

# JUSTIÇA & CIDADANIA

Edição 147 • Novembro 2012

Ministro Francisco Falcão

**“PODEMOS SER DUROS E ELEGANTES”**

Editorial: A imprensa e o mensalão

# A conciliação pré-processual

## Solução de conflitos nas relações de consumo no fornecimento de energia elétrica

**Maria Celeste Morais Guimarães**

Diretora Jurídica da Cemig Holding  
Professora da Faculdade de Direito Milton Campos

### I - Introdução

Experiências desenvolvidas no campo dos novos métodos de composição de litígios, a exemplo da conciliação e da mediação, demonstram que, na maioria dos casos, os acordos homologados pelo juiz e realizados pelas próprias partes têm um grau de efetividade maior se comparados à imposição autoritária da vontade fria da lei.

A verdadeira pacificação demanda a busca da resolução do conflito de modo mais amigável, menos impositivo e o menos gravoso possível, com o propósito de aproximar as partes e desenvolver sentimentos de compreensão e harmonia que aprimorarão seu relacionamento.

Caso contrário, os jurisdicionados saem do Judiciário com a sensação de que *perderam* ou *venceram* uma batalha. Então, a 'guerra' continua e a almejada pacificação social não é alcançada, uma vez que os litigantes ainda estarão predispostos a novos conflitos.<sup>1</sup>

A busca de novas formas de solução de conflitos não tem o objetivo único de reduzir a carga do serviço judiciário e o retardo da prestação jurisdicional. Está-se evoluindo para um conceito mais pleno de realização de justiça, com a atuação de terceiros desvinculados dos interesses em litígio, empenhados em sua solução, sem os

constrangimentos e amarras legais a que submete o juiz.

A conciliação é, pois, caracterizada por incentivar a realização de acordos entre as partes litigantes, permitindo a simplificação do processo e a realização da verdadeira *pacificação social*. Isso porque, no momento em que as partes chegam a um consenso conjuntamente, não existe um vencedor ou perdedor, todos saem ganhando. Além disso, as chances de o acordo ser cumprido são grandes, o que evita, ou ao menos diminui, a principal causa de lentidão do judiciário: os *recursos*.

#### 1.1. Mediação, Conciliação e Arbitragem

Criada no contexto da crise no Poder Judiciário, a mediação surge como uma alternativa à composição dos litígios. É um meio geralmente não hierarquizado de solução de disputas em que duas pessoas, com a colaboração de um terceiro, o *mediador* – que deve ser apto, imparcial, independente e livremente escolhido ou aceito-, expõem o problema, são escutadas e questionadas, dialogam construtivamente e procuram identificar os interesses comuns, opções e, eventualmente, fixar um acordo.<sup>2</sup>

Diferentemente da conciliação, a mediação é mais adequada para resolver conflitos que envolvem múltiplos



vínculos como os conflitos familiares, comunitários e escolares, uma vez que visa preservar essas relações.

Ressalta-se outro ponto diferencial entre a conciliação e mediação, que é o caráter de *voluntariedade* desta última. Enquanto na conciliação a parte contrária é intimada a comparecer à audiência sob pena de revelia, na mediação a parte interessada deve, espontaneamente, ter a iniciativa de procurar os núcleos de mediação que irão convidar o outro participante do conflito a comparecer na sessão de mediação.

O solicitante e o solicitado devem conjuntamente escolher o mediador que conduzirá o restabelecimento do diálogo entre elas. Essa característica de voluntariedade, ao mesmo tempo em que amplia as chances de êxito da mediação, posto que as partes encontram-se predispostas a resolverem suas controvérsias, é também o principal obstáculo à expansão do trabalho desenvolvido pelos mediadores, uma vez que estes ficam adstritos à iniciativa das partes de comparecerem às sessões.

O estudo da arbitragem, enquanto instituto jurídico e principal meio alternativo à jurisdição estatal, insere-se num dos principais temas hodiernos: o acesso à justiça. Nesse contexto, foi promulgada a *Lei n. 9.307, de 23 de*

*setembro de 1996*, que trata da arbitragem no Brasil. Desde então, o instituto vem ganhando enorme espaço e constituindo objeto de variadas obras doutrinárias, sempre objetivando os juristas a delimitar sua moldura teórica e encontrar mecanismos que possam favorecer sua eficaz implementação.

