

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO - UFRJ  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS - CCJE  
FACULDADE NACIONAL DE DIREITO - FND**

**A PRÉVIA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR COMO  
UMA CONDIÇÃO PARA O INGRESSO AO JUDICIÁRIO**

**BEATRIZ MONTEIRO DA GAMA**

**RIO DE JANEIRO**

**2023**

**BEATRIZ MONTEIRO DA GAMA**

**A PRÉVIA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR COMO  
UMA CONDIÇÃO PARA O INGRESSO AO JUDICIÁRIO**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito na Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito, sob a orientação do **Professor Dr. Guilherme Kronenberg Hartmann.**

**RIO DE JANEIRO**

**2023**

## CIP - Catalogação na Publicação

G184p Gama, Beatriz Monteiro da  
A prévia utilização da plataforma  
consumidor.gov.br como uma condição para o ingresso  
ao Judiciário / Beatriz Monteiro da Gama. -- Rio de  
Janeiro, 2023.  
68 f.

Orientador: Guilherme Kronenberg Hartmann.  
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade  
Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2023.

1. Consumidor.gov.br. 2. Acesso à justiça. 3.  
Prévio requerimento administrativo. I. Hartmann,  
Guilherme Kronenberg, orient. II. Título.

**BEATRIZ MONTEIRO DA GAMA**

**A PRÉVIA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR COMO  
UMA CONDIÇÃO PARA O INGRESSO AO JUDICIÁRIO**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito na Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito, sob a orientação do **Professor Dr. Guilherme Kronenberg Hartmann**.

Data da Aprovação: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Banca Examinadora:

---

Guilherme Kronenberg Hartmann  
Orientador

---

Bruno Garcia Redondo  
Membro da Banca

---

Haroldo de Araújo Lourenço da Silva  
Membro da Banca

**RIO DE JANEIRO**

**2023**

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, à Deus, que está sempre presente em minha vida e fazer de tudo o possível. Ele me ajudou a ultrapassar todos os obstáculos do curso e me sustentou pela fé, mesmo quando os pensamentos rondavam entre muitas as dúvidas e incertezas do futuro.

Em especial, ao meu pai, Rodrigo, meu alicerce, agradeço por ter feito tudo o possível para me ver feliz. De todo o meu ser, devo a você o cuidado, o amor e a determinação que, até hoje, permeiam a minha vida e me moldam como ser humano. Pai, você é o meu maior exemplo.

A minha avó, Marli, e ao meu avô, Ademir, que não está mais entre nós, pelo cuidado e dedicação de me proporcionarem um lar doce, amoroso e alegre. A vocês, serei eternamente grata por terem me dado os momentos de maior aprendizado e alegria da minha vida.

À toda a minha família, por todo o esforço, cuidado, apoio, carinho e amor que carrego comigo e que auxiliaram a me tornar a mulher que sou. Sou grata a vocês por celebrarem as minhas conquistas e acompanharem-nas de perto.

Aos meus grandes e eternos amigos, Beatriz, João Máximo e Felipe, por toda a parceria desde o CAP-UERJ, o apoio e as palavras de conforto durante a graduação. Vocês comporão para sempre a família que escolhi ter.

Ao meu amor, Bruno, pelo incentivo, compreensão e confiança. Você sempre acreditou em mim quando nem mesmo eu acreditava. Todos os finais de semana longe um do outro para estudo de provas, elaboração de trabalhos e demais atividades acadêmicas definitivamente valeram a pena com o seu apoio.

As minhas magníficas amigas, Amanda e Beatriz, que estiveram comigo durante toda essa jornada, agradeço por serem a leveza dos meus dias no meio de momentos intensos e excepcionais. Viver a Faculdade Nacional de Direito sem vocês não seria a mesma experiência.

A todos as amigas que conquistei na FND e nos estágios, pela parceria e por dividirem comigo os mesmos pensamentos, dúvidas, risadas e descontrações. Encontrei em vocês mais que amigos de profissão, mas para a vida toda.

Ao meu orientador, Guilherme Kronenberg Hartmann, agradeço pelos ensinamentos não só como orientador, mas também como um dos maiores professores de Direito Processual Civil que tive na Universidade Federal do Rio de Janeiro e por ser um grande exemplo de profissionalismo.

A Faculdade Nacional de Direito, a eterna FND, localizada na Rua Moncorvo Filho, nº 8, e todo o seu corpo discente, docente e funcionários, por terem me proporcionado momentos inesquecíveis e por abrirem novas portas para o futuro. Viva a maior do Brasil!

## RESUMO

A exigência do prévio requerimento da plataforma “consumidor.gov.br” em matéria consumerista surge de uma necessidade e movimento do próprio Poder Judiciário em diminuir o elevado número de demandas, com o objetivo de conferir maior eficácia das decisões judiciais e tornar o processo menos moroso. Como alternativa, o sistema jurídico tem buscado a implementação do tribunal multiportas e incentivado a utilização dos meios adequados de resolução de conflitos, defendendo o uso do método que melhor se adequa ao caso concreto e as necessidades das partes. Em contrapartida, com o julgamento do Recurso Extraordinário nº 631.240/MG pelo Supremo Tribunal Federal, tem-se criado filtros ao pleno exercício do direito de ação, contudo, sem violar o princípio do acesso à justiça. Consoante à decisão, a utilização prévia da plataforma possui, ainda, compatibilidade com a legislação constitucional e processual. Neste diapasão, com base na utilização do *consumidor.gov.br*, é necessário avaliar o movimento sob a ótica dos princípios do acesso à justiça, da inafastabilidade de jurisdição e da razoável duração do processo, considerando o interesse de agir como uma condição da ação e o impacto da exigência do prévio requerimento da ferramenta aos consumidores, considerando a sua condição de vulnerabilidade e demais desigualdades presentes na sociedade.

**Palavras-chave: 1. Consumidor.gov.br; 2. Meios adequados de resolução de conflitos; 3. Desjudicialização do Poder Judiciário; 4. Acesso à justiça; 5. Interesse de agir.**

## ABSTRACT

The requirement of prior request from the "consumidor.gov.br" platform in consumer matters arises from a need and movement of the Judiciary itself to reduce the high number of demands, with the objective of making judicial decisions more effective and making the process less time-consuming. As an alternative, the legal system has sought the implementation of the multi-door court and encouraged the use of the appropriate means of conflict resolution, advocating the use of the method that best suits the specific case and the needs of the parties. On the other hand, with the judgment of Extraordinary Appeal No. 631.240/MG by the Federal Supreme Court, filters have been created for the full exercise of the right of action, however, without violating the principle of access to justice. Depending on the decision, the prior use of the platform is also compatible with constitutional and procedural legislation. In this context, based on the use of *consumidor.gov.br*, it is necessary to evaluate the movement from the perspective of the principles of access to justice, the inalienability of jurisdiction and the reasonable duration of the process, considering the interest of acting as a condition of the action and the impact of the requirement of prior request of the tool to consumers, considering their condition of vulnerability and other inequalities present in society.

