em atitudes preventivas com o objetivo de evitar condenações futuras, bem como desestimular tais investimentos, diante de um cenário em que a responsabilização judicial envolve um menor custo.

Uma análise de risco raramente pode ser feita pelos consumidores no momento de ingresso com uma ação, pois estes não estão de posse de todos os fatores envolvidos, do tempo médio de duração do litígio e de suas reais chances de êxito, vendo-se por vezes frustrados com a lentidão do processo judicial e incentivados a pôr um fim na querela, o que oportuniza uma negociação mais agressiva de sua contraparte, detentora de vantagem.

É razoável inferir que o custo a ter grande peso para o consumidor e que normalmente encontra-se oculto no momento da tomada de decisão é o dispêndio emocional de se socorrer ao Poder Judiciário e de ansiar pela solução do conflito, seja para obter o ressarcimento de um prejuízo ou receber a certificação de que estava com a razão, muito embora sem a certeza do que poderá obter ao final do processo.

Todo esse contexto, portanto, embora incentive os consumidores – aqui considerados como potencialmente lesados em seus direitos, o que nem sempre é verdadeiro – a buscar pôr fim aos litígios por meio de acordos, ou evitarem ingressar com ações judiciais, o faz por meio do desvio da principal função do Poder Judiciário, notadamente o de promover a justiça e o bem comum ao preservar o patrimônio jurídico de cada cidadão. É dizer: não se pode considerar como satisfatório que o desestímulo à judicialização de demandas resulte da incapacidade dos poderes constituídos em promoverem uma prestação jurisdicional adequada e célere.

Além disso, muitas vezes o interesse real do autor, mais do que um valor monetário, é obter do réu uma validação da posição defendida, o reconhecimento de um erro ou uma mínima responsabilização. Nessa perspectiva, o processo judicial pode, na verdade, agravar o conflito existente entre as partes e, ainda que se sagra vencedor, o autor não obterá satisfação pessoal ou emocional pretendidas.

Do outro lado, os fornecedores podem se ver incentivados a não resolver o conflito antecipadamente, antes da esfera judicial, uma vez que esse contexto permite a prática de patamares inferiores de propostas de acordo, trazendo um melhor custo-benefício na perspectiva estritamente financeira. A dificuldade do Poder Judiciário em dar respostas adequadas e em tempo razoável pode sinalizar aos fornecedores que inevitavelmente ocuparão o polo passivo de diversas lides consumeristas, que o processo judicial corre a seu favor, vez que estes detêm melhores condições de estimar os custos do mesmo e, assim, obter vantagem na escolha do melhor momento para propor uma composição com a parte adversa.

O cenário descrito pode dificultar negociações mais justas e efetivas entre as partes da relação de consumo, não obstante também devendo-se considerar, em sentido contrário, a sustentação de ações aventureiras, temerárias ou baseadas em expectativas irreais, que geram aumento no número de novas demandas a serem solucionadas.

Marinoni (2013, p. 179) ressalta que:

Quando a parte que se julga prejudicada tem conhecimento de que o Judiciário não ampara sua pretensão, esta certamente não gastará tempo e dinheiro em busca de uma tutela jurisdicional que, de antemão, sabe que lhe será desfavorável. Contudo, quando ao advogado não resta outra alternativa a não ser informar o seu cliente de que, no que diz respeito ao seu problema, o Judiciário já decidiu e tem decidido de várias formas, fica a parte com a viva impressão de que deve propor a demanda, arriscando obter uma decisão favorável.

Ou seja, a irregularidade da prestação jurisdicional porventura incute no cidadão a percepção segundo a qual, dependerá do julgador a obtenção de decisão favorável ou desfavorável à sua pretensão. Decerto, a decisão de propor ou não uma nova demanda segue a lógica de um apostador, a saber, o estímulo à proposição de ações arriscadas e com menores chances de ganho (MARINONI, 2013, p. 179). Na visão de Moraes (2019, p.3):

O sistema, tal como é, não apenas permite, mas incentiva fortemente a má-fé e o lucro fácil: se não se sabe, nem se tem como ter ideia de quanto se irá receber, e se se sabe que, considerando o que normalmente acontece, se ganhará alguma coisa, talvez até, com sorte, uma quantia significativa, por que não ingressar com a ação, principalmente quando se usufrui, como ocorre na maioria dos casos, do benefício da justiça gratuita? As vítimas e seus advogados só têm a ganhar, enquanto os juízos e os tribunais se abarrotam, vindo assim a prejudicar a prestação jurisdicional oferecida à sociedade como um todo.

No entanto, a pesquisa coordenada por Püschel (2011), a qual se debruçou sobre a jurisprudência pátria para investigar a conveniência de uma legislação voltada à tarifação do dano moral, ao analisar a jurisprudência de quinze diferentes tribunais, concluiu que “a análise das constelações de casos frequentes indica uma razoável consistência das decisões com relação a valores” (PÜSCHEL, 2011, p. 235). Além disso, verificou que,

os valores concedidos a título de reparação por danos morais tendem a ser baixos, sendo excepcionais os casos que ultrapassaram a barreira dos R\$ 100 000,00. Diante disso, concluímos que a temida indústria de reparações milionárias não é uma realidade no Brasil, mesmo diante da situação atual de ausência de critérios legais para o cálculo do valor da reparação por danos morais. (PÜSCHEL, 2011, p. 235).

Deveras, tais dados contrariam a percepção cultural, ao indicar movimento no sentido de se alcançar maior estabilidade na construção jurisprudencial, o que vem se acentuando desde a edição do novo Código de Processo Civil que previu diversos institutos voltados à uniformização da jurisprudência, por exemplo, o incidente de resolução de demandas repetitivas previsto em seu artigo 976, além do dever dos tribunais “uniformizar[em] sua jurisprudência e mantê-la estável, íntegra e coerente” (BRASIL, 2015).

De todo modo, sobreleva-se a necessidade de que os litígios sejam solucionados não como casos isolados, mas como tendências de comportamento que demandam respostas orgânicas e baseadas em um horizonte comum, impondo concretamente ao magistrado o dever (que este já possui) de atuar de maneira harmônica e com base na racionalidade materializada no ordenamento jurídico.

Essa visão não fere de modo algum a autonomia dos juízes perante os Tribunais, muito menos a autonomia entre si, pois o magistrado deve igualmente exercer com independência o seu mister, ao analisar as especificidades do caso concreto e os aspectos relevantes da norma jurídica aplicável à hipótese.

Verdadeiramente, tal ideia encontra respaldo na concepção de um Poder Judiciário que efetivamente se consubstancie em um verdadeiro sistema de justiça, ou seja, que atue como um todo formado de várias partes, e não como uma massa de unidades atuando de forma independente entre si.

Para compreender melhor a realidade dos processos em curso com o objetivo de alcançar esse modelo mais qualificado de justiça é que se optou, na presente pesquisa, em fazer um recorte do direito do consumidor com base no tema da responsabilidade civil, mais especificamente em relação aos danos morais.

A viabilidade da investigação está dada na escolha teórica de restringir a análise da responsabilidade civil aos danos morais porque, diferentemente dos danos ditos materiais, cuja extensão simplesmente depende de prova, a natureza dos danos morais torna especialmente mais difícil de que sejam mensurados, ensejando uma situação de menor previsibilidade ou maior aleatoriedade nos resultados obtidos ao final do processo judicial.

Decerto, é incomum que o consumidor, ou mesmo o advogado que lhe assiste, consiga realizar uma análise verdadeiramente circunstanciada de custos e riscos no instante em que decide ingressar com uma ação. Grosso modo, tem-se tão-somente percepções subjetivas e parciais que muitas vezes não se provam sólidas.

Como aponta Püschel (2011, p. 6), “o cálculo dos danos morais propõe uma dificuldade intrínseca: trata-se de danos que por definição não tem valor monetário”. Ou seja, inevitavelmente terá maior relevância nessa tarefa a percepção subjetiva do julgador sobre o caso concreto e sobre os elementos de prova disponíveis, gerando uma maior variabilidade nos critérios para a condenação e nos patamares aplicados.

Todavia, embora se trate de uma seara que naturalmente enseje uma menor previsibilidade ao longo do tempo, os tribunais têm desenvolvido diversas estratégias de abordar essa matéria, terminando por estabelecer critérios e faixas de valores vaticinadas pela jurisprudência, o que garante uma certa segurança jurídica, colocando balizas à discricionariedade do juiz no momento de arbitrar os danos.

De qualquer modo, à diferença dos danos materiais, há uma dificuldade maior, em relação aos danos morais, em estabelecer referenciais que objetivamente auxiliem o consumidor na decisão de prosseguir com o processo ou aceitar uma

proposta de acordo, potencializando a eventual influência que o tempo de tramitação pode ter na solução do processo. Esse aspecto é essencial para viabilizar, na análise dos dados, a comparação entre os acordos firmados e as expectativas razoáveis de reparação dos danos supostamente sofridos.

Isso porque, por muitas vezes, os patamares de indenizações por danos morais perseguidos expressamente indicados nas petições iniciais podem revelar uma perspectiva irreal de ganhos, destoante dos valores praticados nas decisões judiciais, que possuem certa estabilidade ainda que consideradas as invencíveis variações.

