



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Perfil das Maiores Demandas Judiciais do TJERJ



PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
2 DEFINIÇÕES	3
3 METODOLOGIA	4
4 ESCOPO	4
5 SELEÇÃO DAS EMPRESAS MAIS DEMANDADAS EM CADA UNIVERSO DE PESQUISA .	5
6 ANÁLISES E INFERÊNCIAS NAS AÇÕES PROPOSTAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS - JEC.....	7
7 ANÁLISES E INFERÊNCIAS NAS AÇÕES PROPOSTAS NAS VARAS DE PRIMEIRO GRAU	10
8 ANÁLISES E INFERÊNCIAS NAS AÇÕES CUJAS SENTENÇAS FORAM OBJETO DE APELAÇÃO	13
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
10 ANEXOS	24

1

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ	
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres

APRESENTAÇÃO

Por solicitação do Senhor Ministro Nelson Jobim, Presidente do Supremo Tribunal Federal, este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) foi produzido pela DGJUR – Diretoria Geral de Apoio ao Segundo Grau de Jurisdição, sob a coordenação do Desembargador Jessé Torres, Gerente do Fundo Especial do Tribunal de Justiça e integrante da Comissão de Gestão Estratégica do TJERJ.

Reúne informações que objetivam compor o perfil das mais freqüentes demandas propostas perante as diferentes instâncias do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, nos aspectos de interesse da pesquisa solicitada.

A análise pretende identificar elementos para a formulação de ações que desestimulem a má prestação de serviços por parte das empresas mais acionadas em Juízo e, em conseqüência, reduzir o ônus do Estado na solução dos conflitos decorrentes.

2 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Amostra	Qualquer subconjunto ou parte da população.
Comarca da Capital	Limite espacial de jurisdição que delimita o âmbito de atuação e de competência do Foro Central e dos dez Foros Regionais (Bangu, Campo Grande, Santa Cruz, Madureira, Méier, Jacarepaguá, Barra da Tijuca, Ilha do Governador, Leopoldina e Pavuna).
DGJUR	Diretoria Geral de Apoio ao Segundo Grau de Jurisdição.
Foro Central	Instalação física, localizada na Av. Erasmo Braga, que congrega o núcleo central do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, composto das Varas Centrais da Capital e das Câmaras que formam o segundo grau de jurisdição.
Foro Regional	Instalação física que congrega Varas distribuídas por regiões da Comarca da Capital.
JEC	Juizados Especiais Cíveis, que processam causas cujo valor não ultrapassa 40 salários mínimos, instalados nas Comarcas do Estado.
População ou Universo	Conjunto de indivíduos ou de objetos tendo, pelo menos, uma característica observada.
RIGER	Relatório de Informações Gerenciais
Sistema DCP	Sistema informatizado responsável pelo controle processual dos

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ	
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres

TERMO	OBJETO
	processos em tramitação nas Varas de primeiro grau de jurisdição.
Sistema DAP	Sistema informatizado responsável pelo controle processual dos processos em tramitação nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais.
Sistema JUD	Sistema informatizado responsável pelo controle processual dos processos em tramitação no segundo grau de jurisdição.

3 METODOLOGIA

O presente Relatório foi elaborado com base na sucessão de etapas, abaixo relacionadas, cuja explicação pormenorizada é encontrada no desenvolvimento de cada uma delas:

- seleção dos argumentos para a definição do escopo da pesquisa;
- seleção das empresas mais demandadas em cada universo de pesquisa (JEC, Varas e Câmaras);
- análise e inferências de cada um dos três universos de pesquisa;
- inferências e conclusões finais.

4 ESCOPO

Para a definição do escopo da coleta de dados e a respectiva análise foram selecionados os seguintes fatores:

FATORES	PORMENORIZAÇÃO
Período da pesquisa	01/01/2002 a 30/04/2004.
Universo de ações analisadas	Ações de responsabilidade civil propostas nos Juizados Especiais Cíveis – JEC e nas Varas comuns da primeira instância, estas desde que objeto de recurso para a segunda instância.
Foros de julgamento	Comarca da Capital, incluindo o Foro Central e os Foros Regionais, bem como o da Comarca de Niterói.
Fonte de coleta de dados	Juizados Especiais Cíveis - JEC: banco de dados do Sistema DAP; Primeira instância (Varas): banco de dados do Sistema de Distribuição e Controle Processual da Primeira Instância - DCP; Segunda instância (Câmaras): banco de dados do Sistema

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ		
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres	Emissão: 07/07/2004

FATORES	PORMENORIZAÇÃO
	JUD e exame de autos processuais.

Nos 28 meses cobertos pela pesquisa, tramitou, pela rede de órgãos prestadores de jurisdição que integram todas as instâncias do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (131 Juizados Especiais Cíveis, 106 Juizados Especiais Criminais, 503 Varas, 18 Câmaras Cíveis e 8 Câmaras Criminais), o total de 2.019.558 ações e de 193.203 recursos, gerando 1.775.624 julgamentos, em primeiro e segundo graus.

O universo das ações analisadas neste RIGER, selecionadas, segundo os fatores retro indicados, constitui a mais volumosa categoria de conflitos da mesma natureza em curso no Judiciário deste Estado – ordem de grandeza equivalente a um terço de todos os processos que tramitaram pelo Judiciário fluminense naquele período, versando sobre conflitos concernentes aos mais variados objetos (ilegalidades imputadas à Administração Pública, relações entre titulares de direitos patrimoniais privados, relações de família e de órfãos e sucessões, tutela dos direitos da infância e da juventude, acidentes de trabalho, denúncias criminais).

5 SELEÇÃO DAS EMPRESAS MAIS DEMANDADAS EM CADA UNIVERSO DE PESQUISA

Com o fim de estabelecer caminho consistente, que autorizasse inferências de caráter geral, foram realizadas análises sobre os três universos de interesse, isto é, ações propostas nos Juizados Especiais Cíveis e nas Varas da primeira instância, estas desafiando recursos para a segunda instância, de modo a estabelecer possíveis correlações e tendências, seja quanto a tempo de tramitação do processo, a valores de condenações, ou a volume de ações judiciais.

Para assegurar a abrangência requerida e contemplar as tendências de crescimento da demanda, foram selecionadas as empresas que tenham sido partes (autor ou réu) em cada um dos três universos de análise, cujo resumo numérico é mostrado nos quadros II, IV e V deste RIGER.

No universo dos Juizados Especiais Cíveis, pela sua característica de distribuição concentrada (poucas empresas sendo responsáveis por muitas ações), foram selecionadas as 16 empresas mais demandadas. Para as Varas de primeira e as

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ		
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres	Emissão: 07/07/2004

Câmaras de segunda instâncias foram selecionadas as 32 empresas mais demandadas, em face da mais desconcentrada distribuição de ações.

Mediante a análise das dezesseis empresas mais demandadas nos JEC (Quadro II), foram estabelecidos os seguintes grupos de atividades e as respectivas empresas que os compõem:

- Concessionárias de telefonia fixa e móvel: **Telemar, Embratel, Telefônica Celular.**
- Concessionárias de luz, água e esgoto: **Cerj, Light e Cedae.**
- Fornecedores de bens e serviços sujeitos às normas de defesa do consumidor: **C & A Modas, Casa Bahia** e seguradoras em geral.
- Instituições financeiras: **Banco do Brasil, Banco Bradesco, Fininvest, Banco Itaú, Banco Banerj, Banco ABN Amro Bank, Cartão Unibanco, Banco Unibanco, Cartão Credicard e Bradesco Seguros.**
- Governo, médias e grandes empresas: **Estado do Rio de Janeiro, Município do Rio de Janeiro, Petrobrás e CSN.**

Com base no agrupamento estabelecido, bem como nas quantidades de ações aforadas, obteve-se a frequência de ocorrência por grupos de atividades, mostrada no quadro a seguir.

Quadro I – Distribuição de empresas por instância e por grupos de atividades

GRUPO	JEC		1ª INSTÂNCIA		2ª INSTÂNCIA	
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%
Concessionárias de telefonia fixa e móvel	3	19	2	6	3	10
Concessionárias de luz, água e esgoto	3	19	2	6	2	6
Fornecedores de bens e serviços	2	12	10	31	9	29
Instituições financeiras	8	50	14	44	12	39
Governo, médias e grandes empresas	0	0	4	13	5	16

A análise preliminar do Quadro I sugere que as concentrações ocorrem em função das características de poder sócio-econômico da parte mais fraca na relação, a saber:



PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

- JEC: concentração em empresas referentes a compras de baixo valor financeiro, associadas ou não a financiamentos por meio de cartão de crédito do lojista ou em demandas de serviços essenciais (telefonia fixa, água e esgoto, luz); tais ações referem-se a carteira pulverizada de clientes, com valores reclamados relativamente baixos e envolvendo maioria de pessoas físicas;
- primeira instância: concentração em sociedades comerciais e instituições financeiras, com reduzida participação do Estado do Rio de Janeiro e grandes empresas (Petrobrás e CSN);
- segunda instância: concentração em instituições financeiras e governo (Estado e Município do Rio de Janeiro) ou grandes empresas (CSN, PETROBRÁS e CBTU/Supervia); tais ações referem-se a carteira de clientes em geral concentrada, com valores relativamente altos e envolvendo maioria de pessoas jurídicas.