**Keywords: 1. Consumidor.gov.br; 2. Appropriate means of conflict resolution; 3. Dejudicialization of the Judiciary; 4. Access to justice; 5. Interest in bringing proceedings.**

## SUMÁRIO

### INTRODUÇÃO

#### **1 O ACESSO À JUSTIÇA E OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS..... 10**

1.1	O PRINCÍPIO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO.....	10
1.2	O PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DO ACESSO À JUSTIÇA.....	12
1.3	O PRINCÍPIO DA INAFABILIDADE DA JURISDIÇÃO .....	14
1.4	OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	16
1.4.1	<i>Mediação</i> .....	18
1.4.2	<i>Conciliação</i> .....	19
1.4.3	<i>Arbitragem</i> .....	21
1.4.4	<i>A ODR</i> .....	22

#### **2 A DESJUDICIALIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO..... 26**

2.1	AS RESOLUÇÕES Nº 125/2010 E Nº 358/2020 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA..	26
2.2	O CENÁRIO ATUAL DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO .....	29
2.3	A EXIGÊNCIA DO PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO EM MATÉRIAS DIVERSAS DO DIREITO.....	33
2.4	A PLATAFORMA “CONSUMIDOR.GOV.BR” COMO UM FILTRO PARA AJUIZAMENTO DE AÇÕES	35

#### **3 A TENTATIVA FRUSTRADA DA EXIGÊNCIA DE COMPOSIÇÃO EXTRAJUDICIAL COMO REQUISITO PARA PROPOSITURA DE AÇÕES..... 41**

3.1	O INTERESSE DE AGIR DAS PARTES COMO UMA CONDIÇÃO PARA O LEGÍTIMO EXERCÍCIO DO DIREITO DE AÇÃO .....	41
3.2	A RELAÇÃO DO USO DE ODRs COM A JUSTIÇA MULTIPORTAS E OS PRINCÍPIOS PROCESSUAIS	45
3.3	A COMPATIBILIDADE DO “CONSUMIDOR.GOV.BR” COM O CÓDIGO DO CONSUMIDOR E COM O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.....	49
3.4	O USO OBRIGATÓRIO DA PLATAFORMA “CONSUMIDOR.GOV.BR” COMO PRÉVIO REQUERIMENTO PARA AJUIZAMENTO DE AÇÕES .....	52

### CONCLUSÃO

### REFERÊNCIAS

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objetivo analisar a exigência da utilização prévia da plataforma digital *consumigor.gov.br* como uma condição para o exercício do direito de ação. A partir da crescente judicialização dos conflitos no país, o interesse e desenvolvimento da pesquisa reconhece que o sistema judiciário já não comporta o elevado número de processos em trânsito, concretizando o reconhecimento social de que a tutela jurisdicional é morosa e ineficiente.

Para tanto, fez-se necessária a análise da legislação, da doutrina e da jurisprudência brasileira vigente sobre a temática, utilizando a técnica exploratória documental e bibliográfica. Além disso, foram analisados livros, artigos científicos, websites, pesquisas e textos legislativos relacionados ao tema, buscando compreender a compatibilidade da plataforma digital com o sistema jurídico brasileiro e a sua efetiva contribuição para a promoção do acesso à justiça e a pacificação social.

Preliminarmente, o Estado, no exercício de sua função em garantir a ordem jurídica e a eficácia da justiça, tem se deparado com o desafio de assegurar o integral acesso à justiça em um contexto de morosidade e ineficácia judicial. Por isso, o Poder Judiciário tem incentivado o uso dos meios adequados de solução de conflitos, através da implementação do tribunal multiportas, privilegiando os meios adequados de resolução de conflitos de modo a garantir a efetividade da justiça e promover a visão de *ultima ratio* do Judiciário.

Ademais, em um contexto dinâmico e marcado por mudanças sociais e tecnológicas, o ordenamento jurídico tem incentivado a utilização de outros mecanismos não tradicionais, como o *Online Dispute Resolution* (ODR), com o objetivo de desjudicializar o Judiciário e estabelecer filtros ao seu acesso, sem ferir os princípios do acesso à justiça e da inafastabilidade de jurisdição. Assim, tal releitura dos princípios é essencial para garantir sua eficácia e relevância social.

Nesse sentido, a elaboração do trabalho possui como tema central a análise acerca da obrigatoriedade do prévio requerimento administrativo para ingresso ao Judiciário, notadamente da plataforma *consumidor.gov.br* em matéria consumerista. Isso porque, com o

juízo de repercussão geral do Recurso Extraordinário nº 631.240/MG, pelo Supremo Tribunal Federal, surgiu o debate acerca de condicionantes aplicadas ao exercício do direito de ação em diversas matérias do direito.

No contexto processual, o prévio requerimento administrativo, além de ser um dos meios adequados de solução de conflitos, torna-se uma condição ao direito de ação. Logo, a necessidade da prestação jurisdicional está relacionada a uma resistência de uma das partes para concessão do direito, para existência da lide e para configuração do interesse de agir, não devendo haver substituição da via extrajudicial.

A nova tendência dos Tribunais de Justiça não é antiga, tendo em vista que o Código de Processo Civil instituiu inúmeras formas de autocomposição, além dos julgamentos de conflitos por tribunais administrativos. Contudo, importante ressaltar que a condição extrajudicial não exclui a via judicial, tampouco não deve ser utilizada em todos os casos concretos. Isto porque o prévio requerimento administrativo pode relativizar o princípio do acesso à justiça, de modo que possa ser entendido como um cerceamento de defesa.

Assim, o estudo acadêmico busca revelar, em primeiro momento, que os princípios do acesso à justiça, da razoável duração do processo e da inafastabilidade de jurisdição podem ser aplicados a nova realidade social e jurídica, sem, no entanto, deixarem de conferir as garantias clássicas. Com efeito, surgem os meios adequados de resolução de conflitos, como a conciliação, a mediação e a arbitragem, estabelecidas como *Alternative Dispute Resolution* (ADR), e o conceito de tribunal multiportas, que reconhece outros meios de resolução de conflitos podem ser mais adequados e eficazes para prestação da tutela aos interessados.