Os valores informados para a ação, por outro lado, também podem servir de parâmetro razoável para avaliar as propostas de acordo aceitas e tentar inferir uma relação entre estas e o tempo decorrido desde o evento danoso, passando pela proposição da ação e a demora na conclusão do processo.

Diante da vastidão do campo, limitou-se ainda mais a pesquisa, elegendo os feitos oriundos da prestação deficiente do contrato de transporte aéreo, com a expectativa de que achados oriundos desse fenômeno em específico possam ser úteis à compreensão do panorama jurídico geral e atual.

### **2.3. A responsabilidade civil e os danos morais na seara consumerista**

Com efeito, em linhas gerais, a responsabilidade civil é a obrigação que uma pessoa tem de reparar um dano causado à outra decorrente da violação de um dever jurídico previamente estabelecido. Segundo Cavalieri Filho (2012, p. 2):

A essência da responsabilidade está ligada à noção de desvio de conduta, ou seja, foi ela engendrada para alcançar as condutas praticadas de forma contrária ao direito e danosas a outrem. Designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo decorrente da violação de um outro dever jurídico. Em apertada síntese, responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário.

Nessa toada, é preciso, porém, diferenciar obrigação de responsabilidade, sendo importante evidenciar que a obrigação jurídica propriamente dita é sempre um dever jurídico originário, enquanto a responsabilidade civil é obrigação decorrente de um dever jurídico sucessivo.

Noutras palavras: a responsabilidade civil “sempre decorre da violação de uma obrigação anterior, estabelecida na lei, no contrato ou na própria ordem jurídica.” (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 5). Desse modo, a responsabilização civil pressupõe necessariamente a existência de deveres jurídicos previamente definidos que sejam objeto de violação por alguém.

A visão tradicional da responsabilidade civil pressupunha o cometimento de um ato ilícito, como expressamente prevê o Código Civil em seu art. 927, “aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.” (BRASIL, 2002).

Essa noção clássica de responsabilidade civil é fundada na culpa atribuída a alguém, tendo a disciplina da matéria, contudo, evoluído até abranger outras modalidades de responsabilização civil na qual a culpa aparece como elemento secundário e de menor importância.

Com efeito, pode-se dizer que atualmente a reparação, e não mais a culpa, está no centro dos esforços do direito, “tendo-se radicado em nossa consciência coletiva a ideia de que a vítima merece ser ressarcida, ainda que não tenha havido conduta culposa ou dolosa (isto é, ilícita) por parte do autor do dano” (MORAES, 2019, p. 2).

Tal aceção encontra-se presente no parágrafo único do supracitado art. 927, o qual prevê a obrigação de reparar o dano, “independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem” (BRASIL, 2002).

Não obstante, distinguem-se duas modalidades de responsabilidade civil: a primeira, subjetiva, é centrada na noção de culpa, enquanto a segunda, objetiva, é centrada na reparação do dano, revelando uma tendência mais interventiva da reparação civil sobre o mercado, a fim de resguardar aqueles que estejam expostos a danos (FARIAS; ROSENVALD; NETTO, 2017, p.48).

Ressalte-se que a noção de responsabilidade civil objetiva já estava prevista no Código de Defesa do Consumidor desde 1990, antes da edição do atual Código Civil, que veio a incorporá-la a seu texto. Com efeito,

(...) o Código Civil adotou, em muitos pontos, soluções introduzidas, cerca de uma década antes, pelo CDC. (...) o Código Civil, seguindo os passos do CDC, positivou idênticas soluções, como no caso da adoção da boa-fé

objetiva (impondo às partes o dever de lealdade e cooperação, antes, durante e depois da relação comercial Código Civil, arts. 113, 187 e 422). (FARIAS; ROSENVALD; NETTO, 2017, p. 710).

Nas relações consumeristas, o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990), e os princípios nele encartados, devem ser a pedra de toque do julgador ao apreciar os ângulos da relação jurídica, que não é estabelecida entre iguais. Pelo contrário, apresenta uma vulnerabilidade inerente a um dos polos, o consumidor, motivo pelo qual o ordenamento jurídico lhe cerca de garantias destinadas a corrigir esse desequilíbrio.

Indo além, em acepções mais elaboradas e modernas, o paradigma de responsabilidade civil tem extrapolado a ideia da mera reparação dos danos causados, e abrange agora o sentido do dever de prevenção de condutas e danos indesejáveis, especialmente no que diz respeito às relações transindividuais.

Assim, Farias, Rosenvald e Netto (2017, p. 36) explanam que,

Atualmente, no amplo campo dos conflitos sociais e danos anônimos, atemporais e globais, o agente moral deliberará pela prevenção, como forma ética e virtuosa de comportamento. Esse é um caminho seguro para uma ordem jurídica que se queira justa. (...) a responsabilidade mantém a sua vocação retrospectiva - em razão da qual somos responsáveis pelo que fizemos -, acrescida de uma orientação prospectiva, imputando-nos a escolha moral pela virtude, sob pena de nos responsabilizarmos para o futuro.

Tal forma de enxergar o instituto da responsabilidade civil ganha especial relevância no âmbito das relações consumeristas, uma vez que tais relações ultrapassam a esfera interindividual, pois têm repercussão coletiva ou transindividual.

De todo modo, constata-se que na realidade atual exige-se de qualquer entidade exploradora de atividades econômicas uma conduta voltada à prevenção de danos, observada especialmente na regulamentação legal dada a relação entre consumidores e fornecedores. De fato,

Na sociedade de riscos, um altivo papel do ordenamento jurídico consiste em induzir, de forma generalizada, comportamentos virtuosos, orientando potenciais ofensores a adotar medidas de segurança a evitar condutas danosas. Uma ode à virtude da 'previdência' (olhar antes). (FARIAS; ROSENVALD; NETTO, 2017, p.47).

Essa ideia mostra-se significativa para compreender a importância da efetividade da prestação jurisdicional no âmbito das relações consumeristas, uma

vez que o comportamento do Poder Judiciário tem papel crucial na definição de políticas e de estratégias corporativas pelas empresas.

### 3. PONTOS DE PARTIDA METODOLÓGICOS

A presente pesquisa pretendeu explorar a situação do acervo processual de ações judiciais relacionadas às relações consumeristas, especificamente no que diz respeito às lides que versam sobre indenizações por danos morais.

O objetivo foi avaliar em que medida uma maior ou menor uniformização do processo judicial poderia contribuir para a redução ou multiplicação de demandas, tomando como base a realidade processual dos feitos finalizados ou em curso perante o TJCE.

Nesse passo, o escopo inicial era de conhecer mais a fundo o campo de estudo de modo a possibilitar que caminhos fossem traçados para viabilizar o estudo de que medidas ou políticas institucionais poderiam ser adotadas para gerar uma maior integridade e coerência na resposta jurisdicional dada a esse tipo de demanda, estimulando a negociação informada entre as partes e favorecendo que o recurso ao Poder Judiciário se dê somente em último caso.

A viabilidade teórica da pesquisa funda-se na perspectiva da análise econômica, de onde se extrai a ideia segundo a qual, quando da ocorrência de evento danoso, os indivíduos, aqui tomados como os consumidores e fornecedores que eventualmente figuram como partes processuais em demanda judicial, sopesarão diversos elementos para tomar a decisão de ingressar com uma demanda judicial, ou mesmo, encerrá-la antes da prestação jurisdicional por meio de saídas autocompositivas.

Dentre esses elementos, podem influir na decisão, por exemplo, o tempo de tramitação da ação em relação ao custo que ela envolve, a percepção social acerca da celeridade ou morosidade do Poder Judiciário ou perspectivas de sucesso com base na construção jurisprudencial, a partir de experiências processuais ou conforme o aconselhamento de representantes legais.

Em que pese os indivíduos nem sempre tomarem decisões racionais, espera-se que essas decisões, quando coletivamente consideradas, se aproximem no limite de algum parâmetro de racionalidade identificável a partir da coleta de dados, de modo a possibilitar o estabelecimento de relações entre fatores que influenciem essa tomada de decisão.

### **3.1. Premissa metodológica: a análise econômica do direito**

Nesse esteio, a principal premissa metodológica adotada se baseia na análise econômica do direito, uma vez que essa abordagem parte do princípio subjacente à economia segundo a qual o ser humano, de um modo geral, busca maximizar racionalmente seus próprios interesses. As pessoas respondem a incentivos ou desincentivos em seu ambiente, alterando seu comportamento, o que pode ser razoavelmente estudado e prognosticado.

Essa escolha alcança importância para o presente estudo porque parte de uma visão pragmática da realidade social, afastando-se de uma compreensão moral da teoria do direito, ganhando relevo porque suas conclusões e premissas podem servir de pano de fundo teórico para a análise dos resultados obtidos a partir das hipóteses levantadas.

Conforme Posner (2001, p. 35), pode-se dizer que a abordagem econômica possui tanto um aspecto positivo (descritivo, explicativo) quanto normativo (propositivo ou prescritivo). De forma que, com base na tentativa de explicação do comportamento dos atores processuais, torna-se viável propor medidas de forma a garantir uma maior eficiência quanto aos fins almejados pelo ordenamento jurídico.

A presente pesquisa não se propõe a realizar uma análise propriamente econômica de determinado fenômeno jurídico, isto é, não objetiva utilizar do instrumental específico da microeconomia a fim de realizar um estudo analítico de um conjunto de normas ou direitos ou da eficiência de uma decisão judicial e, assim, fazer uma crítica ao tratamento dado pelos legisladores e julgadores ou propor reformas no ordenamento jurídico.