6 ANÁLISES E INFERÊNCIAS NAS AÇÕES PROPOSTAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS - JEC

O Quadro II apresenta as dezesseis empresas mais demandadas nos JEC:

Quadro II – Informações das 16 empresas mais demandadas nos JEC

EMPRESAS MAIS DEMANDADAS	1/5/2002 a 31/08/02	1/9/2002 a 31/12/02	1/1/2003 a 30/04/03	1/5/2003 a 31/08/03	1/9/2003 a 31/12/03	1/1/2004 a 30/04/04	Total Geral	% de participações	% de participações acumulada	Total 2003	Previsão 2005	Variação % 2003 a 2005
Telemar	29540	22786	25766	29688	25287	23810	156877	48,9	48,9	80741	67366	-17%
Cerj - Companhia de Eletricidade do Rio	5124	5357	6431	8422	7229	7524	40087	12,5	61,4	22082	32648	48%
Light- Serviços de Eletricidades S/A	3451	2898	3829	5560	4414	4205	24357	7,6	69,0	13803	18638	35%
Banco Itaú S/A	3089	1056	1483	4107	2194	1127	13056	4,1	84,5	7784	4103	-47%
Banco do Brasil S/A	1718	1620	1878	2601	2583	2762	13162	4,1	73,1	7062	12259	74%
Banco Bradesco	1843	1636	1895	2505	2234	2698	12811	4,0	77,1	6634	10699	61%
Fininvest S/A	1990	1560	1706	1905	1664	1702	10527	3,3	80,4	5275	4666	-12%
Banco Banerj S/A	792	804	826	1212	2250	3714	9598	3,0	87,5	4288	17228	302%
Embratel	1249	1135	1028	1256	1120	1111	6899	2,2	89,6	3404	3123	-8%
Credicard	1001	1114	956	1347	1070	937	6425	2,0	91,6	3373	3173	-6%
Telefônica Celular	798	698	1103	981	861	1255	5696	1,8	93,4	2945	4553	55%
Banco Abn Amro Bank S/A	1049	725	864	972	764	680	5054	1,6	95,0	2600	1485	-43%
C&A Modas	674	584	662	1277	1054	1155	5406	1,7	96,7	2993	5551	85%
Cedae – Comp. Est. de Água e Esgoto	404	391	716	739	820	782	3852	1,2	97,9	2275	3983	75%
Casa Bahia Comercial LTDA	471	402	647	779	680	993	3972	1,2	99,1	2106	4285	103%
Cartão Unibanco	411	531	462	734	455	217	2810	0,9	100,0	1651	810	-51%
Total							320589	100		169.016	194.572	

Adicionalmente às informações do Quadro II, é possível visualizar-se, nos gráficos constantes do Anexo 1, o histórico do ajuizamento de ações, por quadrimestre e por

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ	
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres

empresa, com a finalidade de identificar as tendências de demanda, provavelmente decorrentes da má prestação de serviços por parte das empresas.

O Quadro III mostra a tendência de crescimento de demandas nos JEC, por empresas e por grupos de atividades.

Quadro III – Resumo das tendências de variação do volume de demandas

Empresa	Tendência
Telemar	Queda
Cerj - Companhia de Eletricidade do Rio	Alta
Light - Serviços de Eletricidades S/A	Alta
Banco do Brasil S/A	Alta
Banco Bradesco	Alta
Fininvest S/A	Queda leve
Banco Itaú S/A	Queda (inconstante)
Banco Banerj S/A	Alta acentuada
Embratel	Estável
Credicard	Estável
Telefônica Celular	Alta
Banco Abn Amro Bank S/A	Queda
C&A Modas	Alta acentuada
Cedae – Comp. Est. de Água e Esgoto	Alta (inconstante)
Casa Bahia Comercial LTDA	Alta
Cartão Unibanco	Queda (inconstante)

Grupo de Atividades	Tendência
Concessionárias de Telefonia	Queda
Concessionárias de Luz, Água e Esgoto	Alta acentuada
Fornecedores de bens e serviços	Alta acentuada
Instituições financeiras (bancos e cartões de crédito não vinculados a comércio)	Alta acentuada

No período compreendido entre o primeiro quadrimestre do ano de 2002 e o primeiro quadrimestre de 2004 (inclusive), registrou-se um total de 714.061 ações, do que se depreende que as dezesseis empresas mais demandadas, com total de 320.589 ações aforadas no mesmo período, são responsáveis por 44,9% do total de ações distribuídas entre os JEC.

Foram desprezados os dados correspondentes ao primeiro quadrimestre do ano de 2002, em face da significativa participação da Telemar no conjunto de ações. Essa taxa de participação foi parcialmente reduzida com a implementação do chamado “Expressinho”, iniciativa implementada pelo TJERJ com o fim de estimular a Telemar a compor-se com os demandantes antes do ajuizamento das ações. Implementada no mês de abril de 2002, a alternativa promoveu a redução de 53.725 ações, propostas no primeiro quadrimestre, para 29.540 ações, propostas no segundo quadrimestre, representando queda de 45% na quantidade de ações ajuizadas.

Nada obstante, é significativa a contribuição da Telemar no volume de ações (cerca de quatro vezes superior à média da empresa colocada em segundo lugar), o que requer consideração específica. Em que pese o resultado do “Expressinho” e a tendência levemente declinante da quantidade de ações propostas (ver Anexo 1), a Telemar

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ	
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres

continua representando, somente ela, cerca de 48,9% do total de ações acumuladas no período 2003/2004, dentre as dezesseis empresas selecionadas nos JEC.

Chama a atenção a característica sazonal observada nos gráficos do Anexo 1, que mostram significativa redução de ações judiciais iniciadas no terceiro quadrimestre de cada ano. Isso pode estar relacionado ao recesso do Judiciário ao final do exercício, acarretando redução de produtividade significativamente maior do que no recesso do meio do ano, dado a ser levado em conta nas cogitações acerca da conveniência e da necessidade de existirem dois períodos anuais de recesso.

Observe-se, no Quadro II, que as seis empresas mais demandadas acumulam cerca de 80% das ações ajuizadas, dentre as dezesseis selecionadas, evidenciando que há forte concentração, mesmo nesse grupo, das mais demandadas perante os JECs.

O Quadro II também mostra a projeção de crescimento das demandas nos JEC, estimado em 15% (de 169.016 ações em 2003, para 194.572 projetadas para 2005). Desse aumento provavelmente resultarão dois efeitos: a mobilização de maiores recursos por parte do TJERJ e o aumento dos prazos para a solução dos conflitos.

É interessante considerar o levantamento realizado pelo Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais, cujo resultado, publicado no jornal Valor Econômico, edição de 21/06/2004, sobre as causas que levam a população aos Juizados Especiais Cíveis no Estado de São Paulo, pode ser assim resumido:

- cerca de 33% dos demandantes têm como grau de instrução até o segundo grau incompleto;
- cerca de 32% têm como grau de instrução o segundo grau completo;
- cerca de 35% têm curso superior, completo ou incompleto;
- cerca de 47% das ações referem-se a cobranças;
- apenas 19% auferem renda igual ou superior a R\$ 2.000,00.

Supondo-se que haja similaridade entre os protagonistas dos conflitos ajuizados nos Estados do Rio de Janeiro e de São Paulo, mostra-se inquietante a participação de

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ	
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres

algumas empresas no crescimento das demandas (Banco Banerj, Cerj, Light, Banco do Brasil, Telefônica Celular, C&A Modas e Cedae), tal como mostra o Anexo 1. Considerando-se que nos JEC não há custas, atendendo-se, em geral, à população de menor renda, há de ser admitida a possibilidade de as empresas estarem deixando de investir na melhoria de sua gestão em prejuízo dos clientes e usuários, que são levados a buscar no Judiciário a reparação de danos decorrentes da prestação desses serviços.

Tal situação pode, ademais, estar promovendo a transferência de recursos da parcela da sociedade que recolhe impostos e faz funcionar a Justiça gratuita, para empresas que não atendem à sua clientela satisfatoriamente, assim requerendo uma reação pedagógica em resposta.

7 ANÁLISES E INFERÊNCIAS NAS AÇÕES PROPOSTAS NAS VARAS DE PRIMEIRO GRAU

Os dados quantitativos utilizados como base para a pesquisa foram obtidos a partir de consulta ao Sistema DCP, que dá suporte à primeira instância.

O número total de ações propostas nas Varas de primeiro grau no período da pesquisa alcançou 829.226. A esse quantitativo aplicaram-se as seguintes restrições de escopo: período compreendido entre 01/01/2002 a 30/04/2004; apenas as ações de responsabilidade civil que tenham sido objeto de recurso de apelação; somente as ações aforadas na Comarca da Capital, incluindo o Foro Central e os dez Foros Regionais, bem como o da Comarca de Niterói; somente as ações distribuídas no foro comum, excluídas as processadas nos Juizados Especiais. A aplicação destas restrições restringe o universo de análise a 38.794 ações.

O Quadro IV mostra os ajuizamentos, por empresa, distribuídos no mesmo período de análise dos dados coletados, considerada a sub-amostra referente às trinta e duas empresas com maior participação no *ranking* desse universo.



PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

Quadro IV – Relação das 32 empresas mais demandadas nas Varas da primeira instância

EMPRESAS MAIS DEMANDADAS NA 1ª INSTÂNCIA	1/1/2002 a 30/04/02	% de participações em relação ao total geral	% de participações acumulada em relação ao total geral
Telemar	1692	4,4	4,4
Petrobras	1052	2,7	7,1
Banco do Brasil	833	2,1	9,2
Bradesco Seguros	745	1,9	11,1
Banco Itaú	713	1,8	13,0
Unibanco	675	1,7	14,7
Banco Bradesco	639	1,6	16,4
Light	630	1,6	18,0
Banco Banerj	535	1,4	19,4
CBTU/Supervia	415	1,1	20,4
Banco ABN AMRO	408	1,1	21,5
Estado do Rio de Janeiro	364	0,9	22,4
Sul América Seguros	362	0,9	23,4
CERJ	345	0,9	24,3
Editora O Dia	307	0,8	25,0
Unibanco Seguros	298	0,8	25,8
Credicard	259	0,7	26,5
Banco Fininvest	238	0,6	27,1
Banco Santander	220	0,6	27,7
Serasa	196	0,5	28,2
C & A	181	0,5	28,6
Companhia Siderurgica Nacional	161	0,4	29,0
Losango	156	0,4	29,4
Itau Seguros	139	0,4	29,8
Caixa Geral S/A	138	0,4	30,2
Infoglobo	134	0,3	30,5
Banerj Seguros	126	0,3	30,8
Telerj Celular	119	0,3	31,1
HSBC Bank Brasil	117	0,3	31,4
Cartão Unibanco	114	0,3	31,7
Jornal Extra	102	0,3	32,0
HSBC Bamerindus	99	0,3	32,3
Total das 32 empresas	12512	32,3	-
Universo considerado	38.794		

O Quadro IV permite observar que a Telemar também lidera este *ranking*, superando em mais que 60% a segunda colocada (Petrobrás). Em que pese a distribuição mais uniforme do quantitativo de ações por empresas, em relação aos JEC, verifica-se que as dez empresas mais demandadas nas Varas respondem por cerca de dez por cento das ações do universo, isto é, 38.794 ações.