A pesquisa também busca elucidar o cenário atual do Poder Judiciário, que se encontra sobrecarregado de ações judiciais, prejudicando a eficiência da prestação da tutela jurisdicional e a garantia dos direitos supracitados. A partir do incentivo da autocomposição pelo Conselho Nacional de Justiça e, com a devida cautela, o estabelecimento de filtros de acesso ao Judiciário, é possível traçar alternativas que promovam o acesso à justiça de forma mais efetiva.

Nesse contexto, a plataforma "consumidor.gov.br" representa um exemplo de meio alternativo de solução de conflitos, estabelecida como uma ferramenta da Administração Pública que visa a autocomposição de conflitos entre consumidores e fornecedores de forma

célere e desburocratizada. Alinhada com o contexto de descongestionamento do Poder Judiciário, a plataforma digital auxilia a resolução de controvérsias consumeristas, contudo, a imposição da prévia sua utilização como condição para o exercício do direito de ação suscita importantes debates jurídicos.

Portanto, o presente trabalho busca explorar, ainda, a complexidade que envolve a exigência do prévio requerimento administrativo da plataforma “consumidor.gov.br” como uma comprovação do interesse de agir do interessado. Ademais, a fim de compreender a viabilidade e os desafios do uso obrigatório da ferramenta digital, a pesquisa investiga a aceitação dos filtros de acesso ao Judiciário, especificamente em relação ao consumidor, parte vulnerável e hipossuficiente.

Nesse sentido, a investigação sobre os princípios constitucionais e os meios adequados de resolução de conflitos, somado as razões que firmam um cenário amplo de judicialização do Poder Judiciário e a tentativa de estabelecer filtros ao seu acesso são questões cruciais para o trabalho e para busca do sistema judicial brasileiro em prestar a tutela, jurisdicional ou extrajudicial, efetiva e célere, todavia, ainda que seja um objetivo louvável, não deve comprometer os direitos e garantias fundamentais dos cidadãos.

# 1 O ACESSO À JUSTIÇA E OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

## 1.1 O princípio da razoável duração do processo

O artigo 5<sup>o</sup><sup>1</sup> da Constituição da República Federativa do Brasil instituiu um extenso rol de direitos fundamentais, individuais e coletivos. O inciso LXXVIII<sup>2</sup> inaugura a garantia a razoável duração do processo, que determina, de forma expressa, que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

O princípio ratificado no artigo 4<sup>o</sup> do Código de Processo Civil<sup>3</sup>, que indica “as partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa”, já havia a sua previsão implícita através do devido processo legal e por meio da Convenção Americana de Direitos Humanos, o Pacto de São José da Costa Rica, promulgado e incorporado ao ordenamento jurídico brasileiro em 1992<sup>4</sup>, senão vejamos:

“Artigo 8. Garantias judiciais 1. Toda pessoa terá o direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou na determinação de seus direitos e obrigações de caráter civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer outra natureza.”<sup>5</sup>

Nesse sentido, oportuno esclarecer que o devido processo legal é um direito fundamental, instituído na forma de uma cláusula geral, no qual gerou diversos corolários da sua aplicação, estabelecendo o processo constitucional brasileiro. Assim, como formas de concretizações do devido processo legal, temos os princípios da razoável duração do processo, do acesso à justiça, da inafastabilidade de jurisdição e outros.

---

<sup>1</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 05 jun. 2023.

<sup>2</sup> Alterado pela Emenda Constitucional n. 45 de 2004.

<sup>3</sup> BRASIL. **Código de Processo Civil**. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 05 jun. 2023.

<sup>4</sup> Decreto n° 678 de 1992.

<sup>5</sup> CONVENÇÃO Americana de Direitos Humanos, 1969. **Pacto de San José da Costa Rica**. San José, Costa Rica: OEA, 1969. Disponível em: <[https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao\\_americana.htm](https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm)>. Acesso em 05 jun. 2023.

Através da interpretação do inciso LXXVIII, do artigo 5º da CRFB/1988, é possível verificar que a garantia da razoável duração do processo é destinada a todos, sejam pessoas físicas, jurídicas ou entes despersonalizados, no escopo de um processo judicial ou administrativo, assegurando os meios necessários à celeridade da tramitação processual e a efetivação da tutela jurisdicional.

Importante mencionar que o surgimento do princípio nasceu da atenção social à atuação do Poder Judiciário, visto que “jurisdicionado deve ter a sensação de que o Poder Judiciário é uma instituição preocupada com a solução dos conflitos de interesses e a entrega do bem da vida, de forma célere, rápida e efetiva” (PEREIRA, 2018).<sup>6</sup> Desse modo, o Estado confere a sociedade não somente o acesso à justiça, mas também a razoável duração ao processo.

Institucionalizado pela Emenda Constitucional nº 45 de 2004, o princípio, em linhas gerais, veda dilações indevidas no curso do processo, reconhecendo as problemáticas da morosidade e não-efetividade da tutela jurisdicional. Ao passo que a garantia busca conferir celeridade, intrinsecamente relacionada à eficiência, para mitigar os empecilhos e demais complexidades processuais, os problemas da morosidade e não-efetividade da tutela jurisdicional impedem a concretização da justiça (FREIRE et al., 2013).

Assim, o Estado, ao estabelecer a razoável duração do processo como um direito fundamental, concretiza uma evolução na solução dos litígios, responsabilizando-se em ofertar o integral acesso à justiça, garantindo enfim a ordem jurídica eficaz e adequada.<sup>7</sup> Além disso, a atuação ativa do Estado através do princípio afasta a descrença no Poder Judiciário e a insegurança jurídica perpetrada pela morosidade processual.

Nota-se, todavia, que a existência expressa do referido princípio não indica que a duração do processo deve ser insuficiente para o exercício da tutela jurisdicional, apenas reforça que, cumpridos os atos processuais essenciais e obrigatórios, nos quais comportam direitos fundamentais do processo, não será tolerada a omissão ou postergação injustificada do procedimento.

---

<sup>6</sup> PEREIRA, Leone. **Manual de Processo do Trabalho**. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

<sup>7</sup> FREIRE, Alexandre; et al. **Novas Tendências do Processo Civil**: estudos sobre o projeto do novo código de processo civil. Salvador: Jus Podivm, 2013.

## 1.2 O princípio constitucional do acesso à justiça

Além da concretização da razoável duração do processo, outro corolário do devido processo legal é o direito de acesso à justiça. Intitulado como direito de ação, direito de acesso ao Poder Judiciário ou direito à jurisdição, o acesso à justiça decorre do princípio da inafastabilidade da jurisdição, previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da CRFB/1988,<sup>8</sup> que indica "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito".