Com efeito, um dos usos mais comuns da análise econômica do direito é o de auxiliar a tomada da decisão judicial, ponderando-se as diversas alternativas que se colocam à frente do julgador e o impacto provável das decisões no comportamento futuro de pessoas envolvidas em atividades similares (POSNER, 1986, p. 22).

Por outro lado, de modo mais prático, essa análise pode avaliar o acerto de determinada decisão judicial quanto ao cálculo da extensão de danos causados em determinado caso. Por exemplo, quando os filhos menores de determinada pessoa falecida em acidente causado pelo réu deixarão de receber até atingir a maioridade. Ainda, uma aproximação mais abrangente e desejável, que igualmente permitiria o uso do ferramental da economia, seria a investigação, a título de exemplo, de indagações como em que medida o aumento na rigidez das penas para o crime de tráfico de drogas contribui para a redução da ocorrência desse delito ou, na verdade, favorece efeitos indesejáveis como a estruturação da criminalidade organizada e o aumento da violência.

Trata-se de uso que se consolidou na tradição da *common law*, mas tem despertado interesse na práxis judicial brasileira, pois, como aponta Salama (2017, p. 9):

(...) quando o estado se põe a regular, intervir e (pretensamente, pelo menos) melhorar o mundo, a lei passa ser vista como um instrumento de indução de comportamento; não mais, apenas, como uma cristalização normativa de intuições de justiça e humanidade. E para pensar instrumentalmente, não há escapatória: estamos condenados a ponderar sobre repercussões e consequências. Daí a utilidade e a demanda pelo pensar econômico também na atividade judicial. (...) aplicar o direito exige não apenas averiguar fatos pretéritos para determinar a incidência de regras, mas também realizar juízos probabilísticos sobre eventos futuros a fim de concretizar os fins jurídicos consubstanciados em princípios de direito.

No entanto, na presente pesquisa, o uso do arcabouço teórico da análise econômica do direito não se destina a avaliar a tomada de decisão em si, mas estabelece correlações entre as decisões judiciais observadas no campo de estudo, a duração razoável do processo e a autocomposição, esboçando indícios de como essa conexão informa e orienta o comportamento dos jurisdicionados.

Assim, buscar-se-á ponderações sobre as repercussões e consequências do estado atual da estrutura judiciária, traçando paralelos entre o cenário observado e a indução de comportamento esperada na concretização dos fins jurídicos pretendidos, não tomando como base uma decisão judicial singular, mas uma política judiciária de gestão processual.

A utilização da análise econômica do direito na presente pesquisa destina-se a avaliar racionalmente achados da realidade forense que indiquem

padrões de comportamento de seus atores e possam fornecer dados relativos à eficiência com que a atuação das instituições, em especial, do Poder Judiciário, contribui ou prejudica a consecução de determinados objetivos.

Em outras palavras, adota-se a análise econômica do direito como princípio metodológico e pragmático na avaliação dos dados obtidos, pela interpretação realizada sobre os mesmos, partindo dos fins já eleitos pelo legislador, qual seja, o da proteção eficiente do consumidor, parte mais vulnerável da relação de consumo.

### **3.2. Alguns conceitos centrais para a análise em direito e economia**

O ponto de partida para a análise econômica é a escassez, uma vez que em um mundo onde os recursos são limitados, os indivíduos são forçados a realizar trocas (*tradeoffs*), que na economia representam relações de compromisso no sentido de “perde-ganha”. Ou seja:

(...) para se ter qualquer coisa é preciso abrir mão de alguma outra coisa – nem que seja somente o tempo. Esse algo de que se abre mão é o chamado ‘custo de oportunidade’. Todas as escolhas têm custos de oportunidade. Isso quer dizer que nem tudo pode ser feito ou produzido; tudo tem um custo; e cada centavo gasto em uma determinada atividade, é o mesmo centavo que não é gasto em todas as demais. (SALAMA, 2017, p. 26-27).

É de se ressaltar que o custo está estritamente vinculado à restrição do uso de um certo recurso, quanto mais escasso, maior o custo de determinado recurso e, se é abundante, possui custo zero (WYKROTA; CRUZ, 2018, p. 307).

Um outro conceito importante da análise econômica é o da maximização racional, ou seja, a noção segundo a qual “os indivíduos farão escolhas que atendam seus interesses pessoais, sejam eles quais forem.” (SALAMA, 2017, p. 27).

Nesse esteio, deve-se observar que a racionalidade subjacente a essa ideia não deve ser confundida a um cálculo matemático e consciente para a tomada de decisão, pois “a economia não é a teoria da consciência. O comportamento é racional quando se encontra em conformidade com o modelo de decisão racional, não importando o estado de espírito daquele que realiza a escolha” (POSNER, 1986, p. 4, tradução livre).

Destarte, parte-se da premissa segundo a qual o comportamento do indivíduo, de um modo geral, reflete uma busca (involuntária) por otimizar seu bem-estar (felicidade, prazer, satisfação) valendo-se dos meios de que dispõe com o menor custo possível.

Essa escolha racional, todavia, possui limitações, por exemplo, no que diz respeito às informações disponíveis para a tomada de decisão, uma vez que a obtenção da informação envolve custos para o indivíduo, assim como por vezes sua assimilação e utilização não são realizadas satisfatoriamente.

Como já destacado, embora nem sempre os indivíduos adotem o caminho esperado, podem ser traçados modelos de decisão racional que avaliam os custos e benefícios envolvidos nessa relação para explicar e procurar prever razoavelmente o comportamento futuro dos indivíduos coletivamente considerados, tendo em vista que “o comportamento racional é geralmente previsível, enquanto que o comportamento irracional é geralmente aleatório.” (SALAMA, 2017, p. 30).

Por outro lado, “a escolha pela oportunidade que lhe dará maior retorno é considerada pela Economia a escolha mais eficiente e, não, a ‘correta’” (WYKROTA; CRUZ, 2018, p. 308), uma vez que o valor de cada utilidade ou benefício almejado só poderá ser dado pelo agente e, embora presumido, nem sempre corresponderá à realidade individualmente considerada.

Assim, não há como a economia determinar qual deve ser a importância de certa utilidade para o agente. Entretanto, poderá informar como o valor dado pelo agente àquilo que lhe interessa se relaciona com as diversas alternativas disponíveis, orientando uma decisão voltada à persecução de seus interesses.

Com a busca pela maximização racional, advém o conceito de equilíbrio, que “é o padrão comportamental interativo que se atinge quando todos os atores estão maximizando seus próprios interesses simultaneamente” (SALAMA, 2017, p. 32), o que, idealmente, ensejaria composição entre as tensões antagônicas relativamente estável.

Esse cenário sugere que os indivíduos possam também responder a incentivos, permitindo-se prever a dinâmica comportamental obtida a partir do encorajamento a determinados comportamentos.

### 3.3. Metodologia

A pesquisa teve objetivo exploratório aplicado, pois visou proporcionar maior familiaridade com o problema descrito, com vistas a revesti-lo de maiores dados concretos, tornando-o mais explícito e possibilitando a verificação de hipóteses a partir da análise documental.

Assim, iniciou com um levantamento de processos relacionados ao tema de interesse no TJCE, em especial, na Comarca de Fortaleza, onde o processo eletrônico é utilizado havia mais tempo. O uso do processo eletrônico pretende uma melhor consistência dos dados objetivos, uma vez que há mais variáveis disponíveis para extração no sistema, auxiliando a confecção de filtros pautados em classes, assuntos e datas, dentre outros aspectos.

Ainda, a possibilidade de acesso direto aos autos viabiliza a validação de dados disponíveis no sistema, assim como obtenção de dados que eventualmente não estejam acessíveis, a partir de consulta individualizada aos processos.

Amparado nos dados preliminares, buscou-se estabelecer recortes viáveis na sistematização dos dados coletados. Por exemplo, a depender do volume de dados obtidos, pode ser selecionado um ano para servir de base de dados representativa ou constatar-se a necessidade de abordagem de vários anos.

Ademais, é interessante que os processos já tenham um certo tempo de tramitação, evitando-se a seleção de anos recentes. Com isso, espera-se uma melhor base de comparação entre feitos em tramitação e finalizados, sejam estes últimos por homologação de acordos ou por decisão judicial. Além disso, dada a complexidade e abrangência da matéria, deve-se selecionar assuntos específicos que apresentem certa homogeneidade, especialmente aqueles que já possuem tratamento jurisprudencial consistente.

Para tal, a ideia é utilizar filtros, em especial diante da natureza da demanda e da parte que ocupa o polo passivo da ação, de modo a selecionar um conjunto de processos mais homogêneo que permita obter conclusões representativas. Durante a pesquisa, também podem ser eleitos exemplos cuja análise mais detalhada estimula a compreensão das questões levantadas e a

verificação (ou não) das hipóteses, elegendo então ações a serem melhor investigadas em estudo de caso.

Com base nisso, procurou-se responder à seguinte indagação: os acordos realizados durante o trâmite do processo judicial refletem as expectativas de ganho das partes quando do início do processo e podem ser influenciados pelo tempo de duração processual?