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ		
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres	Emissão: 07/07/2004

Esse grupo de 32 empresas, com agrupamento de ações por natureza de atividade, apresenta o seguinte perfil:

- Concessionárias de telefonia fixa e móvel: **14,5%**;
- Concessionárias de luz, água e esgoto: **7,8%**;
- Fornecedores de bens e serviços sujeitos às normas de defesa do consumidor: **20,7%**;
- Instituições financeiras (bancos e financeiras, com exclusão dos cartões de crédito orgânicos de empresas comerciais): **41,1%**;
- Governo, médias e grandes empresas: **15,9%**.

Quadro V – Distribuição de processos por grupo de atividades
(32 empresas mais demandadas na primeira instância)

EMPRESAS MAIS DEMANDADAS	Total Geral	% de participações	% de participações acumulada
Instituições financeiras (bancos e cartões de crédito não vinculados a comércio)	5.144	41,1	41,1
Fornecedores de bens e serviços	2.590	20,7	61,8
Governo (Estadual e Municipal), Petrobrás e CSN	1.992	15,9	77,7
Concessionárias de Telefonia	1.811	14,5	92,2
Concessionárias de Luz, Água e Esgoto	975	7,8	100,0

A só observação do Quadro V sugere forte concentração de ações ajuizadas em face de instituições financeiras, sugerindo a necessidade de medidas pedagógicas junto a esse segmento.

Em segunda prioridade, identifica-se a contribuição dos fornecedores de bens e serviços, incluindo seguradoras e administradoras de cartões de crédito associados a vendas e de alguma forma também vinculados a atividades financeiras.

Conclui-se que as atividades relacionadas ao mercado financeiro respondem por mais de 60% das ações distribuídas às Varas.

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ	
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres

8 ANÁLISES E INFERÊNCIAS NAS AÇÕES CUJAS SENTENÇAS FORAM OBJETO DE APELAÇÃO

Os dados quantitativos utilizados como base para a pesquisa foram obtidos a partir de consulta ao Sistema JUD, que dá suporte à segunda instância.

O número de ações em que são partes as empresas selecionadas, encontrado no Sistema JUD, superou 190 mil processos. A esse quantitativo aplicaram-se as restrições de escopo já indicadas: período compreendido entre 01/01/2002 a 30/04/2004; apenas as ações de responsabilidade civil que tenham sido objeto de recurso de apelação; somente as ações aforadas na Comarca da Capital, incluindo o Foro Central e os dez Foros Regionais, bem como o da Comarca de Niterói; somente as ações distribuídas no foro comum, excluídas as processadas nos Juizados Especiais.

Esses parâmetros reduziram o universo da pesquisa a 19.766 processos, quantitativo ao qual se pode atribuir, para o grau de precisão requerido neste RIGER, a consideração de “população infinita”. As estatísticas da variável “valor de condenação” desta população, calculadas sobre amostra de 244 processos, produzem os seguintes valores:

$$\text{média} = X = \text{R\$ } 15.073,35; \quad \text{desvio padrão} = s = \text{R\$ } 10.208,07.$$

Estabelecendo nível de confiança em 95%, resulta que, para a suposição feita (“população infinita”), o tamanho da amostra estimado é de 705 processos¹.

Adicionalmente à utilização dos dados existentes, houve necessidade de consultar os autos processuais, de forma a encontrar algumas das informações requeridas, não registradas no sistema informatizado.

Com o fim de obter informação suficientemente ampla e consistente, tendo como fatores de restrição os recursos e o tempo disponíveis, o tamanho da amostra foi ampliado para 2.404 processos para as análises subseqüentes.

O Quadro VI, a seguir, mostra a distribuição de apelações por empresas, no mesmo período da análise dos dados coletados, considerada a sub-amostra referente às trinta e duas empresas com maior participação no *ranking* de apelações.

¹ $N = [(Z_{\alpha/2} \cdot \sigma) / h]^2$, onde $2h$ é o intervalo de confiança selecionado.
RIGER EXTRAORDINÁRIO 1/2004



PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

Quadro VI – Relação das 32 empresas mais demandadas perante as Câmaras da segunda instância

EMPRESAS MAIS DEMANDADAS NA 2ª INSTÂNCIA	1/1/2002 a 30/04/02	% de participações em relação ao total geral	% de participações acumulada em relação ao total geral
Telemar	620	3,1	3,1
Unibanco	475	2,4	5,5
Banco Itau	443	2,2	7,8
Banco do Brasil	442	2,2	10,0
Banco ABN Amro	435	2,2	12,2
Credicard	344	1,7	14,0
Companhia Siderurgica Nacional	319	1,6	15,6
Petrobras	312	1,6	17,2
Bradesco Seguros	269	1,4	18,5
Estado do Rio de Janeiro	266	1,3	19,9
Fininvest	260	1,3	21,2
Banco Banerj	254	1,3	22,5
Banco Bradesco	247	1,2	23,7
Light	243	1,2	24,9
Município do Rio de Janeiro	204	1,0	26,0
Losango	191	1,0	26,9
CBTU	177	0,9	27,8
Supervia	139	0,7	28,5
Unibanco Seguros	133	0,7	29,2
Editora O Dia	119	0,6	29,8
Sul America	116	0,6	30,4
HSBC Bank Brasil	107	0,5	30,9
C & A modas	106	0,5	31,5
Cartao Unibanco	102	0,5	32,0
Banco Santander	99	0,5	32,5
Infoglobo Comunicacoes	86	0,4	32,9
Cerj	82	0,4	33,3
Telerj	82	0,4	33,8
Itau	80	0,4	34,2
Telerj	79	0,4	34,6
Rio Ita	78	0,4	35,0
Banco Real	70	0,4	35,3
Total das 32 empresas	6979	35,3	-
Universo considerado	19.766		

Observa-se que três empresas (Embratel, Cedae e Casa Bahia) não estão presentes na relação do Quadro II, referente aos processos tombados nos JEC. Essas três empresas têm como clientela majoritária a população de baixa renda, em geral com maior dificuldade de acesso à Justiça de primeiro e segundo graus.

Com base nas duas relações de empresas (Quadro II - JEC e Quadro VI - Apelação), algumas foram selecionadas para análises mais detalhadas (resultado do julgamento, valor de condenação, gratuidade do processo e duração do julgamento).

Pela análise do Quadro II – JEC, as seguintes empresas tiveram compulsados os autos de seus respectivos processos:



PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

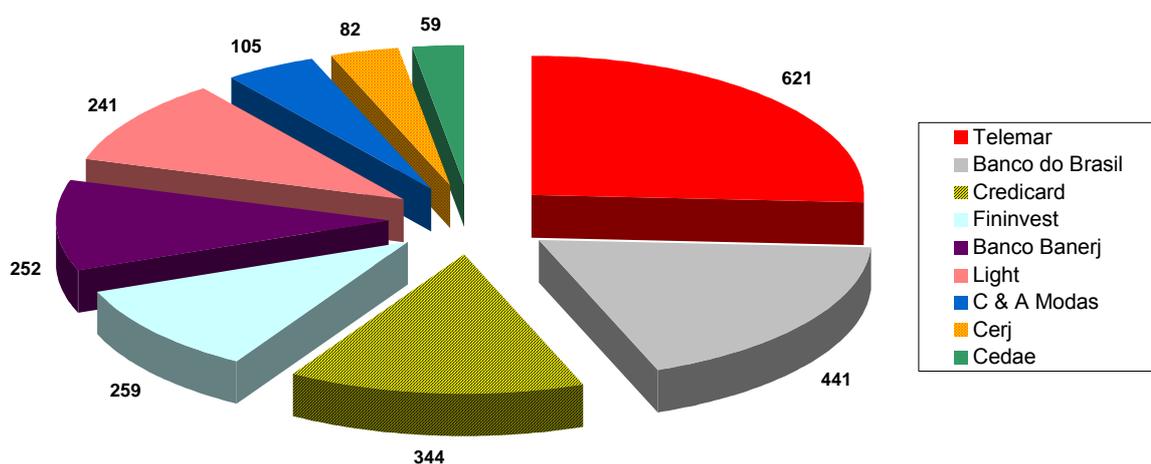
Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

- a Telemar foi selecionada em razão de liderar o *ranking* de processos nos três universos (JEC, Varas e Câmaras);
- dos Bancos, foram selecionados um governamental (Banco do Brasil) e um privado (Banco Banerj), este pertencente ao grupo econômico Itaú, controlador do Banerj, com atuação mais concentrada no Rio de Janeiro, o que não ocorre com aquele;
- das operadoras de cartões de crédito, foram selecionadas Fininvest e Credicard, primeiras colocadas no segmento, bem como C&A Modas, considerando as ações aforadas por conta do respectivo cartão de crédito;
- as duas concessionárias estaduais de luz, Cerj e Light, foram destacadas para análise por não atuarem em regiões justapostas – a Cerj atende ao interior do Estado, e a Light, preferencialmente, à capital. A essas concessionárias soma-se a Cedae, de água e esgoto, que aparece na 14ª colocação.

Para a análise de valor e porcentual de condenação, tempo de julgamento e gratuidade do processo foram analisados 2404 autos, cujos resultados são apresentados a seguir.