Em análise ao princípio do acesso à justiça, Ivan Tristão e Zulmar Fachin o consagram como um princípio fundamental, o qual deve servir como diretriz para toda a atividade interpretativa e influenciar todo o ordenamento jurídico.<sup>9</sup> Já para Cappelletti e Garth, o acesso à justiça é o requisito essencial do sistema jurídico para garantir e proclamar os direitos de todos, funcionando como um condensador para permitir a acessibilidade do sistema e produzir resultados justos.<sup>10</sup>

A interpretação do texto constitucional, de acordo com Fredie Didier Jr.,<sup>11</sup> condiciona “à impossibilidade de exclusão de *alegação* de lesão ou ameaça, tendo em vista que o direito de ação (provocar a atividade jurisdicional) não se vincula à efetiva procedência do quanto alegado”. Logo, o acesso à justiça deve ser observado sob a ótica da provocação jurisdicional, pois é independente da alegação feita pelo autor.

Não obstante, insta salientar que o direito de ação não sofre restrições, ou seja, constitucionalmente, não há o esgotamento obrigatório de instâncias administrativas ou condições impostas para ingresso com uma ação no Poder Judiciário. No entanto, de acordo com o objeto de discussão que é de interesse deste trabalho, observa-se a possibilidade dos direitos fundamentais de sofrerem restrições legislativas, nas quais podem ser afastadas com base no caso concreto apresentado.

---

<sup>8</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 05 jun. 2023.

<sup>9</sup> TRISTÃO, Martins Ivan; FACHIN, Zulmar. **O acesso à justiça como direito fundamental e a construção da democracia pelos meios alternativos de solução de conflitos**. Scientia Iuris. Londrina, v. 13, 2009, p. 53.

<sup>10</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 8-12.

<sup>11</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 21. ed. Salvador: Jus Podivm, 2019, p. 217.

A respeito do tema, o Recurso Extraordinário nº 631.240<sup>12</sup>, julgado em 3 de setembro de 2014, firmou o entendimento do Supremo Tribunal Federal acerca da necessidade do prévio requerimento administrativo ao INSS, em matéria de concessão de benefícios previdenciários, pois na falta de tal requerimento, não haveria interesse de agir do segurado. Desse modo, tal exigência não configuraria como ameaça ou lesão a qualquer direito, preservando o disposto no artigo 5º, inciso XXXV, da CRFB/1988.

Além disso, o Tribunal indicou que o indeferimento, total ou parcial, ou a mora do INSS no apreciação do requerimento, são bastantes para ajuizamento da ação, bem como nas hipóteses em que o entendimento do INSS for reiteradamente contrário à concessão do pleito. Sendo assim, conclui-se que o STF não exigiu o exaurimento da via administrativa para judicialização da matéria.

Com efeito, nota-se que os princípios podem sofrer novas interpretações com o decorrer do tempo, do espaço e das mudanças sociais. Visto que os princípios são normas abertas, as quais consagram valores ou indicam fins a serem realizados por diferentes meios (BARROSO, 2005)<sup>13</sup>, eles devem possuir atualizações dinâmicas, atendendo o seu valor jurídico de eficácia e social.<sup>14</sup>

Conforme ensinamentos de Cappelletti e Garth, o acesso à justiça não deve ser reduzido ao estrito acesso ao Poder Judiciário, e sim projetado para além da utilização do sistema judiciário. Neste diapasão, surgem os meios adequados de resolução de conflitos e o tribunal multiportas, os quais consideram que o meio mais eficaz para solucionar o caso não será necessariamente o meio litigioso. Assim, para Leonardo Carneiro da Cunha:

“para cada tipo de controvérsia, seria adequada uma forma de solução, de modo que há casos em que a melhor solução há de ser obtida pela mediação, enquanto outros, pela conciliação, outros, pela arbitragem e, os que se resolveriam pela decisão do juiz estatal.”<sup>15</sup>

<sup>12</sup> BRASIL. STF. **Recurso Extraordinário n. 631.240/MG**. Relator: Ministro Roberto Barroso, j. em 03 de setembro de 2014. Disponível em: <<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur283852/false>>. Acesso em 06 jun. 2023.

<sup>13</sup> BARROSO, Luis Roberto. **Neoconstitucionalismo e constitucionalização do Direito (O triunfo tardio do direito constitucional no Brasil)**. Revista De Direito Administrativo, 2005, v. 240, p. 13.

<sup>14</sup> LEITE, Gisele; HEUSLER, Denise. **Considerações Princiologicas sobre a Constituição Federal Brasileira**. Scientia Iuris, Londrina, v. 16, n.1, jul. 2012, p. 49.

<sup>15</sup> CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em juízo**. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 639.

Por fim, importante destacar que o princípio constitucional do acesso à justiça traz efetividade ao acesso à jurisdição, permitindo a adequação e universalização das prestações estatais técnicas-processuais, pois através do exercício desse direito, outros direitos fundamentais são assegurados quando violados (PAROSKI, 2006)<sup>16</sup>.

### 1.3 O princípio da inafastabilidade da jurisdição

O Estado Democrático de Direito estabeleceu os princípios fundamentais na Constituição Federal de 1988 para coibir com os abusos cometidos pelo Estado nos períodos anteriores.<sup>17</sup> Uma forma de frear o poder estatal foi concretizada através do princípio da inafastabilidade da jurisdição, retirado da cláusula geral do devido processo legal<sup>18</sup>, que está previsto no artigo 5º, inciso XXXV, o qual dispõe que a “lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça de direito”<sup>19</sup>.

O princípio da inafastabilidade da jurisdição, de acordo com Fredie Didier Jr. “garante uma tutela adequada à realidade de direito material”, ou seja, garante todas as peculiaridades da ação, não permitindo a recusa da prestação jurisdicional.<sup>20</sup> Interpretado como o direito de ação, o princípio busca efetivar o acesso à justiça e a tutela jurisdicional<sup>21</sup>, atribuindo o dever ao Estado do exercício da jurisdição.

Assim, a referência à impossibilidade de exclusão de lesão ou ameaça de direito refere-se à impossibilidade de exclusão de qualquer alegação do jurisdicionado, tendo em vista que está condicionada ao direito de provocar a atividade jurisdicional e, na maioria das vezes, sobre

<sup>16</sup> PAROSKI, Mauro Vasni. **Do direito fundamental de acesso à justiça**. Scientia Iuris, Londrina, v.10, p. 228.