A arbitragem, como a mediação e a conciliação, enquadra-se entre as formas alternativas e parastatais de solução de conflitos, diferindo destas últimas por configurar meio heterocompositivo de resolução de controvérsias, uma vez que a decisão é proferida por terceiro não titular dos interesses divergentes - o árbitro. A arbitragem é, pois, uma "modalidade especial e paraestatal de resolução de conflitos, estabelecida por pessoas naturais capazes ou pessoas jurídicas."<sup>3</sup>

Ressalta-se, ainda, que na arbitragem o terceiro é um especialista na matéria, eleito pelas partes, que decide a controvérsia. Sua decisão tem força de sentença e não admite recurso. A arbitragem deve estar prevista no contrato, por meio de uma cláusula compromissória, desde que esteja em conflito direito disponível.

Como vimos, tanto a mediação e a arbitragem, como a conciliação, são formas pacíficas de solução de controvér-



Foto: Arquivo Cemig

Maria Celeste Morais, diretora Jurídica da Cemig Holding

sias, uma vez que se baseiam no consenso entre as partes conflitantes que devem, antes de tudo, abandonar a animosidade e o espírito contencioso presente nas lides judiciais. As partes divergentes, ao optarem pela adoção de via alternativa à jurisdição estatal, devem ter o propósito de resolver questões surgidas de forma amigável, agindo de boa-fé e boa-vontade, para que realmente possam por fim às desavenças.

## II – A Conciliação e os Juizados Especiais

Em 1995, foi editada a *Lei n. 9.099* que dispõe sobre a estrutura e o modo de funcionamento dos *Juizados Especiais no âmbito estadual*. Posteriormente, em 2001, foi promulgada a *Lei n. 10.259* que regulamentou a criação dos *Juizados Especiais Federais*. Com o advento dos Juizados, indivíduos que antes não tinham acesso à Justiça, principalmente devido às barreiras impostas pela própria estrutura do Judiciário, encontraram o espaço propício para reivindicar seus direitos.

Nos Juizados Especiais Cíveis, o instituto da conciliação não é menos importante. Conflitos que envolvem relações de consumo e pedidos de indenização são rotineiros

nesses tipos de juizados. Como exemplo, cita-se o caso do condutor de um veículo que se envolve em um acidente de trânsito com um desconhecido e procura os juizados como forma de solucionar a controvérsia gerada pelo acidente ou, ainda, o caso de um consumidor que compra em uma loja de eletrodomésticos um produto com avarias. Todos eles dizem respeito a questões circunstanciais que podem (e devem) ser resolvidas de forma célere e menos gravosa possível.

Assim, pelo fato de os Juizados Cíveis lidarem, na grande maioria das vezes, com questões circunstanciais em que não há a intenção da manutenção de laços afetivos entre as partes, a conciliação surge como um método ideal de resolução de conflito. Isso porque, ao contrário da mediação, a conciliação não visa preservar esses laços, mas, sim, colocar fim ao conflito por meio da elaboração de um acordo. É então que surge a importância do terceiro desinteressado, neste caso o conciliador, na condução da audiência. Caberá a ele expor às partes a realização do acordo, demonstrando os benefícios da conciliação e os malefícios que a instauração de um processo acarretará (custas, perda de tempo, chateações, etc.)

Neste contexto, os Juizados apostam na conciliação como forma legítima de resolução do conflito. Atualmente, com a evolução da conciliação, tanto os Juizados Cíveis quanto os Juizados Criminais passaram a realizar curso e capacitação aos seus conciliadores com o intuito de aumentar as chances de êxito na realização do acordo e melhorar o rendimento das audiências conciliatórias.

Os Juizados foram criados para desafogar a Justiça Comum e se transformaram na principal alternativa para uma parcela considerável da população que não tinha acesso ao Judiciário.

Em face da explosão do consumo no país, o número de processos nos Juizados aumentou muito e o julgamento dos processos que deveria ser célere, hoje está se igualando à Justiça Comum. Isto só reforça a necessidade de se introduzir outras formas de composição dos litígios com o objetivo de resolver esta excessiva litigiosidade no país.

## III - Situação do passivo da CEMIG nas relações de consumo de energia elétrica

Como insumo essencial à vida das pessoas, o fornecimento de energia elétrica gera inúmeras demandas judiciais, muitas vezes repetitivas, que sobrecarregam o Judiciário. Por isso, deve-se buscar a solução desses conflitos, surgidos na prestação dos serviços públicos, por meio da conciliação.

A Companhia Energética de Minas Gerais – CEMIG –, por ser a maior concessionária de energia elétrica em nosso Estado, com 7,5 milhões de consumidores, estando presente, portanto, no dia a dia da vida de 15 milhões de mineiros, não poderia estar ausente dessa importante ferramenta de

resolução de conflitos, a conciliação, principalmente no atendimento dos consumidores mais carentes.

Dentro desse contexto, a Cemig realizou, no ano passado, no Fórum Lafayette, em Belo Horizonte, a 1ª Semana de Conciliação Cemig, iniciativa promovida por meio de Convênio de Cooperação firmado entre a Empresa e o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, por iniciativa da 3ª Vice-Presidência daquela Corte.

