



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

NUGEDEM – NÚCLEO DE GESTÃO E ENFRENTAMENTO
DAS DEMANDAS DE MASSA
ÁREA DE DEMANDAS REPETITIVAS COM ÊNFASE
EM JUIZADOS ESPECIAIS

Salvador, 27 de novembro de 2018

Apresentamos, em cumprimento ao quanto estabelecido na última reunião deste Núcleo, levantamento estratégico a fim de subsidiar a atuação desse órgão na gestão e enfrentamento das demandas de massa, no caso, especialmente com ênfase em Juizados Especiais.

Para tanto, realizamos consulta à Coordenação dos Juizados Especiais – COJE, a qual forneceu o mais atualizado dado estatístico sobre os maiores litigantes demandados no Estado da Bahia, no âmbito dos Juizados Especiais, conforme tabela anexa. Além disso, realizamos entrevistas com assessores de juízes, os quais subsidiaram o levantamento sobre os tipos de ações mais recorrentes.

Diante desta informação, identificamos que as demandas em massa nos Juizados, como em verdade já era de conhecimento geral, orbitam em torno de conflitos decorrentes das **relações de consumo**.

Dito isto, observa-se que, dentre as empresas demandadas, as **concessionárias de serviço público** se destacam, sendo a lista geral encabeçada pela COELBA, seguida da EMBASA, e logo após aparecem a TELEFONICA (VIVO) e TIM CELULAR completando as quatro empresas mais demandadas em sede de Juizados Especiais.

Desta forma, podemos concluir que a prestação de serviço público, seja por meio de empresa pública ou concessionária de serviço público é a principal fonte de litígio consumerista, para aquelas causas de valor fixados em até 40 salários mínimos, notadamente em relação à falha na prestação do serviço e cobranças indevidas.

Destacam-se na lista de maiores litigantes, além das referidas empresas, aquelas relacionadas aos **serviços bancários e concessão de crédito, que possuem 12 empresas dentre as 20 maiores** demandadas, destacando-se como principal fonte de litígio a cobrança indevida.

Portanto, concluímos que estes dois grandes ramos de atuação no mercado de consumo são os que mais geram processos em massa.

Entretanto, ainda sobre a identificação de demandas de massa, verificamos que ainda existem outras áreas de destaque. Especialmente as **empresas de plano de saúde**, cujas causas giram em torno em falha de prestação de serviço (falta de autorização de procedimento) e cobrança abusiva (reajuste de mensalidade).

Para concluir esse levantamento, cujo objetivo foi identificar as áreas mais destacadas no que diz respeito às demandas de massa, verificamos que existem demandas desta natureza contra **empresas aéreas**, por falha na prestação do serviço (atraso, cancelamento de voo), bem como contra **comerciantes e fabricantes de produto** por vício/defeito de produtos em geral, sobretudo aparelhos eletrônicos, com grande escala para os celulares/*smartphones*.

Destarte, é o que cumpria informar diante do levantamento prévio realizado por esta área de atuação do NUGEDM, a fim de instruir os próximos trabalhos deste Núcleo.

ALAN SOUZA DE ARAÚJO

Servidor Suporte às áreas de atuação do Núcleo. Juizados Especiais
Assessor da Juíza Ana Conceição Barbuda Ferreira