GRÁFICO I - PERFIL DA AMOSTRA





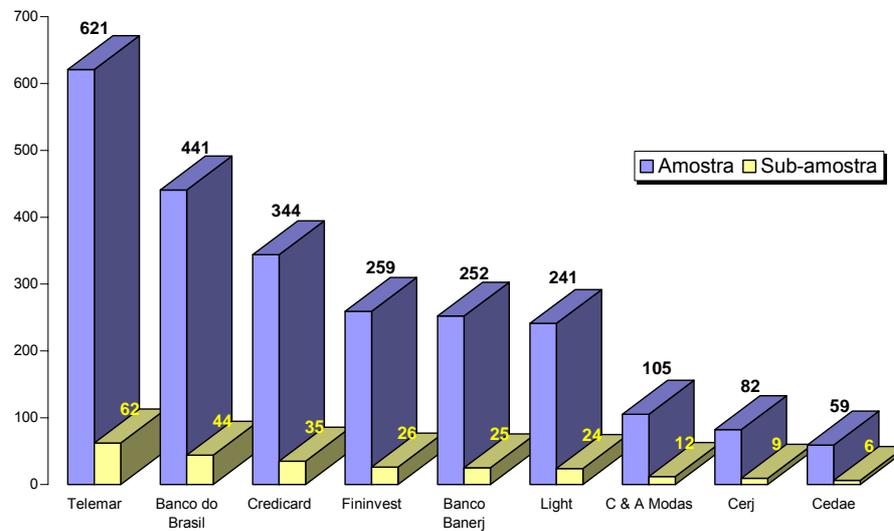
PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

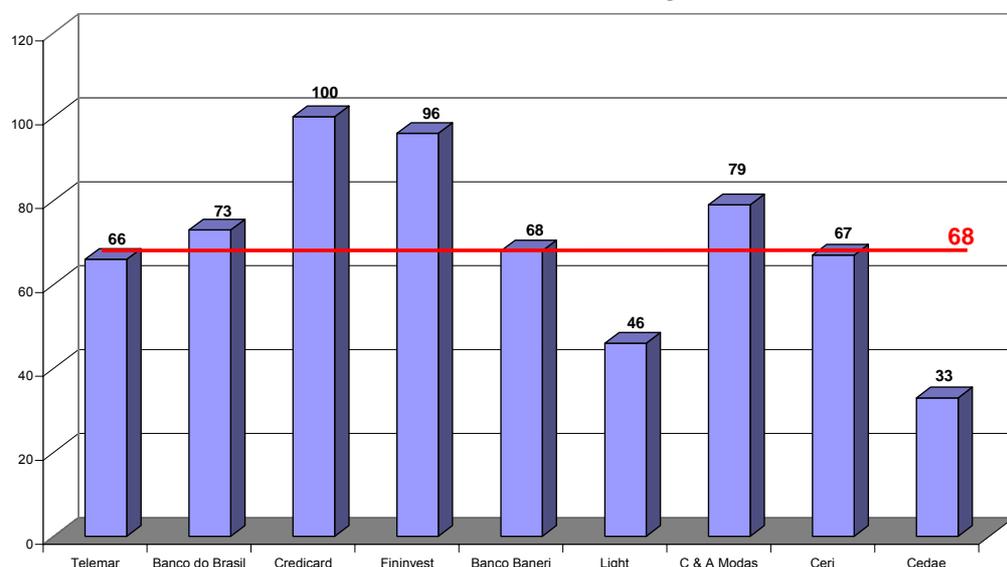
GRÁFICO II - PROCESSOS ANALISADOS (AMOSTRA E SUB-AMOSTRA)



Das empresas selecionadas para compor a sub-amostra, a Embratel foi retirada após a consolidação dos dados pesquisados porque apenas um processo estava disponível para análise detalhada. Sua inclusão poderia, portanto, distorcer as estatísticas.

Dos processos componentes da sub-amostra, 66% referem-se a partes autoras beneficiárias da gratuidade de justiça, nos termos da Lei nº 1.050/60. A totalidade dos processos dirigidos à Cedae e 90% dos processos dirigidos à C&A Modas são aforados por consumidores hipossuficientes, indicativo de que o defeituoso serviço prestado afeta a parcela menos favorecida da população. O gráfico a seguir detalha o comportamento da variável “justiça gratuita”, com indicação do valor porcentual por empresa.

GRÁFICO III - VALORES PORCENTUAIS DE JUSTIÇA GRATUITA POR EMPRESA



Nota: a linha vermelha indica a média de gratuidade



PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

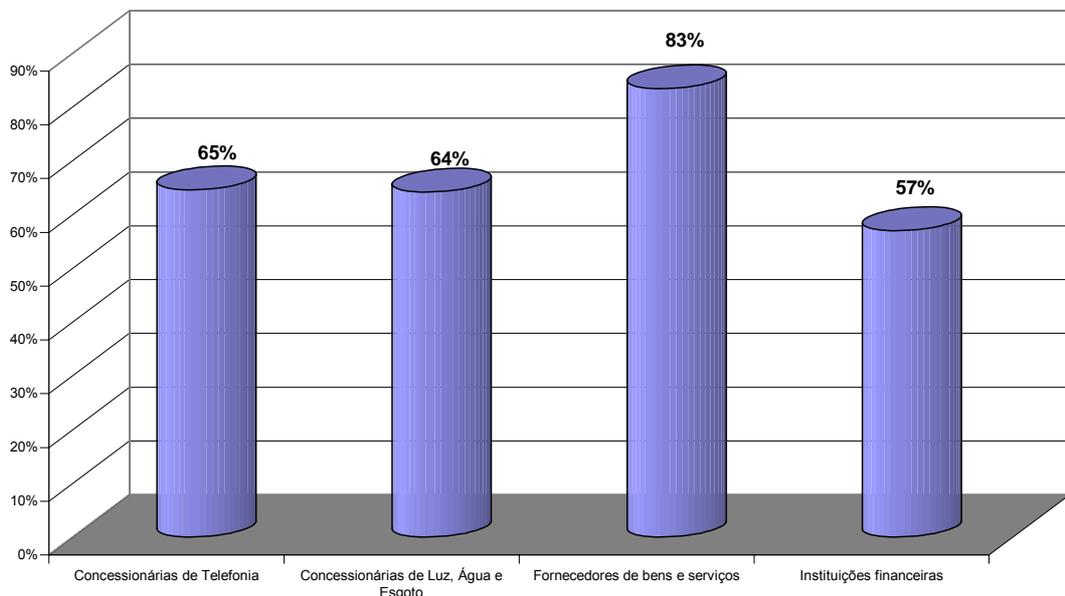
Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

O agregado por grupo de empresas da mesma natureza demonstra maior equilíbrio do que o perfil individualizado. As médias entre os grupos de empresas são parecidas, destacando-se a menor média dos Bancos, provável decorrência do fato de que a parcela da população que tem acesso aos seus serviços é de renda mais alta. A média mais elevada das administradoras de cartão de crédito deve-se à inclusão de C&A Modas no grupo, do que se extrai que essa empresa atende a segmento de menor poder aquisitivo. Os demais grupos, por oferecerem serviços de amplo acesso, encontram-se próximos da média.

GRÁFICO IV - VALORES PORCENTUAIS DE JUSTIÇA GRATUITA POR GRUPO DE EMPRESAS



O resultado dos julgamentos nesses processos mostra uma média de condenações das empresas selecionadas semelhante à média de gratuidade de justiça, sem que isto implique correlação entre as duas variáveis.

C&A Modas, com 90% de gratuidade de justiça, tem 79% de derrotas nos processos judiciais. O Credicard, com 54% de gratuidade de justiça, foi condenado em 100% dos casos. O gráfico seguinte demonstra o resultado dos julgamentos por empresa.



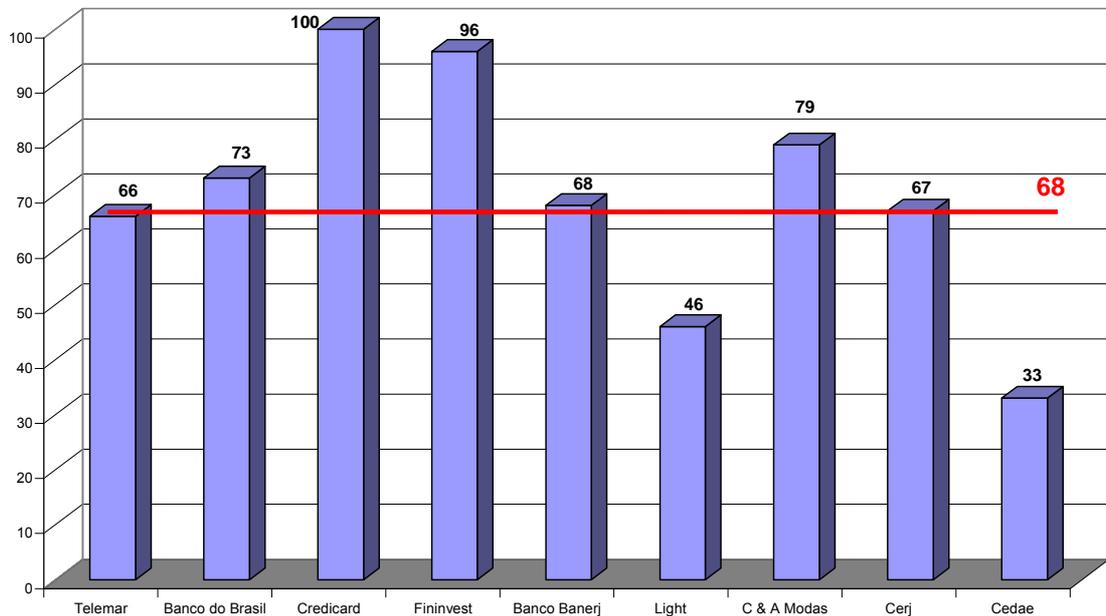
PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