O objetivo do evento foi o de promover a solução de processos judiciais em tramitação nos Juizados Especiais que tratam das relações de consumo entre a Cemig e seus consumidores, na cidade de Belo Horizonte. Durante o evento, foram realizadas audiências de conciliação com consumidores previamente intimados pelo Tribunal de Justiça. O resultado não podia ser melhor: foram realizadas mais de 1.500 audiências relativas a processos por inadimplência e irregularidades no consumo de energia elétrica com resultado significativo de acordos celebrados entre as partes.

Toda a sociedade ganhou com a Semana de Conciliação da Cemig: ganhou a Empresa, porque promoveu a conciliação com seus clientes; o Judiciário, que agilizou o andamento de milhares de processos; e o próprio consumidor, que recebeu solução mais rápida para o que precisa.

A Empresa possuía, em dezembro de 2011, cerca de 21.000 processos relativos às relações de consumo. Esta situação precisava ser revertida, por isso a CEMIG introduziu uma nova política, que é a de não promover uma relação litigiosa com os seus usuários, uma vez que estes não são adversários da empresa, mas, sim, parceiros e clientes dos seus serviços, os quais devem ser bem prestados. A conciliação, portanto, deve ser a via preferencial no relacionamento com os seus consumidores. Os mutirões de conciliação devem ser utilizados por outras grandes empresas de forma a permitir que milhares de consumidores possam ter maior agilidade no atendimento de suas demandas.

Foi, pois, com grande satisfação que recebemos a notícia da implantação do 1º *Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania*, pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na Comarca de Belo Horizonte, seguindo a recomendação do CNJ. A Cemig, em face da sua abrangência em todo o Estado e da essencialidade do produto por ela fornecido, a energia elétrica, foi a escolhida para iniciar o projeto de conciliação pré-processual no Fórum Lafayette, na Capital, cuja implantação detalharemos a seguir.

## IV – A Conciliação pré-processual como um instrumento de desjudicialização das questões

Pela *Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2012*, o Conselho Nacional de Justiça editou a *Política Judiciária*

*Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário*, na qual estabeleceu, em seu art. 1º, parágrafo único, que aos órgãos judiciários, além da solução adjudicada mediante sentença, incumbe oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem como prestar atendimento e orientação ao cidadão.

Por seu turno, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais criou, pela *Resolução n. 661, de 29 de junho de 2011* (alterada pela *Resolução n. 681/2011*), o *Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos*, estabelecendo como suas atribuições, dentre outras, desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, nos termos da *Resolução n. 125/2010 do CNJ*; instalar, por meio de Portaria-Conjunta do Presidente e do Terceiro Vice-Presidente, Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos, e, ainda, firmar, quando necessário, convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins da *Resolução n. 125/2010 do CNJ*.

A *Resolução n. 682, de 24 de novembro de 2011*, dispôs sobre a instalação e o funcionamento dos *Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania* nas comarcas do Estado de Minas Gerais. De acordo com o art. 5º da referida *Resolução*, os Centros Judiciários serão integrados por *setor pré-processual* de solução de conflitos, com a atribuição de realizar sessões de conciliação e de mediação pré-processual (*inciso I*) e *setor processual* de solução de conflitos, com a atribuição de realizar audiências de conciliação e de mediação processuais (*inciso II*).

Os Juizados de Conciliação e os Postos Avançados de Conciliação Extraprocessual – PACE –, atualmente existente passam a integrar o setor pré-processual de solução de conflitos do Centro Judiciário da comarca (*parágrafo 1º, do art. 5º*).

O Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais possuía há 5 anos 1,5 milhões de processos. Hoje somam 5 milhões. Nos Juizados Especiais são 2.348 milhões de processos. O Orçamento do Tribunal de Justiça é 6% da Receita Corrente Líquida do Estado – RCL –, sendo que 80,5% é gasto com pessoal, no total de R\$ 3,7 bilhões de reais. O Tribunal possui cerca de 1.000 juízes, 130 desembargadores e 15.000 servidores.<sup>4</sup>

Nos Juizados Especiais Cíveis, a situação não é diferente: em Minas, mais de 700 mil processos estão em tramitação e para que o acervo fosse zerado seria necessário que todos os Juizados da Capital julgassem

seus processos por quase sete anos e que nenhuma ação nova fosse protocolada. Contudo, são protocoladas, em média, por dia, no Estado, cerca de 1,7 mil ações.<sup>5</sup>

Diante deste quadro, conclui-se que a situação é crítica, merecendo soluções corajosas e efetivas para debelar esta excessiva judicialidade na sociedade brasileira e no nosso estado.