Nessa linha de raciocínio, investigou-se se a demora na finalização do processo pode vir a estimular a realização de acordos, ou ainda se, quando do ingresso no Poder Judiciário, as expectativas de ganho das partes eram viáveis e foram contempladas pelos acordos realizados. Após a sistematização e exposição dos dados é que se buscará realizar a avaliação calcada na análise econômica do direito, traçando correlações entre os achados e a pergunta de partida da pesquisa.

#### 4. LEVANTAMENTO DE DADOS

O TJCE não possui uma uniformização completa nos sistemas utilizados. Apesar das unidades de primeiro grau da justiça comum utilizarem o sistema SAJ (Sistema de Automação da Justiça), fornecido mediante convênio com a empresa Softplan, os juizados especiais usam o sistema PJE (Processo Judicial Eletrônico), desenvolvido pelo CNJ.

Os sistemas apresentam interfaces bem diferentes o que limita muito as opções de pesquisa, sendo esta a primeira grande dificuldade encontrada. Atualmente, todos os sistemas utilizam as tabelas processuais unificadas fornecidas pelo CNJ, nas quais são previstas classes processuais, movimentos e assuntos padronizados, sendo utilizada para consulta a última versão disponível, datada de 21 de março de 2020, conforme consulta ao sítio eletrônico do Sistema de Gestão de Tabelas Processuais Unificadas (BRASIL, 2020).

Era de se esperar que essa uniformização resultaria em um uso similar entre os sistemas. Todavia, embora baseado em um mesmo parâmetro de classificação de dados, cada sistema adota soluções diferentes em relação a disponibilização da consulta e na exibição de seus resultados. Para o sistema PJE, os principais filtros disponibilizados são: “Nome da Parte”; “Objeto do processo”; “CPF ou CNPJ”; “Número do processo”; “Assunto”; “Classe Judicial”; “Órgão Julgador” e “Valor da causa”, dentre alguns outros, os quais também estão disponíveis no sistema SAJ.

Contudo, a grande diferença entre os sistemas é no modo de apresentação dos resultados. O PJE apresenta uma tabela fixa, não exportável, com o número do processo, o órgão julgador, data de autuação, classe judicial, polos ativo e passivo e última movimentação. O SAJ apresenta os resultados em tabela dinâmica e exportável, na qual pode ser trabalhada não só a ordem dos registros, mas permite que novos filtros sejam aplicados, além de se poder lançar mão de um número maior de colunas, englobando outras variáveis como valor da ação, situação dos autos, assunto, data de distribuição e da última movimentação, o que pode vir a ser útil na exploração da base de dados.

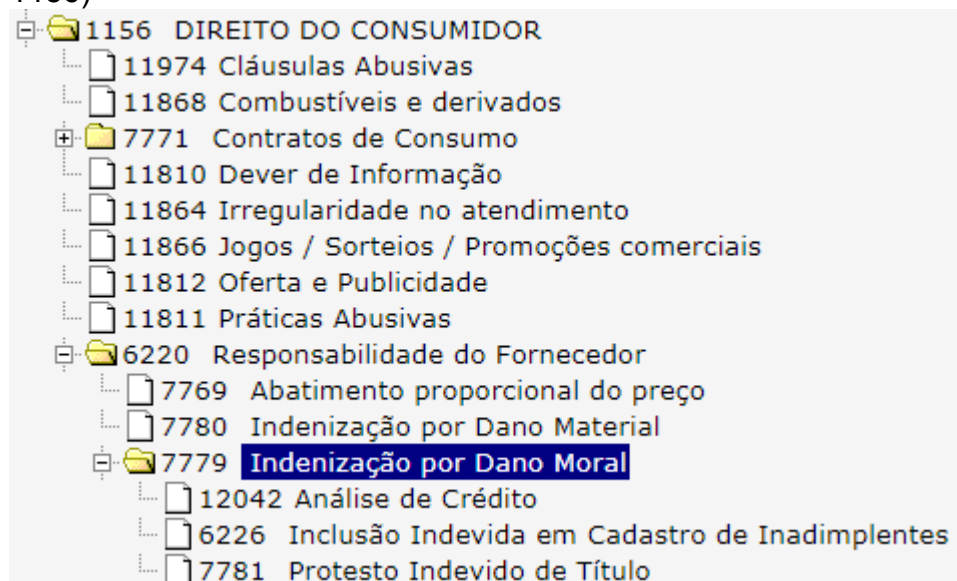
Além disso, assim como o PJE, o sistema SAJ utiliza tabelas processuais unificadas. Contudo, no caso do PJE, o sistema não permite a pesquisa de assuntos por códigos, apenas pelo título nominal do assunto, o que cria um obstáculo para a correta seleção do assunto visado, pois o tema “Indenização por Dano Moral” aparece mais de uma vez nas tabelas processuais, em áreas diferentes.

Ademais, observou-se que o sistema rejeita o uso de aspas, sinalizando que, dentro dos resultados apresentados, pode haver entradas que utilizem apenas uma das palavras do filtro de assunto aplicado, o que é particularmente problemático quando se visa estreitar os resultados obtidos. Assim, ao pesquisar pelo assunto “indenização por dano moral”, o sistema retorna 53.839 resultados para distribuição entre os anos de 2016 e 2019, número que, provavelmente engloba outras situações que não as que o presente estudo objetiva analisar.

#### 4.1. Levantamento preliminar

Desse modo, para realizar o levantamento preliminar de dados, foi necessário optar pelo uso do sistema SAJ, referente ao primeiro grau de jurisdição, por permitir melhor subsídio para que os dados fossem trabalhados. Foi selecionado o tema “Direito do Consumidor” (cód. 1156), que é detalhado na figura a seguir.

Figura 1 – Detalhamento do tema “Direito do Consumidor” (cód. 1156)



Fonte: CNJ (2020).

Foi selecionado, ainda, o subtema “Responsabilidade do Fornecedor” (cód. 6620) e, dentro deste, o subtema “Indenização por Dano Moral” (cód. 7779).

Como se pode observar, o subtema “Indenização por Dano Moral”, por sua vez, possui três subtemas específicos: “Análise de crédito” (cód. 12042); “Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes” (cód. 6226) e “Protesto indevido de título” (cód. 7781).

São subtemas não exaustivos, dando a entender apenas uma opção do órgão por especificar alguns temas mais recorrentes ou importantes, de forma que se optou pelo uso do tema mais abrangente “Indenização por Dano Moral”.

Restringiu-se a pesquisa à comarca da capital, Fortaleza, e selecionou-se a classe processual “Procedimento comum” (cód. 7), dentro do tema “Procedimento de conhecimento” (cód. 1107), o qual, por sua vez, encontra-se dentro do tema “Processo de conhecimento” (cód. 1106), na árvore de “Processo cível e do trabalho” (cód. 2). Foram obtidos os seguintes resultados, totalizando 528 feitos:

Tabela 1 – Filtro “Indenização por Dano Moral” (cód. 7779)

Período	Arquivado definitiv.	Em andamento	Em grau de recurso	Julgado	Julgado Transitado	Total
01/01/2019 31/12/2019	35	98	4	16	7	160
01/01/2018 31/12/2018	113	80	16	18	9	236
01/01/2017 31/12/2017	32	28	6	4	2	72
01/01/2016 31/12/2016	29	20	4	3	4	60
Levantamento preliminar			Data da extração: 23.01.2020			

Fonte: elaborada pelo autor.

O quantitativo de processos obtidos para cada ano não condiz com os números esperados, considerando que se trata de todas as ações distribuídas anualmente na Comarca de Fortaleza, especialmente pelo fato de que, nos anos de 2016 e 2017, os resultados obtidos são expressivamente inferiores aos dos anos de 2018 e 2019.

Essas disparidades indicam a possível utilização incorreta de classes e assuntos processuais pelos responsáveis pelo cadastramento dos feitos, dificultando a extração de dados, uma vez que os filtros aplicados não correspondem à realidade processual.

É de se salientar, ainda, que, no âmbito cível, existem duas entradas de assunto referentes à indenização por dano moral, a supracitada, que se encontra na árvore do “Direito do Consumidor”, de código 10433, sob a pasta “Responsabilidade Civil”.

Dessa maneira, é provável que haja uma opção equivocada por parte dos cadastradores em localizar a ação sob o assunto de código 10433, ainda que se tratem de relações consumeristas. Deveras, a extração sob o código “Indenização por Dano Moral” (cód. 10433) resultou em números severamente mais significativos.

Tabela 2 – Filtro “Indenização por Dano Moral” (cód. 10433)

Período	Arquivado definitiv.	Em andamento	Em grau de recurso	Julgado	Julgado Transitado	Outros	Total
01/01/19 31/12/19	128	1131	14	78	31	7	1389
01/01/18 31/12/18	383	963	84	106	59	20	1615
01/01/17 31/12/17	1005	1665	207	197	109	20	3203
01/01/16 31/12/16	360	371	45	40	18	3	837
Levantamento preliminar				Data da extração: 23.01.2020			

Fonte: elaborada pelo autor.

Dentro desse universo de 7.044 feitos, verifica-se que mais de 50% possuem como assunto cadastrado apenas “Indenização por Dano Moral”, seguido por feitos com cadastro de outros assuntos, como “Indenização por Dano Material”, “Obrigação de Fazer / Não Fazer” e “Responsabilidade Civil”, com cerca de 8% cada.