<sup>17</sup> BARROSO, Luís Roberto. **Temas de Direito Constitucional**. Rio de Janeiro: Renovar, 2005. T. 3: O começo da história. A nova interpretação constitucional e o papel dos princípios no direito brasileiro, p. 5.

<sup>18</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 146.

<sup>19</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 20 jun. 2023.

<sup>20</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 196.

<sup>21</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 199.

qualquer matéria.<sup>22</sup> Ademais, o princípio reflete o direito a uma jurisdição qualificada, adequada e tempestiva, pertencente a todos que aleguem lesões aos seus direitos.

Em síntese, o princípio da inafastabilidade, no seu aspecto formal, impede que o legislador restrinja de maneira injustificada o acesso do cidadão à obtenção de uma tutela jurisdicional dentro de um prazo razoável. No seu aspecto material, por outro lado, o magistrado possui uma ampla autonomia para tomar decisões relacionadas ao direito material, permitindo que o cidadão utilize qualquer meio disponível para buscar aquilo que considera ser seu direito, conforme conceituado por Eduardo Cambi como atipicidade da tutela.<sup>23</sup>

Por muito tempo o princípio da inafastabilidade da jurisdição foi entendido como direito de ação e como a garantia da prestação efetiva da tutela jurisdicional, atribuindo ao Estado o monopólio da jurisdição.<sup>24</sup> No entanto, com a judicialização em massa dos conflitos e, conseqüentemente, com a superlotação do Poder Judiciário, foi possível observar uma certa inefetividade da prestação jurisdicional pelo Estado. Na visão de Ada Pellegrini Grinover, não ocorreu o aperfeiçoamento do sistema judiciário e da administração da justiça.<sup>25</sup>

A releitura para o referido princípio deve englobar outros meios de resolução de conflitos, atribuindo à jurisdição uma o aspecto de *ultima ratio*, visto que o acesso à justiça não está intimamente vinculado à função judicial e ao monopólio estatal. Humberto Dalla defende que o acesso à justiça deve ser racionalizado, de modo que a tutela jurisdicional seja prestada quando for necessária para solucionar o conflito e através do meio mais adequado.<sup>26</sup>

Dessa forma, o novo olhar atribuído ao princípio da inafastabilidade de jurisdição abre caminhos para interpretações e restrições distintas sobre os direitos fundamentais, buscando a

---

<sup>22</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 217.

<sup>23</sup> CAMBI, Eduardo. **Neoconstitucionalismo e neoprocessualismo. Direitos fundamentais, políticas públicas e protagonismo judiciário**. 2. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 223.

<sup>24</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**, op. cit., p. 199.

<sup>25</sup> “é preciso reconhecer um grande descompasso entre a doutrina e a legislação, de um lado, e a prática judiciária, do outro. Ao extraordinário progresso científico da disciplina não correspondeu o aperfeiçoamento do aparelho judiciário e da administração da Justiça” (GRINOVER, Ada Pellegrini. **Conciliação e Juizados de Pequenas Causas – de formalização do processo e de formalização das controvérsias. Novas tendências do direito processual de acordo com a Constituição de 1988**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1990, p. 177).

<sup>26</sup> PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A mediação no direito brasileiro: evolução, atualidades e possibilidades no projeto do novo Código de Processo Civil**. Ijuí: Unijuí, 2011. Disponível no endereço eletrônico: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=9685&revista\\_caderno=21](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9685&revista_caderno=21)>. Acesso em 20 jun. 2023.

implementação de meios alternativos para solucionar os conflitos. Corroborando com esse aspecto, Fredie Didier Jr. entende que o condicionamento, por lei, ao prévio requerimento administrativo da controvérsia para ingresso de ação, de início, não é inconstitucional em face da provocação abusiva e desnecessária ao Poder Judiciário.<sup>27</sup>

Portanto, em que pese a garantia à razoável duração do processo busque assegurar a celeridade processual, o direito de acesso à justiça possibilita uma jurisdição tempestiva, adequada e efetiva, não passível, *a priori*, de condicionamentos, e o princípio da inafastabilidade da jurisdição conferir um acesso qualificado e integral a todos, é possível verificar que o Poder Judiciário se encontra esgotado de ações judiciais, fato este que prejudica a eficiência da prestação da tutela jurisdicional e a garantia a esses direitos. Contudo, por meio da justiça multiportas e da institucionalização, popularização e incentivo aos métodos alternativos de resolução de conflitos à sociedade pode ser possível concretizar a efetividade desses princípios fundamentais.

#### **1.4 Os meios adequados de solução de conflitos**

O Código de Processo Civil ratificou a consagração da justiça multiportas, estabelecendo que a tutela jurisdicional pode ser alcançada por meios diversos a justiça estatal<sup>28</sup>. Fredie Didier Jr. defende que, atualmente, deve-se chamar em “meios adequados de solução de conflitos”, conceito no qual engloba meios jurisdicionais e não jurisdicionais, este último denominado de equivalentes jurisdicionais, o qual compreende a autotutela, a autocomposição e a heterocomposição.

Na autotutela, o conflito é resolvido unilateralmente por uma das partes, prevalecendo o seu interesse sobre a outra parte. Em uma linguagem cotidiana, a autotutela está relacionada à expressão "fazer justiça com as próprias mãos," conforme destaca Antonio Netto e Samantha

---

<sup>27</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 219.

<sup>28</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**., op. cit., p. 201.

Longo<sup>29</sup>. Importante destacar que, atualmente, existe uma restrição quanto as formas de exercício da autotutela, transferindo a maior parte das prerrogativas de coerção para o aparato estatal<sup>30</sup>.

Por outro lado, a autocomposição é manifestada quando as partes envolvidas em um conflito resolvem o conflito de forma consensual, sem a intervenção de terceiros com poder de decisão. Para Fredie Didier Jr., a autocomposição é uma forma de solução de conflito na qual implica no consentimento voluntário de uma das partes em renunciar, total ou parcialmente, os seus interesses em favor da outra parte.<sup>31</sup> Além disso, a autocomposição pode ser alcançada diretamente pelas partes envolvidas ou com a assistência de terceiros facilitadores, como mediadores e conciliadores.