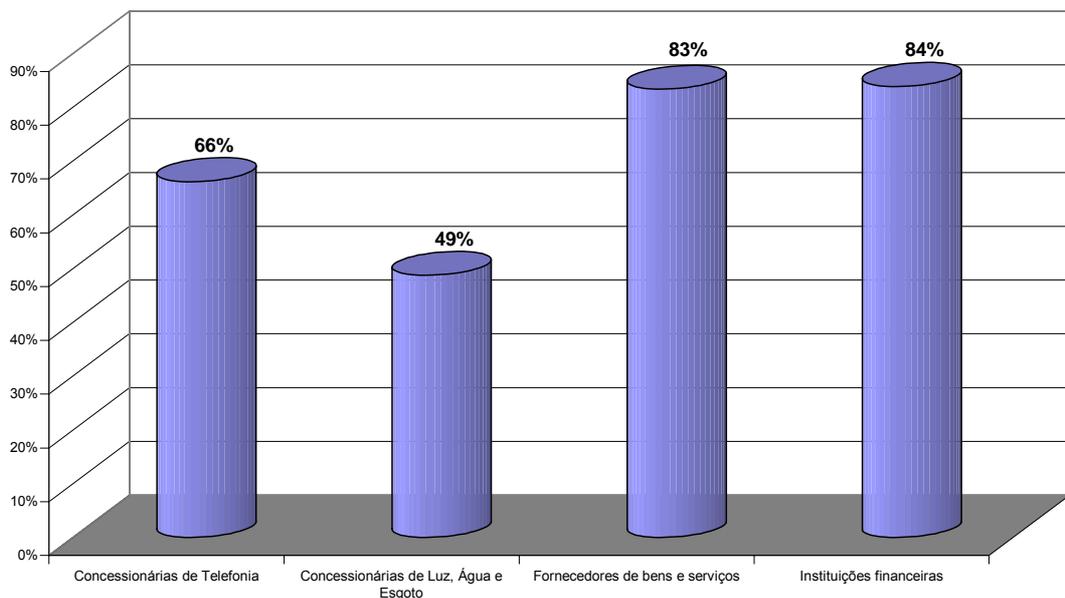
GRÁFICO V - VALORES PORCENTUAIS DE CONDENAÇÕES POR EMPRESA



Nota: a linha vermelha indica a média das condenações

As operadoras de cartões de crédito (Credicard e Fininvest) destacam-se no percentual de condenações. As concessionárias dos serviços públicos de água e luz são as que menos sucumbem; na amostra selecionada, obtiveram mais vitórias do que derrotas, provável decorrência da aplicação das ressalvas estabelecidas no art. 6º, § 3º, da Lei nº 8.987/95.

GRÁFICO VI - VALORES PORCENTUAIS DE CONDENAÇÕES POR GRUPO DE EMPRESAS





PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

Com relação ao valor médio das condenações, as empresas de água e luz sofrem as de menor valor. O valor médio das condenações em cada processo pode ser visualizado nos gráficos a seguir.

GRÁFICO VII - VALOR MÉDIO DAS CONDENAÇÕES POR GRUPOS DE EMPRESAS (R\$)

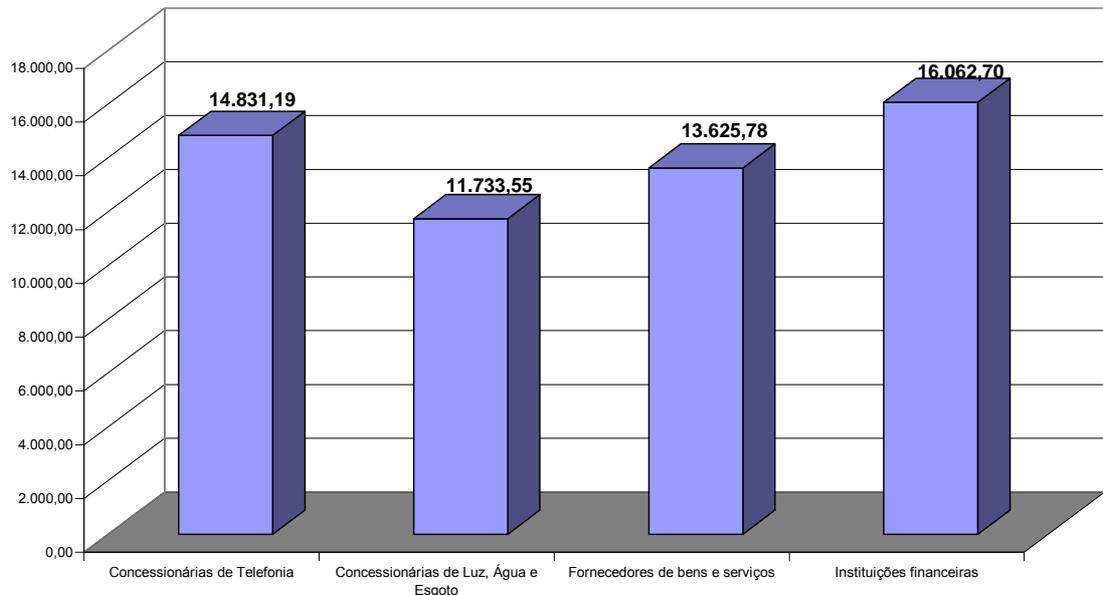
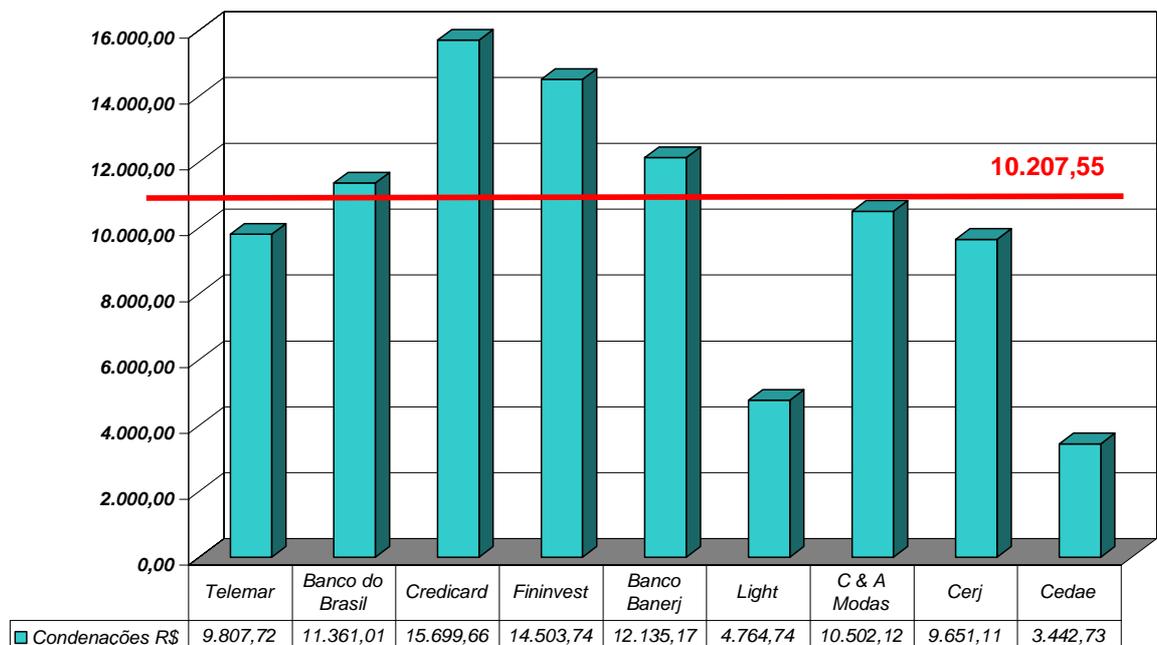


GRÁFICO VIII - VALOR MÉDIO DAS CONDENAÇÕES POR EMPRESA (R\$)



Nota: a linha vermelha indica a média de valores das condenações



PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

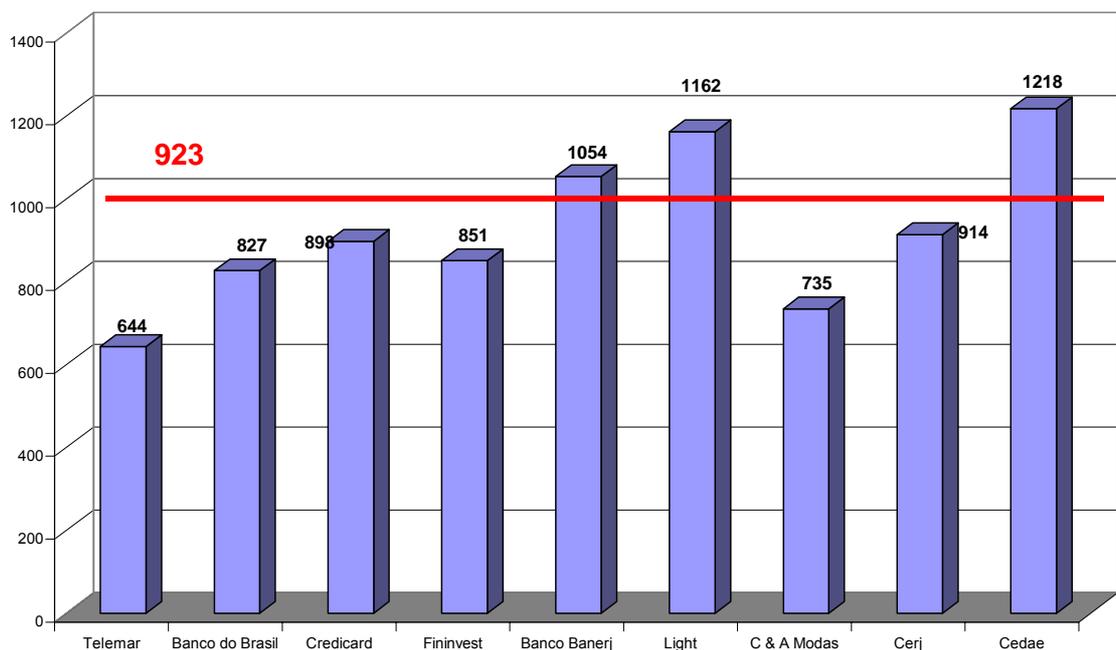
Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

Outro dado coletado refere-se à duração dos processos judiciais, tomando como data de início a do tombamento, e como termo final a da baixa ou da interposição de recurso (especial e/ou extraordinário) para os Tribunais Superiores. O tempo médio quase chega a três anos, ou, de forma mais precisa, 923 dias, conforme demonstrado no gráfico seguinte.

GRÁFICO IX - TEMPO MÉDIO ENTRE TOMBAMENTO E BAIXA/INTERPOSIÇÃO DE RECURSO POR EMPRESA



Nota: a linha vermelha indica a média de tempo de julgamento, expresso em dias.

Os processos em que são réus empresas de água e luz têm a maior duração (1098 dias), enquanto os das empresas de telefonia têm a menor (644 dias). A duração dos processos a que respondem instituições financeiras (Bancos e administradoras de cartões de crédito) situa-se mais próxima da média. A maior duração dos primeiros é provável consequência da necessidade da produção de prova pericial acerca de alegadas panes em equipamentos medidores ou fuga de energia nas instalações do consumidor.