O restante das entradas, cerca de 26%, possuem assuntos específicos pulverizados em 139 temas diferentes, demonstrando uma elevada heterogeneidade do banco de dados, uma vez que os assuntos com mais entradas são genéricos e muito abrangentes, denotando que não há o cuidado necessário no cadastramento em enquadrar o feito sob o tema específico correlato.

De fato, em análise de amostra dos registros retornados, mesmo nos cadastros sob tema mais genérico, verificou-se diversos assuntos específicos que constam nas tabelas processuais e poderiam ter sido detalhados quando do cadastramento.

Assim, logo de início, verificou-se que a eleição de um recorte a partir dos assuntos cadastrados no sistema não se mostrava viável, dada a provável ausência

de padronização e a elevada heterogeneidade ou abstração dos temas cadastrados, denotando uma baixa confiabilidade da classificação operada pelos cadastradores.

#### **4.2. Caminhos alternativos**

Diante das dificuldades encontradas, investigou-se a possibilidade de utilização de um terceiro sistema: o Sistema de Estatísticas e Informações (SEI), mantido pelo TJCE, ferramenta que monitora diariamente os acervos processuais das unidades judiciárias, consolidando as informações dos demais sistemas processuais (como o SAJ e o PJE), de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo CNJ.

Não seria possível a filtragem por varas, pois o Fórum Clóvis Beviláqua possui, ao todo, 39 varas cíveis. Dessas, atualmente, 26 têm competência para o julgamento de casos comuns (3<sup>a</sup>, 4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup>, 10<sup>a</sup>, 11<sup>a</sup>, 13<sup>a</sup>, 15<sup>a</sup>, 17<sup>a</sup>, 18<sup>a</sup>, 19<sup>a</sup>, 21<sup>a</sup>, 22<sup>a</sup>, 23<sup>a</sup>, 25<sup>a</sup>, 26<sup>a</sup>, 27<sup>a</sup>, 28<sup>a</sup>, 29<sup>a</sup>, 31<sup>a</sup>, 33<sup>a</sup>, 34<sup>a</sup>, 35<sup>a</sup>, 36<sup>a</sup>, 37<sup>a</sup>, 38<sup>a</sup> e 39<sup>a</sup>), nas quais incluem-se demandas consumeristas dentre várias outras.

As 13 restantes são privativas para o julgamento de ações mais recorrentes, como as referentes ao Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre (12<sup>a</sup>, 14<sup>a</sup>, 24<sup>a</sup> e 30<sup>a</sup>), à revisão de contratos bancários e busca e apreensão em alienação fiduciária (1<sup>a</sup>, 7<sup>a</sup>, 8<sup>a</sup>, 16<sup>a</sup> e 32<sup>a</sup>), e às execuções de título extrajudicial (2<sup>a</sup>, 6<sup>a</sup>, 9<sup>a</sup> e 20<sup>a</sup>).

Com efeito, dados do SEI, em 23 de janeiro de 2020, apontam que o acervo das 26 varas de competência cível comum (residual), somam 77.784 feitos pendentes de julgamento, uma média de 2.992 processos por unidade.

Realizada a pesquisa no sistema de estatísticas sob o código “7779 - Indenização por Dano Moral”, verifica-se, em 23 de janeiro de 2020, 12.178 feitos em trâmite no Estado do Ceará, sendo 3.102 destes feitos atualmente em tramitação na Comarca de Fortaleza (25,47% do total).

Os dados, todavia, apresentam 30 entradas sem informação de órgão julgador, além de 11 com informação de “não encontrado” e 83 com “não informado”, totalizando 124 (1,16%) das entradas com dados faltantes.

Filtrando-se a unidade judicial pelo nome, observou-se que 1.580 feitos tramitam perante varas cíveis (50,93%) e 1.466 perante unidades do juizado especial (47,25%). Ainda, outros 56 feitos estão em trâmite perante varas da Fazenda Pública ou de Execuções Fiscais (1,8%).

Esses são os processos pendentes de julgamento. Realizando-se a busca por ano de distribuição, restam um passivo na Comarca de Fortaleza de 2.572 feitos (82,91%), referentes aos processos distribuídos entre 2016 e 2019.

Tabela 3 – Processos pendentes de julgamento em Fortaleza sob o assunto “Indenização por Dano Moral” (cód. 7779)

Período		Arquivado definitiv.	Em andamento
01/01/19	31/12/19	1359	44%
01/01/18	31/12/18	710	23%
01/01/17	31/12/17	426	14%
01/01/16	31/12/16	77	2%

Data da extração: 23.01.2020

Fonte: elaborada pelo autor.

A busca por processos arquivados definitivamente, que se mostrava mais interessante para a presente pesquisa, retornou um grande volume de dados, mais de 50 mil processos, de forma que o sistema apresentou sucessivos erros ao exportar a planilha, não permitindo que esses dados fossem trabalhados.

A ferramenta de busca do SEI mostrou-se mais completa e detalhada. Todavia, ainda não permitiu que os dados fossem trabalhados como seria necessário, seja por ausência de recursos específicos, ou por dificuldade do sistema em trabalhar com um grande volume de dados.

De fato, há uma gama maior de filtros disponíveis, além de possibilidade de personalizar as colunas de dados apresentadas, como no sistema SAJ. Entretanto, a pesquisa só é permitida informando-se a situação do feito, dentre 15 situações disponíveis, como pendente de julgamento, pendente de baixa, julgado, transitado em julgado, entre outras, demandando a repetição da busca por diversas vezes, nas quais foi frequente a ocorrência de erros ou a ausência de resultados.

Em vez de permitir o uso dos demais filtros e apresentar a informação da situação processual como uma informação na tabela gerada, o sistema só permite a geração de tabela se especificada antes a situação processual, o que dificulta o

trabalho dos dados, porém não o inviabiliza, pelo menos em relação a um levantamento preliminar.

Todavia, em uma segunda etapa, verificou-se que, embora o sistema permita a indicação de vários parâmetros para a visualização, não disponibiliza os campos de “parte passiva principal” e “parte ativa principal”, apresentados pelo sistema SAJ.

Trata-se de campos essenciais para que os dados sejam trabalhados, podendo selecionar ações mais homogêneas em face do tipo de relação consumerista estabelecida, uma vez que os assuntos cadastrados, mesmo os mais específicos, ainda são demasiadamente genéricos para viabilizar a filtragem de processos com características similares.

Ademais, a discriminação dos registros por ano não se mostrou útil para o fim pretendido, uma vez que dentro do mesmo ano, a gama de assuntos tratados é proibitiva, sendo mais adequada a filtragem pela parte demandada no sentido de resultar em registros referentes a casos com uma temática consistente.

#### **4.3. Segunda filtragem**

Diante desse cenário, para possibilitar a continuidade do estudo, manteve-se a opção pelo sistema SAJ. Porém, buscou-se fazer o recorte no universo de dados desde o início a partir do polo passivo da ação. No caso, empresas de transporte aéreo, com o objetivo de chegar a um conjunto de feitos que tornasse possível a análise pretendida.

Levantamento realizado pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias do CNJ (2012, p. 9) indicava que, naquele ano, considerando o estoque de ações em 31 de março de 2010, os maiores litigantes na Justiça Estadual, eram, em ordem: Bancos, Setor Público Estadual, Setor Público Municipal, Telefonia, Setor Público Federal, Seguros/Previdência, Serviços, Planos de Saúde, Educação e Consórcio.

Não há dados atuais e consolidados, porém, a pesquisa citada revela que um universo mais uniforme pode ser formado a partir da seleção de algumas partes demandadas. Em especial, grandes empresas, a saber, bancos, financeiras,

administradoras de planos de saúde, prestadoras de serviços de transporte, telefonia, energia ou abastecimento de água.

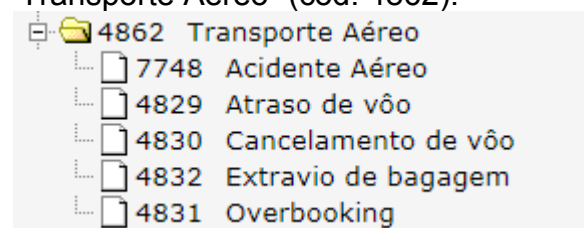
Isso porque há uma tendência a que as demandas interpostas contra esses atores possuam grau de repetitividade maior. Assim, quanto a bancos e instituições financeiras, se poderia por exemplo investigar a possível interposição em maior medida de demandas referentes a inscrição indevida em entidades de proteção ao crédito. Em relação aos planos de saúde, há inúmeras ações referentes ao fornecimento de tratamento ou medicamentos específicos.

Contudo, a quantidade de empresas demandadas com diferentes denominações é um obstáculo que dificulta o estabelecimento desse filtro desde o início e não apenas na fase de tratamento de dados. Assim, para os fins da presente pesquisa, pareceu mais produtivo concentrar o foco em prestadoras de serviços de transporte aéreo. Além disso, as empresas exploradoras do tráfego aéreo de passageiros representam um universo menor de casos, uma vez que não há muitas prestadoras desse tipo de serviço no país, o que tornaria viável a presente pesquisa, não se dispondo de recursos materiais e de tempo para o processamento de um grande volume de dados.

A escolha explica-se também pela possibilidade de eleição de eventos recorrentes geradores de danos morais que possuíssem um tratamento mais ou menos homogêneo na jurisprudência, como o extravio de bagagem e o cancelamento ou atraso de voos.