Por fim, a heterocomposição é o meio pelo qual uma controvérsia é resolvida por um terceiro imparcial, especializado e designado pelas partes do conflito. A heterocomposição inclui como exemplos clássicos a resolução de conflitos por meio do sistema judiciário e da arbitragem.<sup>32</sup> No sistema judicial brasileiro a busca predominante é pela jurisdição estatal (BRAGA NETO; SAMPAIO, 2007, p. 15)<sup>33</sup>. Já a arbitragem, embora seja um método heterocompositivo, não é estruturalmente equivalente à jurisdição estatal, mas, quando em exercício da jurisdição, produz os mesmos efeitos (ROCHA, 2012, p. 269)<sup>34</sup>.

Isto posto, apresentado os principais equivalentes jurisdicionais, com breves conceituações e características, passamos à análise dos três principais meios adequados de solução de conflitos em voga no país e de um meio inovador, o *online dispute resolution*, referente a resolução de conflitos no meio digital.

---

<sup>29</sup> SOUZA NETTO, Antonio Evangelista de; LONGO, Samantha Mendes. **Superação de conflitos: autotutela, autocomposição e heterocomposição**. JUS, 2020. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/82145/superacao-de-conflitos-autotutela-autocomposicao-e-heterocomposicao>>. Acesso em 23 jun. 2023.

<sup>30</sup> SENA, Adriana Goulart de. **Formas de resolução de conflitos e acesso à justiça**. Rev. Trib. Reg. Trab. 3ª Reg., Belo Horizonte, v.46, n.76, jul./dez.2007, p. 94.

<sup>31</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 167

<sup>32</sup> SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. **Conflito, Poder Judiciário e os equivalentes jurisdicionais: mediação e conciliação**. Revista da AJURIS - QUALIS A2, [S. l.], v. 41, n. 134, 2014. Disponível em: <<http://revistadaajuris.ajuris.org.br/index.php/REVAJURIS/article/view/208>>. Acesso em: 22 jun. 2023.

<sup>33</sup> BRAGA NETO, Adolfo; SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é mediação de conflitos?** Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2007.

<sup>34</sup> ROCHA, José de Albuquerque. Arbitragem: questões polêmicas. In: BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lilia Maia de Moraes (Org.). **Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos**. Rio de Janeiro: GZ, 2012.

### 1.4.1 Mediação

A mediação é um processo flexível e voluntário de resolução de conflitos, mediado por uma terceira parte imparcial. Regulada pela Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, a mediação pode ser estabelecida no âmbito judicial ou extrajudicial. De acordo com o parágrafo único do artigo 1º da referida lei:

“considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.”<sup>35</sup>

Acerca do papel do mediador, Adriana Goulart de Sena indica que a sua conduta o aproxima das partes conflitantes, auxiliando e instigando a composição, que, no entanto, deve ser decidida pelas próprias partes<sup>36</sup>. Desse modo, o mediador facilita a comunicação entre as partes, sem propor soluções, incentivando um diálogo participativo para alcançar a melhor alternativa para a resolução do conflito.

Nesta seara, de acordo com Elias Marques de Medeiros Neto e Juliana Raquel Nunes, a mediação tem como objetivo a resolução de assuntos sensíveis, que envolvem sentimentos intensos, os quais não seriam considerados, em muitos casos, pelos métodos de resoluções de conflitos tradicionais<sup>37</sup>. Em conformidade, Leonardo Greco leciona que:

“Na mediação, a atuação do interlocutor é a de um simples estimulador da composição das partes que, elas próprias, irão equacionar as suas divergências, independentemente da celebração de um acordo final que a materialize. Essa mediação tem mais sentido antes de ter se configurado plenamente o litígio sobre um determinado fato ou a respeito de um direito; normalmente ela é eficaz antes ou fora de um processo judicial em que já se definiu uma disputa concreta em torno de uma pretensão de direito material.”<sup>38</sup>

<sup>35</sup> BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm)>. Acesso em: 26 jun. 2023.

<sup>36</sup> SENA, Adriana Goulart de. **Formas de resolução de conflitos e acesso à justiça**, op. cit., p. 96.

<sup>37</sup> MEDEIROS NETO, Elias Marques de; NUNES, Juliana Raquel. **A importância da mediação para o acesso à justiça: uma análise à luz do CPC/2015**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós-graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ, v. 20, n. 2, Maio a Agosto de 2019, p. 170.

<sup>38</sup> GRECO, Leonardo. **Instituições de processo civil: introdução ao direito processual civil**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015. p. 22

Com base na perspectiva apresentada, até mesmo o processo de mediação que passa por etapas como a explicação das regras, a apresentação das versões das partes, o esclarecimento dos fatos, as discussões intensas, e finaliza com a elaboração de um acordo consentido pelas partes, traduz o conceito da mediação e a sua finalidade, tendo em vista que as partes solucionam o conflito com apenas o auxílio e orientação do mediador. Assim, a utilização desse meio de solução de conflitos cumpre com o papel de respeito e zelo as relações dos indivíduos.

Logo, é possível concluir que a mediação se destaca pela ênfase no diálogo e na exploração profunda de posições, interesses e valores, sendo o meio adequado para conflitos com relações contínuas e de envolvimento emocional, como questões familiares, comunitárias e empresariais. Por esse motivo, o artigo 165, §3º, do CPC estipula que o mediador deve atuar preferencialmente em casos em que já existe um vínculo anterior entre as partes, permitindo que as partes possam identificar por si próprias soluções que tragam benefícios mútuos.

#### 1.4.2 Conciliação

Por sua vez, a conciliação é o método de resolução de conflitos que envolve o diálogo facilitado por um terceiro imparcial, chamado de conciliador. Para Adriana Goulart, a dinâmica da conciliação, conduzida pela figura desse terceiro, pode alcançar um resultado que não era imaginado ou desejado pelas partes<sup>39</sup>. Logo, é possível notar que o conciliador desempenha um papel mais ativo na discussão, oferecendo sugestões e propostas para resolver o problema.

O Conselho Nacional de Justiça, o CNJ, conceitua a conciliação como:

“um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial. É um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes.”<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> SENA, Adriana Goulart de. **Formas de resolução de conflitos e acesso à justiça**, op. cit., p. 98

<sup>40</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Conciliação e Mediação**. CNJ. Brasília. Disponível em: <[Conciliação e Mediação - Portal CNJ](#)>. Acesso em: 26 jun. 2023.

Sendo assim, o conciliador, nos termos do artigo 165, §2º, do CPC, “atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes”<sup>41</sup>, dialogando junto às partes para resolução do conflito. No entendimento de Lilia Maia de Moraes Sales e Emmanuela Carvalho Cipriano Chaves:

“O conciliador não interfere de maneira a dizer o que seria justo ou injusto, certo ou errado, mas, a partir da síntese da discussão, apresenta opções que refletem as propostas apresentadas pelas partes ou, em alguns casos, adiciona o relato de experiências anteriores parecidas.”<sup>42</sup>

Ademais, diferentemente da mediação, a conciliação é mais direta e curta, considerando questões que geralmente giram em torno de patrimônio ou dívida. Esse método de resolução de conflitos é adequado para situações em que o relacionamento entre as partes é esporádico ou inexistente, com o foco principal em alcançar um acordo.