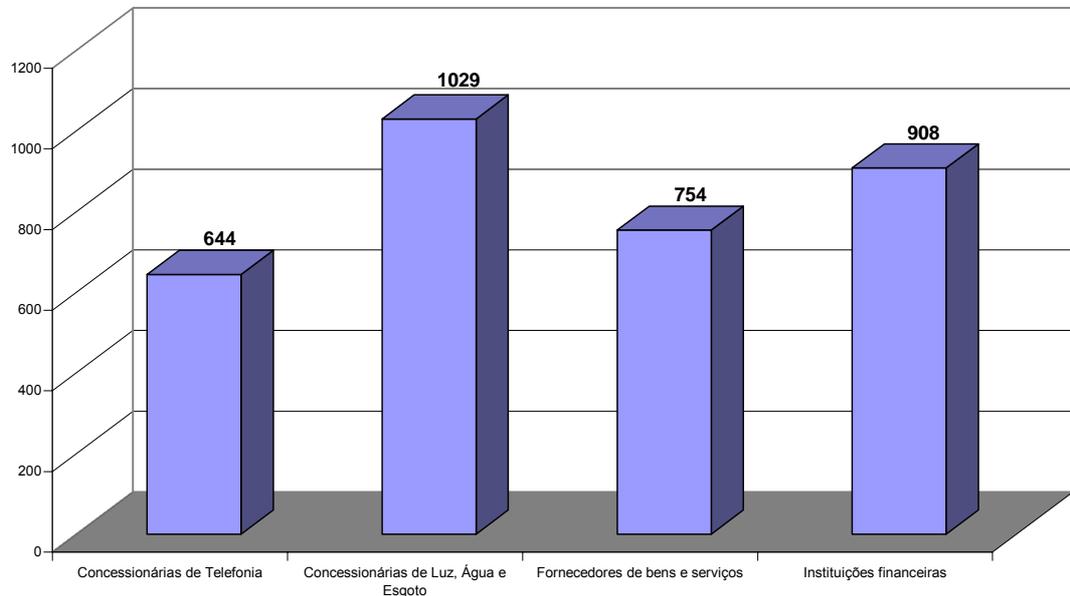
PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

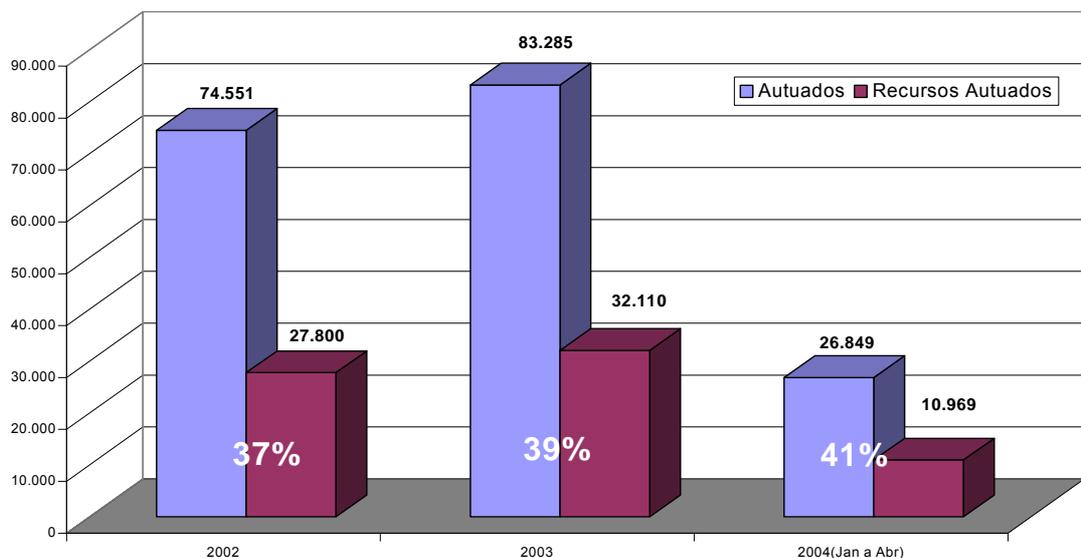
Emissão:
07/07/2004

GRÁFICO X - MÉDIA ENTRE TOMBAMENTO E BAIXA/INTERPOSIÇÃO DE RECURSO POR GRUPO DE EMPRESAS



No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, a relação entre processos autuados e recursos especial/extraordinário e os seus respectivos agravos, interpostos ao longo do período analisado neste RIGER, mantém-se em torno de 39%, como se observa no gráfico a seguir.

GRÁFICO XI - PROCESSOS AUTUADOS X RECURSOS INTERPOSTOS



9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ	
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres

A atuação das empresas líderes em responder a demandas judiciais acarreta grande volume de processos, com largo reflexo social, posto que atinge, em especial, as classes menos favorecidas da população, tanto que 66% dos processos de responsabilidade civil dessas empresas, por danos decorrentes de seus serviços, tramitam sob o regime da gratuidade de justiça. Em outras palavras: 1/3 dos lesados pagam as custas processuais, para que 2/3 possam ser atendidos gratuitamente.

Do volume crescente de demandas contra essas empresas, a que corresponde elevado índice de condenações, infere-se que nelas há escassa preocupação com padrões de qualidade no atendimento a seus clientes e usuários, sendo freqüentes o desrespeito à legislação vigente e a geração de danos materiais e/ou morais reconhecidos, cujo valor médio, por processo, em torno de dez mil reais, não é satisfeito antes do prazo médio de 923 dias, a contar do ajuizamento da respectiva ação.

Auspicioso parece ser, apenas, o sinal de que também os segmentos mais carentes da população estão levando seus pleitos ao Judiciário e dele recebendo resposta, mesmo quando no outro pólo da relação processual encontra-se representante de poderosos grupos econômicos.

Percorrendo-se o caminho inverso - da amostra para o universo – e adotando-se como referência os percentuais médios, a pesquisa sugere as possíveis seguintes extrapolações:

- a) no período de 28 meses, objeto da pesquisa, foi distribuído, nos 131 Juizados Especiais Cíveis instalados em todo o Estado do Rio de Janeiro, o total de 714.061 novas ações, das quais 629.905 (88%) versavam sobre a responsabilidade civil de 16 empresas fornecedoras de bens e serviços (Quadro I), a cujo defeituoso funcionamento se imputa a causa de danos materiais e/ou morais suportados por clientes e usuários;
- b) em 68% (485.561) dessas 714.061 ações, as empresas foram afinal condenadas a reparar danos, cujo desembolso médio calculado por ação foi de R\$ 10.207,55, o que significa uma dívida, em favor de clientes e usuários lesados, no montante global de R\$ 4.956.388.185,55 ou R\$ 309.774.261,59 para cada uma daquelas 16 empresas;

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ	
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres

- c) tal dívida não é paga antes do prazo médio de 923 dias, sendo que 2/3 dos processos tramitam gratuitamente, o que vale dizer que o Poder Judiciário os custeia e enseja aos devedores uma moratória financiada pelo Estado;
- d) cada uma dessas 16 empresas, ao que tudo indica, preferiu aguardar os 923 dias de tramitação dos processos até a condenação final, na média, de R\$ 309.774.261,59, a realizar os investimentos necessários a prevenir os danos causados aos usuários; ou as empresas desconhecem essa situação, ou tal conduta é economicamente vantajosa em confronto aos investimentos corretivos; poder-se-ia, tendo em vista a taxa de juros, entender que a receita financeira decorrente da economia de não promover os investimentos necessários seria vantajosa, considerando o tempo de litígio custeado pelo Estado e a condenação final.

Nessas circunstâncias, a questão de interesse comum do Judiciário e dos Jurisdicionados – estes, como autores ou réus dessas ações de responsabilização civil – é a de se saber qual seria o valor reparatório de danos a partir do qual as empresas fornecedoras de bens e serviços passariam a considerar necessário, do ponto de vista dos custos comparados, investir em medidas corretivas internas que fossem eficientes e eficazes para o fim de prevenir a ocorrência daqueles danos, de sorte a evitar demandas judiciais.

As medidas corretivas teriam por alvo as causas de pedir que mais freqüentemente são apontadas nas ações de responsabilidade civil, segundo descrição reiterada pelos órgãos julgadores, ainda sem quantificação estatística, a saber:

- a) no segmento das concessionárias de serviço público em geral, os danos decorrentes de interrupção na prestação do serviço por falta de pagamento, porém sem o prévio aviso exigido na legislação de regência (Lei nº 8.987/95, art. 6º, § 3º); de interrupção na prestação de serviço por suposta violação de equipamento medidor, contudo sem comprovação idônea; de cobrança de valores indevidos, seja em razão de lançamento por estimativa a despeito de haver equipamento medidor, de serviço não prestado (especialmente de água e esgoto), ou de clonagem de linhas (particularidade dos serviços de telefonia);

	PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ	
	Unidade Organizacional: DGJUR	Aprovado por: Des. Jessé Torres

- b) no segmento das instituições financeiras em geral, os danos decorrentes da remessa do nome do consumidor a cadastros de inadimplentes, como SPC e SERASA, quando indevida porque já pago o débito, mas não registrado pelo credor; ou porque terceiro comprou e não pagou em nome do consumidor, após obter financiamento ou abrir conta fazendo uso de seus documentos adulterados, não conferidos adequadamente pela instituição; ou porque houve emissão de cheques sem fundos por terceiros, mediante grosseira falsificação de assinatura; ou da apresentação de títulos frios a protesto, sem a conferência de causa ou autenticidade pelo apresentante;
- c) no segmento dos fornecedores de bens e serviços em geral, os danos decorrentes da remessa do nome do consumidor a cadastros de maus pagadores, porque se recusa a satisfazer despesas pertinentes a serviços oferecidos sem a sua solicitação ou anuência; ou de mora excessiva na entrega da prestação, sem escusa técnica justificável e já pago o preço.