Trata-se de assuntos específicos, inclusive, que constam na tabela de classificação processual do CNJ dentro do ramo do “Direito do Consumidor” (cód. 1156), sob o tema “Contratos de Consumo” (cód. 7771) e subtema “Transporte Aéreo” (cód. 4862).

Figura 2 – Detalhamento do assunto “Transporte Aéreo” (cód. 4862).



Fonte: CNJ (2020).

Todavia, novamente, verificou-se que nem todos os feitos foram cadastrados corretamente, observando-se poucos resultados com os assuntos específicos, pois, em geral, o cadastramento foi feito utilizando-se primariamente temas genéricos, muitas vezes sem sequer a indicação de tratar-se de direito consumerista. Além disso, nem todos aplicara o subtema “Transporte aéreo” ou os subtemas específicos existentes no sistema para essa categoria.

Exemplificativamente, encontraram-se 75 processos sob o filtro “Atraso de voo” (cód. 4829), subtema da categoria “Transporte aéreo” (cód. 4862), distribuídos entre os anos de 2016 e 2019, conforme tabela abaixo:

Tabela 4 – Filtro por “Atraso de voo” (cód. 4829)

Período		Arquivado definitiv.	Em andamento	Julgado	Julgado Transitado	Total
01/01/19	31/12/19	17	21	4	0	42
01/01/18	31/12/18	13	4	1	1	19
01/01/17	31/12/17	7	2	0	1	10
01/01/16	31/12/16	3	1	0	0	4

Data da extração: 23.01.2020

Fonte: elaborada pelo autor.

Embora tratassem de direito consumerista, muitos, além do assunto específico, foram cadastrados com o assunto “Indenização por Dano Moral” (cód. 10433), referente à responsabilidade civil em geral.

Em sentido contrário, outros feitos que constaram nas extrações iniciais sob os códigos gerais referentes à indenização por dano moral (10433 e 7779), apresentavam companhias aéreas como parte passiva, não tendo sido cadastrados, contudo, sob nenhum assunto específico referente ao contrato de transporte aéreo.

Também a título de exemplo, com base na tabela resultante da extração sob o filtro “7779 - Indenização por Dano Moral” para o sistema SAJ, previamente utilizada, composta por mais de 7 mil feitos, verifica-se que o registro de apenas 3 feitos com subtema concomitante de “atraso de voo” (cód. 4829), 2 com “cancelamento de voo” (cód. 4830), 1 com “extravio de bagagem” (cód. 4832) e nenhum com “acidente aéreo” (cód. 7748) ou “overbooking” (cód.4831).

No entanto, em filtragem pela parte passiva principal registrada no sistema SAJ, chegou-se a um total de 115 casos em que figuram companhias

aéreas no polo passivo, sendo 16 iniciados em 2016, 35 em 2017, 18 em 2018 e 46 em 2019, conforme a tabela a seguir:

Tabela 5 – Processos sob o assunto “Indenização por Dano Moral” (cód. 7779) filtrados por parte passiva principal

Período		Em andamento	Julgado ou arquivado	Total
01/01/19	31/12/19	2	14	16
01/01/18	31/12/18	8	27	35
01/01/17	31/12/17	6	12	18
01/01/16	31/12/16	36	10	46

Data da extração: 23.01.2020

Fonte: elaborada pelo autor.

Dessa maneira, trata-se de feitos que não serão identificados na pesquisa do sistema pelos assuntos específicos referentes ao contrato de transporte aéreo, porém, provavelmente envolve algum daqueles temas.

Verificou-se, novamente, a inviabilidade de prosseguimento da pesquisa diante da ausência de homogeneidade nos dados, não permitindo a confiabilidade necessária para a eleição de uma base de dados menor e homogênea, mesmo com o sucessivo estreitamento dos filtros aplicados.

Seguindo esse mesmo filtro, com o objetivo de capturar processos referentes à temática almejada, estejam ou não cadastrados sob o assunto correto, procedeu-se a uma última tentativa, baseada no nome da parte passiva principal para, a partir dos resultados, limitar os registros manualmente.

Ocorre que, no campo referente ao nome das partes requeridas não há uma uniformidade nas denominações dadas às companhias, que aparecem sob diversas formas, observando-se, inclusive, diversos erros de digitação, o que dificulta uma filtragem mais precisa, pois depende de um processo de tentativa e erro.

Buscou-se, então, utilizar dados mais assertivos e constantes, como os números do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas conhecidos de cada empresa. Isso não garantiu, porém, a captura de todos os casos, uma vez que se verificou a existência de feitos consultados no levantamento preliminar em que este dado não havia sido cadastrado na autuação.

#### 4.4. Terceira filtragem

Na terceira tentativa de filtragem, utilizou-se do número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas de empresas de transporte aéreo de passageiros com filtro inicial de pesquisa, selecionando-se inicialmente a empresa TAM Linhas Aéreas S/A, sob o CNPJ n. 02.012.862/0001-60, e o ano de distribuição intermediário de 2017, resultando 37 feitos.

Nestes, o assunto mais presente foi o de indenização por dano moral, com 16 ocorrências (43,24% do total), verificando-se a presença de assuntos mais genéricos como “direito do consumidor”, “obrigações” e “transporte aéreo”

Tabela 6 – Processos distribuídos em 2017 filtrados por parte passiva principal (CNPJ n. 02.012.862/0001-60) e assunto

Assunto	Quantidade	
Indenização por Dano Moral	16	43,2%
Indenização por Dano Material	6	16,2%
Transporte Aéreo	4	10,8%
Responsabilidade do Fornecedor	3	8,1%
Cancelamento de voo	2	5,4%
Direito do Consumidor	2	5,4%
Extravio de bagagem	1	2,7%
Obrigação de Fazer / Não Fazer	1	2,7%
Obrigações	1	2,7%
Overbooking	1	2,7%

Data da extração: 23.01.2020

Fonte: elaborada pelo autor.

Com a listagem de processos, passou-se a uma validação manual dessa amostra, verificando-se, de logo, que 7 processos não foram distribuídos no ano de 2017 (n. 0194946-10.2012.8.06.0001; 0133385-48.2013.8.06.0001; 0152492-78.2013.8.06.0001; 0137861-61.2015.8.06.0001; 0214868-32.2015.8.06.0001; 0134389-52.2015.8.06.0001 e 0852593-40.2014.8.06.0001).

Embora tenham constado nos resultados corretamente, dada a presença de informações de data de distribuição dentro do ano de 2017, iniciaram-se em anos

anteriores, tendo passado por redistribuição e, portanto, sensibilizado o filtro que, presume-se, leva em consideração apenas a data da atual distribuição e não da primeira.

Dos 30 feitos restantes, com exceção de 3, todos apresentavam pedidos de condenação por danos morais, em que pese essa informação não estar refletida no assunto constante no sistema.

Os 27 feitos restantes então, foram tomados como amostra de trabalho, tendo sido interpostos por pessoas físicas, sendo 24 (88%) assistidas por advogado particular, 2 (7,4%) por Defensoria Pública e 1 (3,7%) por advogado atuando em causa própria.

Quanto aos assuntos, estes se mostraram mais diversificados do que o esperado, havendo muitos assuntos abordados concomitantemente em uma só demanda, a indicar que a pretensão inicial da pesquisa de traçar critérios homogêneos de comparação resta inviabilizada. Para tanto, seria necessário um tratamento hercúleo dos dados e um grande volume para tornar-se estatisticamente considerável, o que demandaria uma equipe de análise ou o uso de inteligências artificiais.

Apenas nessa pequena amostra de 27 feitos, foram observados 10 assuntos principais diferentes, considerando-se as principais argumentações das partes e excluindo-se alegações satélites de menor relevo. Trata-se de assuntos específicos que foram extraídos a partir da leitura das peças iniciais, divergindo sobremaneira dos assuntos cadastrados no sistema.

Nessa perspectiva, os assuntos mais presentes na amostra, ambos com 10 ocorrências, foram o cancelamento de voos e a alegação de má prestação do serviço, sendo que esta última não possui assunto próprio na tabela elaborada pelo CNJ.

Decerto, a má prestação do serviço é um assunto demasiadamente genérico que engloba qualquer defeito alegado na prestação do serviço que não se enquadra em ocorrências mais recorrentes, como cancelamento e atraso de voo, extravio de bagagem e taxas abusivas.

A análise desse tipo de feito, portanto, demandaria um maior debate acerca de que parâmetros jurisprudenciais poderiam ser utilizados, pois se trata de questão de eminente característica casuística.

Quadro 1 – Principais assuntos observados na amostra

Assunto	Número																											Frequência
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
Cancelamento	x	x				x				x					x			x	x		x		x	x				10
Má prestação do serviço				x	x			x	x		x	x	x							x						x	x	10
Atraso de voo															x	x	x							x		x		5
Taxas abusivas	x			x	x					x																		4
Overbooking					x			x										x										3
Impedimento embarque														x													x	2
Pouso de emergência																					x						x	2
Reembolso de pontos						x																						1
Alteração unilateral de voo															x													1
Extravio de bagagem																								x				1

Fonte: elaborada pelo autor.

Por outro lado, a pretensão de partir de um assunto específico, como o cancelamento de voos, por exemplo, com tratamento mais uniforme na jurisprudência, restou frustrada pela impossibilidade de filtragem inicial dos processos com base nesse tema, uma vez que a maior parte das demandas que abordam o cancelamento de voos possuem esse assunto cadastrado.