A conciliação pré-processual surge, portanto, como uma solução eficaz de modo a debelar esta situação atual, que se dá de forma muito simples e ágil para os consumidores.

A partir da criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, que foram idealizados, como vimos, pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ -, recomendou-se aos órgãos judiciários, além da solução mediante sentença, o oferecimento de outros mecanismos de solução de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação.

Os Centros Judiciários, por sua vez, são integrados por um *setor pré-processual* de solução de conflitos, com a atribuição de realizar sessões de conciliação e de mediação pré-processual, antes, portanto, de iniciada a ação.

O que significa a conciliação pré-processual?

O cidadão poderá registrar sua demanda diretamente no *site* do Tribunal de Justiça, expondo sua reclamação, evitando, assim, um processo judicial formal. Em seguida, o Tribunal convida o interessado e o demandado para uma audiência prévia; se o acordo for firmado, será homologado pelo juiz e a questão estará encerrada.

Com base nesta nova sistemática, a Cemig celebrou com o Tribunal de Justiça um termo de Cooperação Técnica que visa à conciliação pré-processual de demandas envolvendo a empresa e seus clientes. Com este Convênio, a Cemig é a primeira concessionária de energia elétrica no país a oferecer este efetivo instrumento de cidadania na solução de conflitos com seus clientes.

Nada pode ser mais eficiente do que a conciliação pré-processual, uma vez que se baseia no consenso entre as partes conflitantes, que devem, antes de tudo, abandonar a animosidade e o espírito contencioso presente nos processos judiciais.

A iniciativa irá evitar a realização de 500 audiências convencionais por mês, substituindo-as por audiências prévias, bem como a redução da entrada de cerca de 50 novos processos por dia. Somente na Região Metropolitana, a Cemig tem em andamento 5.500 ações envolvendo relações de consumo.

#### IV - Conclusão

Para o êxito desta nova iniciativa, devemos lembrar que o papel do advogado é essencial. A visão da advocacia

apenas como instrumento para propor demandas não deve reinar absoluta. Deve-se buscar também sua atuação como instrumento de resultados, privilegiando a desjudicialização das questões. O advogado não deve ser lembrado apenas para litigar, mas, sobretudo, para evitar litígios.

Seguindo esta tendência de atuação preventiva, passou a surgir a necessidade de adequação dos agentes econômicos, dentre eles, as grandes empresas prestadoras de serviços, no sentido de buscar a solução dos conflitos surgidos no exercício da atividade econômica, sem inundar o Judiciário com ações repetitivas.

Esperamos, portanto, que esta oportunidade de conciliação pré-processual seja ampliada para que outras grandes empresas possam também *seguir o exemplo*, permitindo a milhares de consumidores maior agilidade no atendimento de suas demandas.

Fazemos nossas as palavras do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado, Desembargador Herculano Rodrigues, quando destaca que, além de evitar o ajuizamento de novas ações, a conciliação pré-processual representa um grande avanço social. “Quando a solução é negociada entre as partes envolvidas no conflito, tem-se enorme ganho em termos de autonomia e pacificação da sociedade.” “Só no primeiro dia de funcionamento do Centro Judiciário, das 12 audiências realizadas, foram celebrados 11 acordos!

Mas é preciso que se diga: tudo isso só foi possível pela atuação inovadora do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, que, mais uma vez, dá um exemplo ao país, de cidadania e compromisso social, ao possibilitar maior acesso à justiça à população carente, efetiva inclusão social e ampliação do espaço de diálogo com a sociedade. Esta, sim, é a verdadeira *Justiça Restaurativa* “que constrói soluções e cura as feridas”.<sup>7</sup>



#### Notas

<sup>1</sup> Cartilha do Curso de Conciliação da Escola Judicial Des. Edésio Fernandes do Tribunal de Justiça de Minas Gerais - TJMG

<sup>2</sup> VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de Conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Editora Método, 2008, p. 63.

<sup>3</sup> ALVIM, José Eduardo Carreira. *Tratado Geral da Arbitragem*. Belo Horizonte: Mandamentos, 2000, p. 14.

<sup>4</sup> Entrevista do novo Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Des. Joaquim Herculano Rodrigues, ao Jornal “Estado de Minas”, Caderno Política, p. 6, do dia 30/06/2012.

<sup>5</sup> Matéria publicada no Jornal “Estado de Minas”, Caderno Economia, p. 12, dia 13/08/2012.

<sup>6</sup> Matéria publicada pelo Jornal “Estado de Minas” no lançamento do 1º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, Caderno Economia, p. 14, do dia 29/08/2012.

<sup>7</sup> VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de Conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Editora Método, 2008, p. 63.