Não obstante, a conciliação pode ocorrer judicialmente ou extrajudicialmente. Conforme leciona Fredie Didier Jr., tanto na mediação quanto na conciliação no âmbito judicial torna o papel do mediador e do conciliador como auxiliares da justiça, o que possibilita que sejam aplicadas regras a esses sujeitos, como a suspeição e o impedimento.<sup>43</sup>

No tocante as soluções alternativas de controvérsias, as *alternatives dispute resolutions* (ADRs) supracitadas, importante mencionar que o *caput* do artigo 165 do Código de Processo Civil, em cumprimento a Resolução nº 125/2010 do CNJ, prevê que os tribunais devem criar centros judiciários de soluções consensuais de conflitos, sendo responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e buscando desenvolver programas destinados à auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Como concretização da legislação e da Resolução do CNJ, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro -TJRJ criou o projeto “Expressinho”, uma espécie de conciliação pré-processual onde o consumidor formaliza a sua pretensão oralmente diante do preposto da empresa e de um

---

<sup>41</sup> BRASIL. **Código de Processo Civil**. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 28 jun. 2023.

<sup>42</sup> SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. **Conflito, Poder Judiciário e os equivalentes jurisdicionais: mediação e conciliação**, op. cit., 2014.

<sup>43</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 327.

conciliador designado pelo Tribunal. Se alcançado o acordo, ele será homologado pelo juiz, com força de sentença transitada em julgado.<sup>44</sup>

Em síntese, a conciliação é o procedimento conduzido por um terceiro facilitador, que objetiva e restringe os aspectos materiais do conflito, auxiliando as partes que não possuíam qualquer vínculo anterior a alcançarem a solução do litígio. Em contraste a mediação, na conciliação, o conciliador participa ativamente na negociação, podendo, inclusive, oferecer soluções para o conflito, observando a vedação a qualquer tipo de constrangimento ou intimidação as partes envolvidas.

### 1.4.3 Arbitragem

A arbitragem é um meio heterocompositivo que, para Fredie Didier Jr., compreende na “técnica de solução de conflitos mediante a qual os conflitantes buscam em uma terceira pessoa, de sua confiança, a solução amigável e "imparcial" (porque não feita pelas partes diretamente) do litígio”,<sup>45</sup> sendo opcional as partes e aplicável a direitos disponíveis.

Carlos Alberto Carmona explica que a arbitragem é um:

“meio alternativo de solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial. Trata-se de mecanismo privado de solução de litígios, por meio do qual um terceiro, escolhido pelos litigantes, impõe sua decisão, que deverá ser cumprida pelas partes. Esta característica impositiva da solução arbitral (meio heterocompositivo de solução de controvérsia) a distância da mediação e da conciliação, que são meios autocompositivos de solução, de sorte que não existirá decisão a ser impostas às partes pelo mediador ou pelo conciliador, que sempre estarão limitados à mera sugestão (que não vincula as partes).”<sup>46</sup>

A figura do terceiro escolhido pelas partes é caracterizada pelo árbitro que, de acordo com Selma Ferreira Lemes, submetida a questão litigiosa ao conjunto de árbitros, constituirão um

<sup>44</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **Projeto Expressinho**. Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>>. Acesso em: 4 jul. 2023.

<sup>45</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 208.

<sup>46</sup> CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 31-32.

tribunal arbitral<sup>47</sup>. Ademais, a autora elucida que o árbitro tem o dever de manter-se independente e imparcial, antes e durante o procedimento arbitral, devendo renunciar o seu papel em caso de declaração de impedimento ou suspeição, sendo substituído por um suplente ou outro árbitro indicado pelas partes.<sup>48</sup>

Regulamentada pela Lei nº 9.307/1996, seu artigo 13 prevê que o árbitro pode ser qualquer pessoa capaz e que possua a confiança das partes. Desse modo, o papel do árbitro, para Selma Lemes, destaca-se pela sua capacidade técnica e civil para decidir a matéria, vinculando a confiança em sua honradez.<sup>49</sup>

Quanto a natureza jurisdicional da arbitral, Fredie Didier Jr. afirma que o meio não é um equivalente jurisdicional, sendo propriamente jurisdição exercida por particulares e com autorização do Estado.<sup>50</sup> Por isso, José Antonio Fichtner, Sergio Nelson Mannheimer e André Luís Monteiro defendem que qualquer conceituação de arbitragem deve referenciar quatro elementos fundamentais, sendo eles: (i) meio de solução de conflitos; (ii) autonomia privada das partes; (iii) terceiro imparcial com poder de decisão; e (iv) coisa julgada material.<sup>51</sup>

Portanto, a arbitragem é uma jurisdição autorregrada pela manifestação da autonomia privada das partes capazes, titulares de direitos patrimoniais e disponíveis. Sendo o árbitro, na forma do artigo 18 da Lei nº 9.307/1996, juiz de fato e de direito, a sentença proferida não fica sujeita a homologação pelo Poder Judiciário e é imutável pela coisa julgada.

#### 1.4.4 A ODR

Com o crescimento do mercado tecnológico, as relações humanas se intensificaram devido à facilitação da comunicação e aos avanços da tecnologia, favorecendo a criação e a

---

<sup>47</sup> LEMES, Selma Ferreira. **Arbitragem na administração pública: fundamentos jurídicos e eficiência econômica**. São Paulo: Quartier Latin, 2007. p. 59.

<sup>48</sup> *Ibid.*

<sup>49</sup> LEMES, Selma Ferreira. **O papel do árbitro**. Revista do direito da energia. São Paulo: v. 3, n. 4, mar., 2006, p. 1.

<sup>50</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 211.

<sup>51</sup> FICHTNER, José Antonio; Mannheimer, Sergio Nelson; MONTEIRO, Andre Luis. **Teoria Geral da Arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

manutenção de relações preexistentes. A partir da internet, aliada as ferramentas de execução de tarefas aplicadas ao Direito, foram criadas diversas plataformas e softwares que contribuem, de forma objetiva, para a resolução de conflitos, auxiliando a tutela estatal.