Com efeito, de 10 petições iniciais em que foi abordado o evento danoso consistente no cancelamento de voo previamente contratado, apenas uma, de n. 0169846-77.2017.8.06.0001, possuía esse assunto cadastrado. Ainda, o processo de n. 0121106-88.2017.8.06.0001, possuía o cancelamento de voo cadastrado no

sistema, em que pese sua petição inicial ser melhor enquadrada na cobrança de taxas abusivas.

Tal heterogeneidade de dados disponíveis no sistema, sem correspondência com a realidade, certamente se repetiria em amostras maiores, tornando inviável a execução da pesquisa da maneira como planejada.

Prosseguindo na análise da amostra, os pedidos de condenação por danos morais que variaram de R\$ 1.666,67 a R\$ 50.000,00 por autor, ficando a média dos pedidos em R\$ 14.375,37, sendo que em 6 deles não foram especificados valores pretendidos, deixando ao arbítrio do magistrado.

Para chegar a esses valores, subtraiu-se do valor da causa eventuais quantias pretendidas a título de danos materiais, dividindo a resultante pela quantidade de autores.

Dos 27, cerca de 60% (17 processos) apresentava pedido concomitante de indenização por dano material, sendo que em 2 desses danos não foram especificados, atribuindo-se valores aleatórios à causa.

Embora o Código de Processo Civil estabeleça em seu art. 292 a obrigatoriedade de que o valor da causa, na ação indenizatória, reflita o valor pretendido, inclusive quando fundada em dano moral, verificou-se nas petições iniciais que, de fato, não havia consistência nos critérios utilizados para a aferição do valor da causa.

Muitos advogados informaram apenas o valor pretendido a título de danos materiais, outros atribuíram valores específicos sem qualquer justificativa ou menção na peça ou, em sentido diverso, apresentaram valores no corpo da peça os quais não se refletiram no cálculo do valor da causa.

Embora, sendo o mais usual a indicação de valores arredondados para casas de dezenas de milhares, também se encontrou valores atribuídos “para meros fins fiscais”, prática hoje em desuso e vedada pela legislação processual.

Tal cenário indica que a pretensão inicial de tomar o valor da causa atribuído pelas partes proponentes por meio de seu advogado, demandaria um trabalho secundário de tratamento dos dados e recálculo, diante da elevada quantidade de pedidos concomitantes entre danos materiais e morais.

Ainda, a falta de padrão utilizado pelos advogados representa um outro fator complicador, o que demandaria uma ponderação caso a caso, uma vez que, em nenhum dos processos da amostra houve manifestação judicial sobre o valor da causa, determinando, por exemplo, a emenda da petição inicial.

Doutro giro, na amostra, observou-se que em 16 feitos (59,26%), houve a designação de audiências de conciliação, sendo que em 2 ocasiões a audiência não se realizou por ausência da parte requerida. Das 14 audiências ocorridas (51,85%), apenas 2 foram frutíferas (autos n. 0116647-43.2017.8.06.0001 e 0117245-94.2017.8.06.0001), tendo as audiências ocorrido em média 224 dias após o recebimento do feito pelo Poder Judiciário.

**Tabela 7 – Audiências de conciliação realizadas na amostra**

<b>Número</b>	<b>Recebimento</b>	<b>Audiência</b>	<b>Dias</b>	<b>Resultado</b>
1	19/12/17	06/03/18	77	Infrutífera
2	11/12/17	18/09/18	281	Infrutífera
3	11/04/17	11/02/19	671	Infrutífera
4	27/11/17	29/05/18	183	Infrutífera
5	26/04/17	29/08/17	125	Infrutífera
6	11/12/17	18/09/18	281	Infrutífera
7	07/07/17	13/02/19	586	Infrutífera
8	02/12/17	15/03/18	103	Infrutífera
9	17/02/17	28/09/17	223	Infrutífera
10	13/11/17	16/05/18	184	Infrutífera
11	22/06/17	26/10/17	126	Infrutífera
12	17/02/17	17/05/17	89	Infrutífera
13	13/03/17	28/06/17	107	Frutífera
14	14/03/17	19/06/17	97	Frutífera

Fonte: elaborada pelo autor.

Ambas as audiências frutíferas tratavam sobre cancelamento de voos, objetivando danos morais no valor de R\$ 10.000,00, vindo as partes a concordar com o valor de R\$ 4.000,00 nos dois casos (40% do valor inicialmente pretendido).

Fora as dificuldades já relatadas, verifica-se que para que os dados referentes a ocorrência de conciliação tornem-se estatisticamente relevantes, seria necessário um volume bem maior de processos, dada a ocorrência de audiência de

conciliação em pouco mais da metade da amostra e celebração de acordo em apenas 7,41% dos casos.

É de se destacar que, em 9 casos (33,3% da amostra), observou-se a ocorrência de acordos extrajudiciais ao longo do processo:

Tabela 8 – Acordos extrajudiciais na amostra

Número	Recebimento	Acordo	Dias	Valor da causa	Acordo	%
1	26/04/17	08/11/17	196	R\$ 11.922,24	R\$ 1.961,12	16,4%
2	18/09/17	29/11/17	72	R\$ 10.000,00	R\$ 3.800,00	38,0%
3	14/07/17	30/11/17	139	R\$ 30.000,00	R\$ 4.800,00	16,0%
4	27/03/17	05/02/18	315	R\$ 5.012,96	R\$ 2.800,00	55,9%
5	19/12/17	25/04/18	127	R\$ 12.200,00	R\$ 4.000,00	32,8%
6	13/10/17	01/08/18	292	R\$ 11.681,50	R\$ 4.250,00	36,4%
7	19/12/17	05/08/18	229	R\$ 12.200,00	R\$ 4.000,00	32,8%
8	03/11/17	10/01/19	433	R\$ 1.666,67	R\$ 3.800,00	228,0%
9	19/06/17	04/02/19	595	R\$ 16.598,63	R\$ 4.300,00	25,9%
<b>Média</b>			<b>266,44</b>	<b>R\$ 12.364,67</b>	<b>R\$ 3.745,68</b>	<b>53,6%</b>

Fonte: elaborada pelo autor.

Chama atenção o fato de que apenas nos casos 1 e 5 (autos n. 0128698-86.2017.8.06.0001 e 0195719-79.2017.8.06.0001), houve audiência de conciliação, embora infrutífera, a qual ocorreu cerca de dois meses antes dos acordos extrajudiciais.

Nos demais casos, não foi designada audiência de conciliação, tendo as partes realizado autocomposição sem interferência do juiz, observando-se uma média de 266 dias desde o recebimento da ação.

Os valores pretendidos a título de danos morais e, eventualmente, danos materiais, foram, em média, da ordem de R\$ 12.364,67, tendo os acordos sido celebrados com contraprestação média de R\$ 3.745,68, o que corresponde à 53,6% dos valores inicialmente pretendidos.

Excluindo-se os 2 feitos encerrados por acordos firmados em audiência de conciliação e os 9 acordos extrajudiciais firmados, dos 16 processos restantes, 7 permanecem em andamento, o que corresponde a 25,92% da amostra total.

Assim, 9 processos se encerraram por sentença judicial, os quais tivera, tramitação, em média, de 527 dias, pouco mais do que o dobro do tempo levado, em média, para a celebração de acordos extrajudiciais.

Ainda, desses feitos, apenas 44% foram julgados improcedentes, especialmente por motivos processuais, como irregularidade na representação da parte ou ausência de viabilização da citação da ré. Dos que ensejaram a procedência da ação, as condenações orbitaram em torno de valores severamente inferiores aos pretendidos nas petições iniciais. Os feitos encerrados por manifestação judicial estão representados na tabela seguinte:

Tabela 9 – Sentenças proferidas na amostra

Recebimento	Sentença	Dias	Condenação	Execução
02/12/17	25/01/19	419	R\$ 5.000,00	Cumprimento voluntário
18/04/17	18/07/17	91	R\$ 5.000,00	Cumprimento voluntário
17/02/17	21/02/18	369	R\$ 1.500,00	Cumprimento voluntário
17/02/17	17/05/18	454	R\$ 10.580,00	Cumprimento voluntário
15/02/17	22/11/18	645	R\$ 5.000,00	Penhora on line
22/06/17	22/02/18	245	Improcedente	-
30/10/17	23/04/19	540	Extinção sem resolução	-
22/08/17	25/04/19	611	Extinção sem resolução	-
27/08/15	31/05/19	1.373	Extinção sem resolução	-

Fonte: elaborada pelo autor.

Diferentemente das ações em que houve acordos extrajudiciais, os valores pretendidos eram mais elevados, em média R\$ 27.222,09, tendo sido obtido condenações no patamar médio de R\$ 5.416,00, o que corresponde à 25,21% dos valores inicialmente pretendidos.

Tabela 10 – Valores das condenações na amostra

Condenação	Valor pretendido	%
R\$ 5.000,00	R\$ 44.635,44	11,20%
R\$ 5.000,00	R\$ 10.000,00	50,00%
R\$ 1.500,00	R\$ 9.350,00	16,04%
R\$ 10.580,00	R\$ 55.259,00	19,15%
R\$ 5.000,00	R\$ 16.866,00	29,65%
R\$ 5.416,00	R\$ 27.222,09	25,21%

Fonte: elaborada pelo autor.

