

# Sumário

<b>Prefácio</b> .....	XV
<b>1 Introdução</b> .....	1
<b>2 O Conceito de Acesso à Justiça sob uma Perspectiva Contemporânea</b> .....	5
2.1 A sociedade e seus conflitos: da autotutela à jurisdição.....	5
2.2 A exclusividade da jurisdição como meio de Acesso à Justiça .....	8
2.3 A evolução do ordenamento brasileiro quanto ao Acesso à Justiça .....	20
2.4 O Acesso à Justiça na contemporaneidade .....	28
2.5 Os obstáculos no acesso ao poder judiciário e a visão multiportas como meio de efetivação do Acesso à Justiça .....	35
2.6 A cultura da judicialização: um empecilho à efetividade da justiça multiportas .....	45
<b>3 Os Órgãos Administrativos de Proteção e Defesa do Consumidor: da Previsão Legal à Realidade Prática</b> .....	53
3.1 O direito do consumidor e a tutela administrativa.....	53
3.2 A proteção administrativa do consumidor a partir do Ordenamento Jurídico Brasileiro.....	57
3.3 A tutela administrativa do consumidor nos países integrantes do Mercosul .....	71
3.4 Da Legislação à realidade: um olhar aproximado da práti- ca do procedimento administrativo decorrente da reclamação.....	75
3.4.1 Da prática procedimental verificada junto ao PROCON/BA .....	78

3.4.2 A Fundação PROCON/SP e suas orientações procedimentais .....	83
3.4.3 O procedimento constatado junto ao PROCON/RS .....	89
3.4.4 O PROCON/DF e o procedimento oriundo de reclamação.....	91
3.4.5 A reclamação do consumidor e seu processamento no PROCON/MG.....	94
3.4.6 Os PROCON/PE e PROCON/SC e a reclamação prestada pelo cidadão consumidor.....	98
3.5 A evolução tecnológica e a adoção de ferramentas virtuais de intermediação de conflitos para atendimento ao cidadão no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.....	100
3.6 Síntese da praxe procedimental consuetudinária da tutela administrativa do consumidor .....	108
<b>4 A Tutela Administrativa do Consumidor a Partir da Reclamação Formulada pelo Cidadão como Meio Eficaz e Eficiente de Acesso à Justiça: Constatações e Reflexões.....</b>	<b>111</b>
4.1 O acanhamento legislativo e o vanguardismo empírico do SNDC .....	116
4.2 Reflexões e proposições acerca da tutela administrativa do consumidor na busca de uma moderna ferramenta de acesso à justiça.....	123
4.2.1 Proposições endoprocessuais .....	131
4.2.2 Proposta de diálogo com a jurisdição estatal.....	141
<b>5 Conclusão .....</b>	<b>151</b>
<b>Referências .....</b>	<b>155</b>
<b>Anexo A – Tabela com demonstrativo histórico do número de registros de casos novos no 1º grau estadual e nos juizados estaduais entre os anos de 2003 e 2014 .....</b>	<b>169</b>

<b>Anexo B – Tabela com o demonstrativo histórico do número de registros de casos novos submetidos ao Poder Judiciário entre os anos de 2013 e 2019 .....</b>	<b>171</b>
<b>Anexo C – Tabela com demonstrativo histórico de despesa com a Justiça Estadual entre os anos de 2004 e 2019 .....</b>	<b>173</b>
<b>Anexo D – Tabela com demonstrativo histórico de despesa com o Poder Judiciário entre os anos de 2013 e 2019 .....</b>	<b>175</b>
<b>Anexo E – Tabela com demonstrativo histórico do acervo de processos pendentes de julgamento no 1º grau estadual e nos juizados estaduais entre os anos de 2009 e 2014.....</b>	<b>177</b>
<b>Anexo F – Tabela com o demonstrativo histórico do acervo de processos pendentes de julgamento no Poder Judiciário entre os anos de 2013 e 2019 .....</b>	<b>179</b>
<b>Anexo G – Tabela com o demonstrativo histórico da taxa de congestionamento apurada junto ao Poder Judiciário entre os anos de 2014 e 2019 .....</b>	<b>181</b>
<b>Anexo H – Tabela com análise histórica do tempo médio de tramitação do processo no 1º grau estadual e nos juizados estaduais entre os anos de 2015 a 2019.....</b>	<b>183</b>
<b>Anexo I – Tabela com demonstrativo histórico do índice médio de conflitos solucionados na plataforma “consumidor.gov” entre os anos de 2016 e 2019 .....</b>	<b>185</b>
<b>Anexo J - Tabela com número de atendimentos realizados nos anos de 2019 a 2021 pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor .....</b>	<b>187</b>