Esse rol de causas responderia, na avaliação dos órgãos julgadores, pela massa das demandas, sem embargo da existência de outras, singulares ou excepcionais, como no caso da Petrobrás, em consequência de acidentes ecológicos que provocam danos ambientais que se estendem à população. Mesmo admitida a concorrência da participação de terceiros ou do próprio consumidor na geração dessas causas, permanece a responsabilidade objetiva do prestador em face da regra do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Fica claro que o dano não ocorreria sem o defeituoso funcionamento dos serviços do prestador, o que sublinha a importância, com o fim de prevenir o dano, de investir-se na melhoria da gestão dos serviços prestados, sobretudo no que respeita a tecnologia da informação e a treinamento de pessoal.

10 ANEXOS

- Anexo I – Gráficos das tendências de ajuizamentos de ações por empresas;
- Relação individualizada dos processos compulsados;
- RAD-TJERJ-006 (Geração de Informações e Melhorias Contínuas).
- RAD-TJERJ-007 (Elaborar Relatórios Gerenciais).

=====



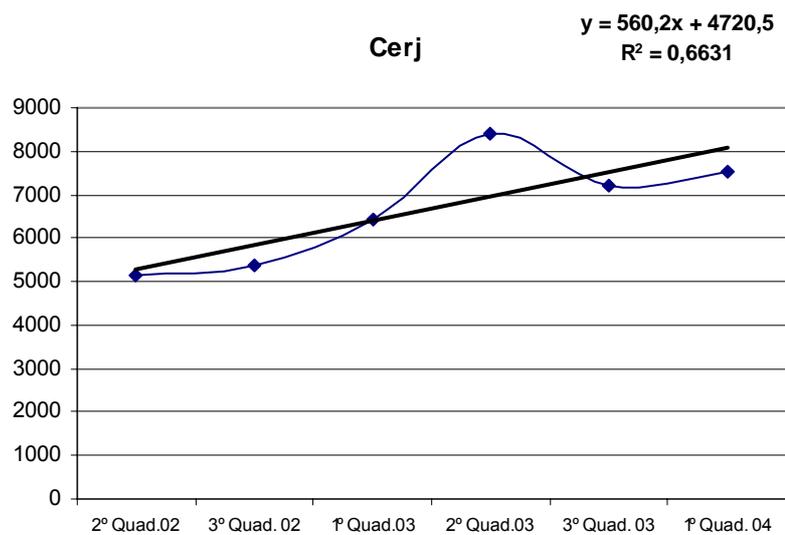
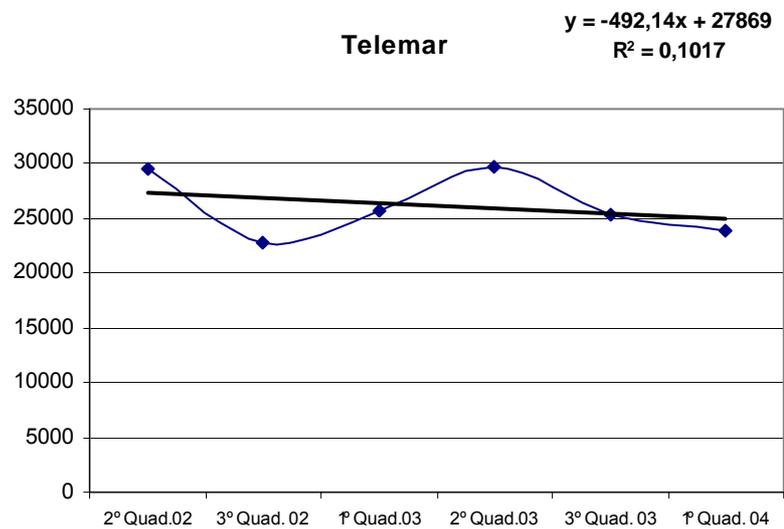
PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

ANEXO I - Gráficos das tendências de ajuizamentos de ações por empresas





PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

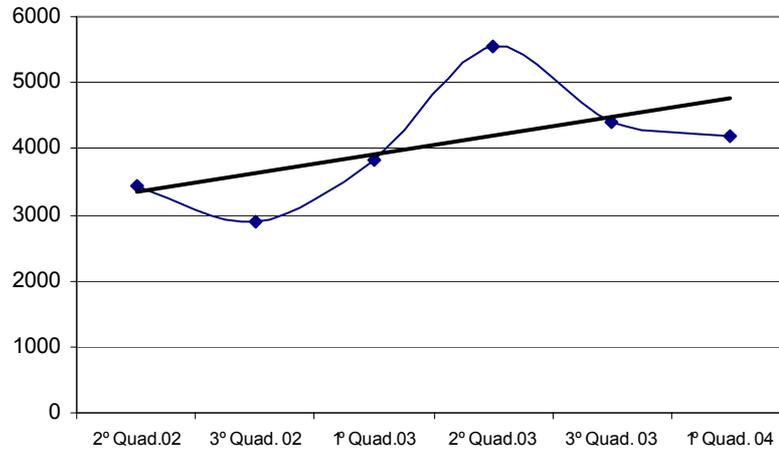
Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

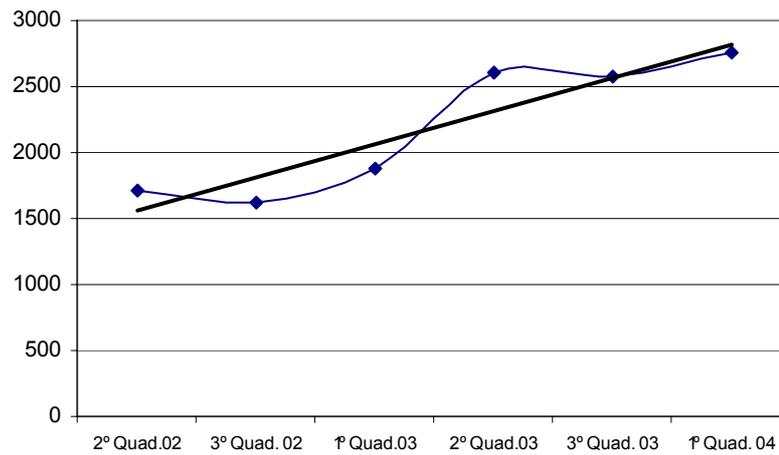
Light

$$y = 287,11x + 3054,6$$
$$R^2 = 0,3459$$



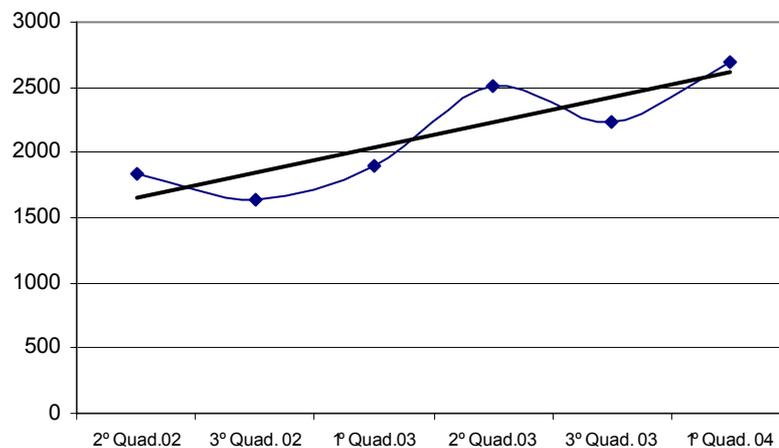
Banco do Brasil

$$y = 252,34x + 1310,5$$
$$R^2 = 0,8602$$



Banco Bradesco

$$y = 190,83x + 1467,3$$
$$R^2 = 0,7449$$





PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

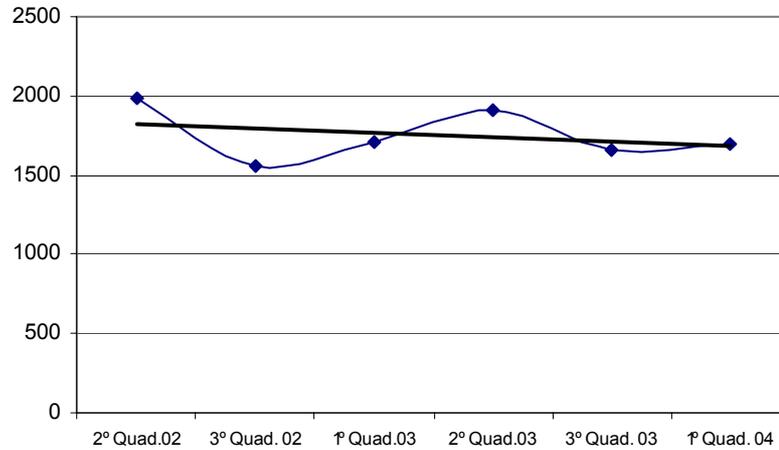
Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