Trata-se de patamar bem inferior na comparação entre reparação obtida e pretendida em relação às demandas onde ocorreram acordos extrajudiciais, o que pode ser um caminho de investigação.

De toda forma, da análise da amostra, observou-se que há, de fato, possibilidade de que seja traçada algum padrão de relação entre as variáveis observadas.

Contudo, para os fins da presente pesquisa, o levantamento de dados mostrou-se estatisticamente insignificante, não sendo a pesquisa conclusiva. Até mesmo para estimar a significância da amostra no universo de dados, seria necessária uma melhor análise da base de dados, que restou obstaculizada pela carência de ferramentas adequadas nos sistemas disponíveis no Poder Judiciário local, indicando que uma pesquisa empírica no sentido em que pretendida inicialmente demandaria o uso maior de recursos humanos, com vistas a extrair manualmente dados que reflitam a realidade processual, ou mesmo o recurso a inteligências artificiais, o que certamente restou inviável na hipótese.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na pesquisa desenvolvida, buscou-se compreender melhor as relações entre processo e tempo dentro do recorte da responsabilidade civil nos contratos de consumo, mais especificamente no que diz respeito aos danos morais.

Objetivou-se empreender uma abordagem prática, partindo-se da coleta de dados processuais para, então, tentar identificar possíveis padrões de comportamento e estabelecer relação entre fatores encontrados. Para isso, planejou-se realizar uma pesquisa eminentemente exploratória, com vistas a investigar a realidade processual e, apoiando-se em dados empíricos, analisar a possível interação entre a duração dos processos judiciais e a celebração de acordos na seara consumerista.

A ideia do recorte feito em relação aos danos morais nas relações de consumo vem da constatação de que, em primeiro lugar, diferentemente dos danos materiais, os danos morais encetam um maior subjetivismo do julgador, pois dependem de arbitramento judicial, nem sempre se podendo prever com razoável segurança os patamares em que restarão estabelecidos.

Tal fator poderia vir a gerar uma incerteza por parte do jurisdicionado, o que potencialmente influiria na sua tomada de decisão. Para investigar esse possível fenômeno, o intuito era selecionar área do direito consumerista onde houvesse uma maior uniformidade na jurisprudência, o que permitiria o estabelecimento de certos referenciais para avaliar as expectativas reais de ganho das partes no processo.

Em segundo lugar, as relações de consumo vêm acompanhadas de uma litigância de massa, vez que determinadas atividades são exploradas por grandes corporações, ensejando uma maior repetitividade nas demandas propostas, contribuindo para o efeito comparativo da análise empreendida, o que não seria obtido, por exemplo, nos danos morais decorrentes da responsabilidade civil comum, uma vez que envolvem relações pulverizadas e, portanto, demandas mais casuísticas e de difícil categorização e sistematização.

Partiu-se da hipótese segundo a qual, com esteio em um pano de fundo teórico de interseção entre economia e direito, os indivíduos, coletivamente considerados, se aproximam, no limite, de algum parâmetro de racionalidade na

tomada de suas decisões, poderia se identificar padrões a partir da coleta de dados e estabelecer fatores que exerçam influência sobre essas decisões, possibilitando que se venha a traçar políticas públicas de aperfeiçoamento da prestação jurisdicional.

De uma maneira geral, objetivava-se com a pesquisa dar resposta à seguinte indagação: os acordos realizados durante o trâmite do processo judicial refletem as expectativas de ganho das partes quando do início do processo e podem ser influenciados pelo tempo de duração processual?

Ocorre que a realização da pesquisa apresentou graves limitações que frustraram os objetivos iniciais almejados, sendo a mais determinante delas a dificuldade em se estabelecer um universo de decisões relativamente homogêneo que tornasse factível o desenvolvimento do estudo, assim como que pudesse avaliar se suas conclusões seriam estatisticamente relevantes.

Com os obstáculos operacionais encontrados no uso dos sistemas processuais disponíveis no Poder Judiciário local, restou impraticável a organização de um universo de feitos para, então, selecionar uma amostra representativa para análise mais aprofundada com pesquisa documental nos autos.

É que, embora exista um esforço institucional do CNJ em estabelecer parâmetros claros e uniformes de categorização dos feitos por classes e assuntos, o que se verifica na prática é uma baixa confiabilidade dos dados lançados, que frequentemente não refletem a realidade da demanda a que se referem.

As três tentativas de filtragem não foram bem-sucedidas, porém, a terceira filtragem baseou-se em uma amostra que indicou a possibilidade de estabelecer relações entre o tempo de tramitação e a realização de acordos, assim como entre as expectativas das partes e a vantagem obtida durante o processo, por meio da autocomposição, ou ao seu final, com a decisão judicial.

Entretanto, a amostra analisada foi por demais diminuta, logrando apenas ensaiar as possibilidades de um estudo mais amplo. Não foi possível nem mesmo estabelecer uma relação de representatividade estatística da mesma, pois, como dito, a captura do universo de demandas restou infrutífera.

Resta claro, no entanto, que para efetuar uma investigação mais densa, diante da escassez de informações confiáveis e acessíveis nos sistemas

processuais, seria necessário lançar mão de recursos humanos mais amplos ou de ferramentas como a inteligência artificial, de modo a consumir um grande volume de dados e realizar a categorização e sistematização inicial que seria viável por meio das classes e assuntos processuais.

Além disso, ao analisar a amostra no detalhe, constatou-se que as demandas, embora envolvessem assuntos correlatos, possuíam expressiva diversidade de abordagens, tornando mais complexa a tarefa de estruturar blocos de casos similares e cotejá-los com uma construção jurisprudencial mais ou menos uniforme.

Nessa perspectiva, ao partir-se para a operacionalização da pesquisa empírica, as ferramentas disponíveis, que potencialmente seriam úteis para tornar o estudo viável, revelaram-se hostis aos fins pretendidos. Dessa maneira, embora frustrado o objetivo original da pesquisa proposta, o estudo pode ser útil ao revelar o caminho traçado e os obstáculos enfrentados, possibilitando que análises futuras sejam planejadas e desenhadas de maneira mais eficiente e com maiores chances de sucesso.

## REFERÊNCIAS

- BEBCHUK, Lucian A.; KLEMENT, Alon. **Negative-Expected-Value Suits** (December 2009). PROCEDURAL LAW AND ECONOMICS, Chris Sanchirico, ed., 2011; Harvard Law School John M. Olin Center Discussion Paper No. 656.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **100 maiores litigantes**: 2012. Brasília: CNJ, 2012. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/100\\_maiores\\_litigantes.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/100_maiores_litigantes.pdf)>. Acesso em: 20 jan. 2020.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2018**: ano-base 2017. Brasília: CNJ, 2018.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2019**: ano-base 2018. Brasília: CNJ, 2019.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Sistemas de Gestão de Tabelas Processuais Unificadas**. 21 mar. 2020. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/sgt/versoes.php?tipo\\_tabela=A](https://www.cnj.jus.br/sgt/versoes.php?tipo_tabela=A)>. Acesso em: 11 mai. 2020.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 12 set. 1990.
- BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 11 jan. 2002.
- BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 17 mar. 2015.
- CARVALHO, Salo de. **Como (não) se faz um trabalho de conclusão**: provocações úteis para orientadores e estudantes de direito. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
- CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de direito civil**: responsabilidade civil. 4. ed. Salvador: Ed. Juspodivm, 2017.
- MARINONI, Luiz Guilherme. **Precedentes obrigatórios**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.
- MORAES, Maria Celina Bodin de. **Conceito, função e quantificação do dano moral**. Revista Iberc, Minas Gerais, v. 1, n. 1, p.1-24, nov.-fev. 2019.

POSNER, Richard A. **Economic analysis of law**. 3. ed. Boston: Little, Brown & Co., 1986.

POSNER, Richard A. **Frontiers of legal theory**. Cambridge: Harvard University Press, 2001.

PÜSCHEL, Flavia Portella (Coord.) et al. **Dano Moral**: relatório final da pesquisa. Relatório de Pesquisa apresentado ao Ministério da Justiça/PNUD, no projeto “Pensando o Direito”, Referência PRODOC BRA 07/004. Instituição realizadora: Fundação Getúlio Vargas (FGV). Brasília, Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça: 2011. Disponível em: <[https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/elaboracao-legislativa/pensando-o-direito/publicacoes/anexos/vol-37\\_dano\\_moral\\_fgv.pdf](https://legado.justica.gov.br/seus-direitos/elaboracao-legislativa/pensando-o-direito/publicacoes/anexos/vol-37_dano_moral_fgv.pdf)>. Acesso em: 23 dez 2019.

SALAMA, Bruno Meyerhof. **Estudos em Direito & Economia**: Micro, Macro e Desenvolvimento. Curitiba: Editora Virtual Gratuita, 2017.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Balço Consumidor.gov.br 2018**. Publicado em 05/08/2019. Brasília: SENACON, 2019. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>>. Acesso em: 12 mar. 2019.

WYKROTA, Leonardo Martins; CRUZ, Alvaro Ricardo de Souza. **Considerações sobre a AED de Richard Posner, seus Antagonismos e Críticas**. Economic Analysis Of Law Review, Brasília, v. 9, n. 1, p.303-318, jan-abr. 2018.