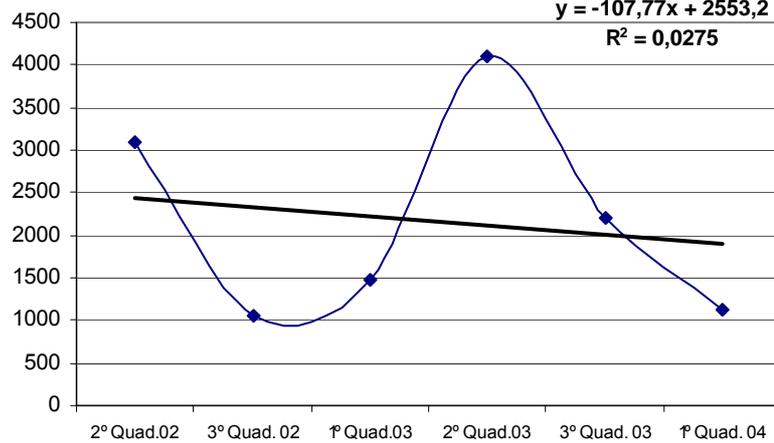
Fininvest

$$y = -26,543x + 1847,4$$
$$R^2 = 0,0954$$



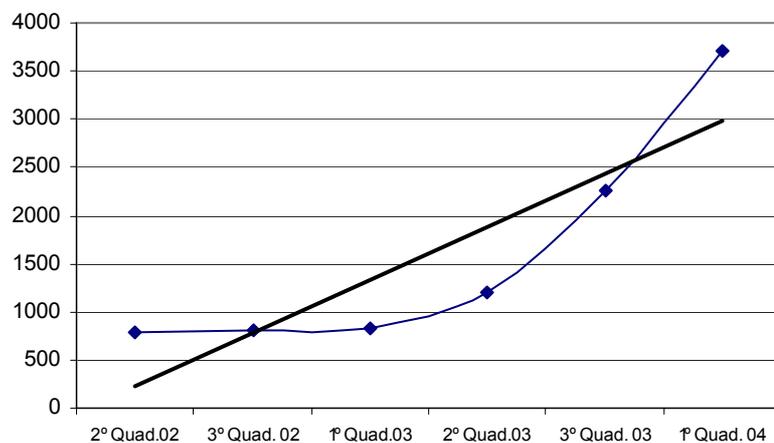
Banco Itau

$$y = -107,77x + 2553,2$$
$$R^2 = 0,0275$$



Banco Banerj

$$y = 552,4x - 333,73$$
$$R^2 = 0,7708$$





PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

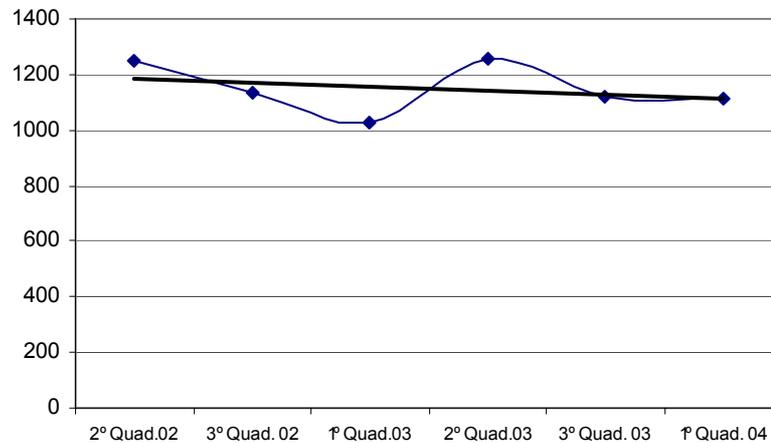
Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

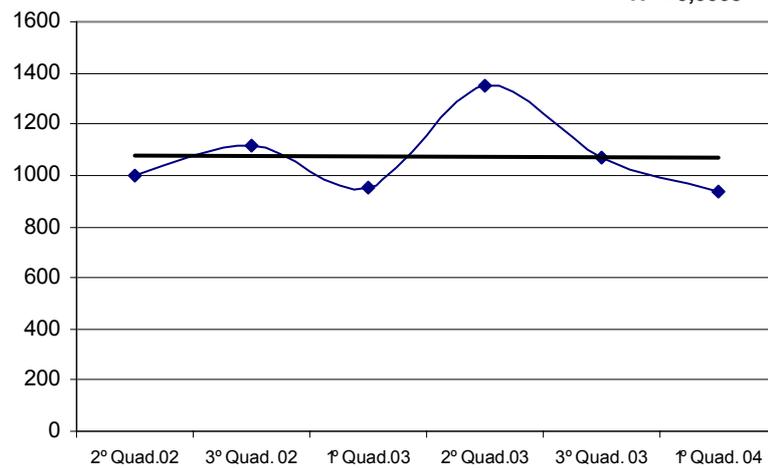
Embratel

$$y = -14,486x + 1200,5$$
$$R^2 = 0,0952$$



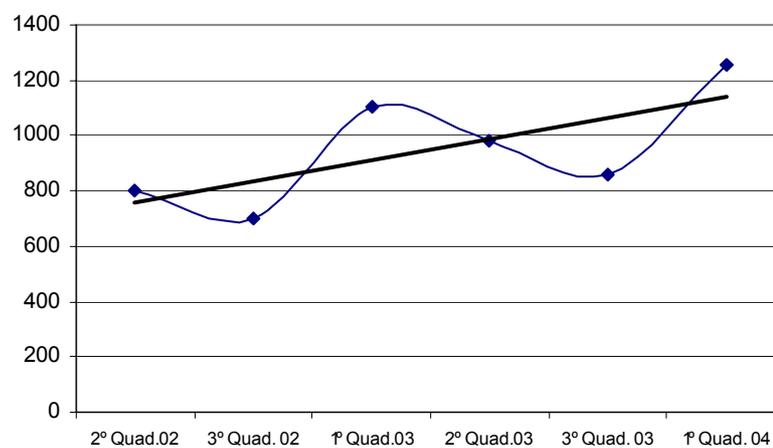
Credicard

$$y = -1,7429x + 1076,9$$
$$R^2 = 0,0005$$



Telefônica Celular

$$y = 75,771x + 684,13$$
$$R^2 = 0,4741$$





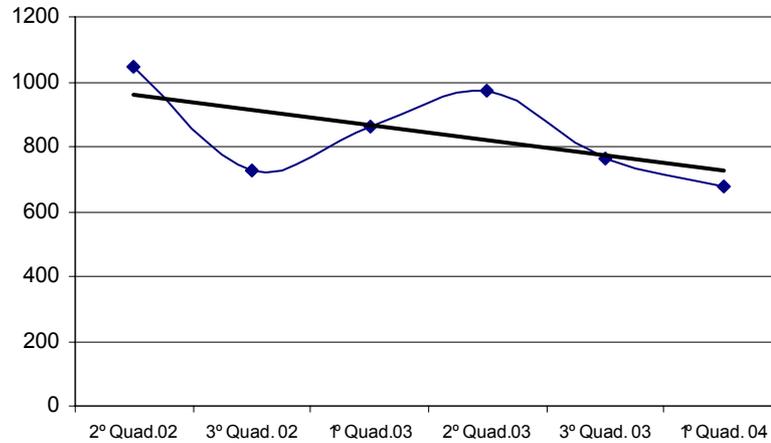
PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

Unidade Organizacional:
DGJUR

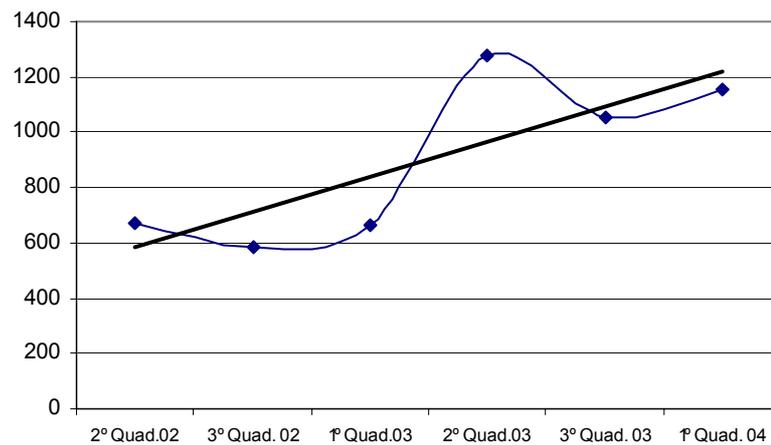
Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

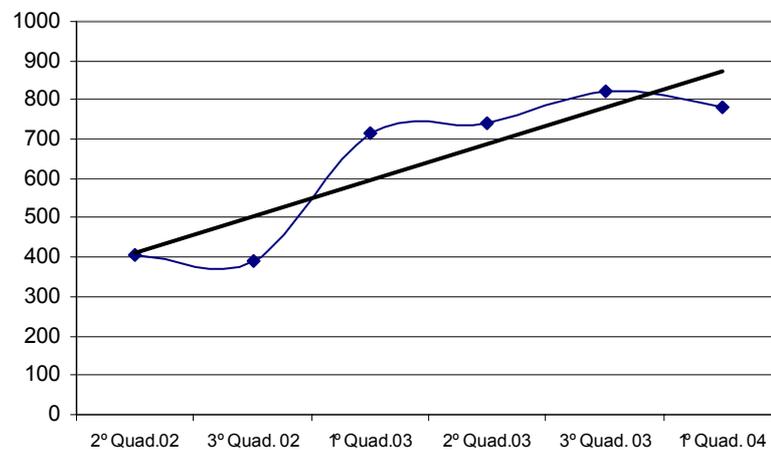
Banco Abn Amro Bank S/A $y = -46,286x + 1004,3$
 $R^2 = 0,3529$



C&A Modas $y = 126,57x + 458$
 $R^2 = 0,6394$



Cedae – Comp. Est. de Água e Esgoto $y = 91,429x + 322$
 $R^2 = 0,7873$





PERFIL DAS MAIORES DEMANDAS JUDICIAIS DO TJERJ

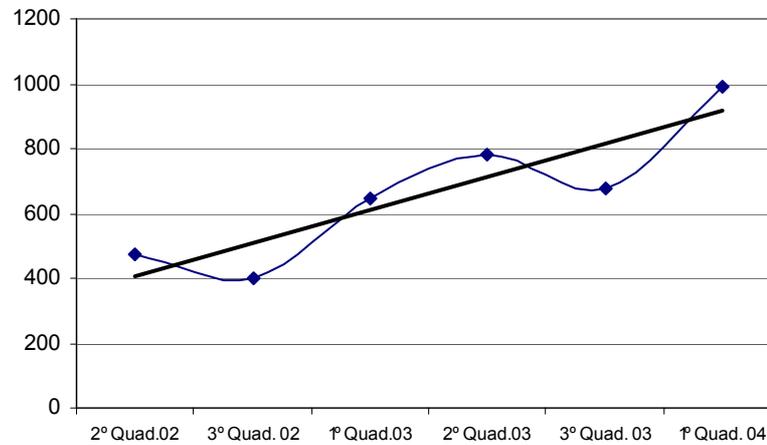
Unidade Organizacional:
DGJUR

Aprovado por:
Des. Jessé Torres

Emissão:
07/07/2004

Casa Bahia Comercial LTDA

$$y = 102,17x + 304,4$$
$$R^2 = 0,8017$$



Cartão Unibanco

$$y = -26,457x + 560,93$$
$$R^2 = 0,0868$$