Nesse sentido, de acordo com Fabíola Bohmer de Souza Ramos, o uso das ADRs junto das novas tecnologias objetiva uma forma mais célere, eficaz e econômica de solucionar os conflitos. Assim, o surgimento da *online dispute resolution* (ODR) consistiria na utilização de plataformas digitais, a fim de buscar um meio alternativo para resolução de conflitos já existentes, principalmente quando as partes não possuem uma comunicação eficaz, seja pela distância ou por mero status.<sup>52</sup>

A definição da ODR pode ser compreendida, pelo entendimento de Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco, como:

“um sistema de resolução de disputas online que adapta técnicas dos métodos consensuais ao ambiente virtual, auxilia a descrição do caso, fornece informações, apoia a tomada de decisões com auxílio de inteligência artificial, inclusive com sugestão de soluções e, caso não se alcance o acordo, encaminha a disputa para o meio de resolução adequado.”<sup>53</sup>

Segundo Fernando Amorim, a ODR é uma espécie do gênero ADR, na qual consiste na utilização dos recursos da tecnologia da informação e comunicação (TIC) para a Resolução Alternativa de Litígios (ADR), decorrentes das relações jurídicas firmadas no ciberespaço ou das relações constituídas no ambiente físico. Ademais, para o autor, o aumento do uso dos meios de ADR pelos operadores do Direito demonstra ser eficaz em prol da diminuição do elevado número de processos que tramitam no Poder Judiciário.<sup>54</sup>

Em uma concepção mais restrita, a ODR não se limita a simplesmente replicar os processos judiciais em um ambiente virtual, de forma a dar suporte aos meios de exercício de jurisdição. Em vez disso, a ODR envolve a criação tanto de sistemas eletrônicos quanto de

---

<sup>52</sup> RAMOS, Fabíola Bohmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário**. In: ENAJUS, 2ª ed., 2019, Brasília. Anais. Curitiba. p. 6.

<sup>53</sup> COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. **Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov**. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovanni dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. Direito, Processo e Tecnologia. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 684.

<sup>54</sup> AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira**. Revista Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397>>. Acesso em: 15 jul. 2023.

novos procedimentos específicos para resolver os conflitos de forma online.<sup>55</sup> De todo modo, independentemente do conceito adotado, os mecanismos da ODR são abrangentes e podem incluir ferramentas síncronas e assíncronas, adaptando-se às necessidades identificadas na resolução de conflitos.<sup>56</sup>

Ainda sobre o tema, Gabriela Vasconcelos Lima e Gustavo Raposo Pereira Feitosa, entendem que a aplicação da ODR busca a celeridade, a acessibilidade e a redução de custos. Esses elementos são suficientes para diminuição dos gastos e do tempo empregados nos processos judiciais, permitindo uma conexão atemporal dos interessados aos sistemas eletrônicos adequados para solucionar o conflito.<sup>57</sup> Logo, o uso da ODR promove o acesso à justiça, redimensionando os custos, tempo e acessibilidade que, muitas vezes, não são viabilizados no sistema tradicional de jurisdição.<sup>58</sup>

Nesse contexto, oportuno esclarecer que a ODR está presente no âmbito privado por meio de algumas plataformas online de solução de conflitos, como a *Reclame Aqui* e o *Sem Processo*. Outras iniciativas relativas a ODR também estão sendo implementadas no meio público, possuindo destaque o Fórum de Conciliação virtual proposto pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e a plataforma de conciliação pré-processual instituída pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ).<sup>59</sup>

Consoante as relações de consumo, destaca-se o portal *consumidor.gov.br*, um serviço público que oferece resolução de conflitos de consumo online, promovendo um canal direto de comunicação entre consumidores e empresas. Criado através do Decreto nº 8.573/2015, o portal

<sup>55</sup> LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias**. Revista do Direito. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 55 –70, set./dez. 2016, p. 62.

<sup>56</sup> MARQUES, Ricardo Dalmaso. **A Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça**. Revista de Direito e as Novas Tecnologias, v. 5, p. 1 –38, out./dez., 2019, p. 3.

<sup>57</sup> LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias**, op. cit., p. 12.

<sup>58</sup> VETIS ZAGANELLI, Margareth; PINTO DOS REIS, Adrielly; PARENTE, Bruna Velloso. **A aplicabilidade do “online dispute resolution” (odr) no sistema jurídico brasileiro: a resolução de conflitos pelo poder judiciário em meio digital e os seus reflexos durante o isolamento social**. Revista Eletrônica de Direito Processual, [S. l.], v. 23, n. 2, 2022. DOI: 10.12957/redp.2022.59610. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/59610>>. Acesso em: 25 jul. 2023.

<sup>59</sup> FERRAZ, Deise Brião; DA SILVEIRA, Simone de Biazzi Avila Batista. **Online Dispute Resolution (ODR) como ferramenta de acesso à justiça e mudança na gestão de conflitos no brasil através da mediação online**. *Direito Público*, [S.l.], v. 16, n. 88, 2019. Disponível em: <<https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3450>>. Acesso em: 25 jul. 2023.

foi estabelecido como a plataforma digital oficial, pública e gratuita, da administração pública federal para a autocomposição em matéria consumerista.

O site da plataforma digital disponibiliza informações estatísticas, incluindo o tempo médio de resposta das empresas, a satisfação dos consumidores e a taxa de resolução de reclamações. A principal vantagem dessa plataforma em relação a outros sistemas online de resolução de conflitos de consumo no Brasil possui relação com a iniciativa estatal.

Assim, somente as empresas que se voluntariam e assinam um termo de compromisso podem participar, comprometendo-se a fornecer uma solução para o conflito em até dez dias. Após esse prazo, o consumidor possui até vinte dias para oferecer uma espécie de réplica a resposta da empresa e indicar se sua reclamação foi resolvida ou não. No ano de 2020, cerca de 80% das reclamações registradas no portal do “consumidor.gov.br” foram solucionadas pelas empresas, com oferecimento de respostas em um prazo médio de 7 dias.<sup>60</sup>

Isto posto, destaca-se que a ODR é um meio alternativo de solução de conflitos, sendo uma espécie de ADR, desenvolvido através de plataformas digitais ou softwares. Esse método possibilita a economia de custos e tempo, garantindo a eficácia e estimulando a interação das partes para resolução de problemas comuns. Grande atenção é merecida ao portal *consumidor.gov.br*, considerado um método de ODR, coordenado por entes estatais, que tem produzido bons resultado no tocante a resolução de conflitos.

---

<sup>60</sup> CONSUMIDOR.GOV.BR ganha atualização da sua versão para celular. **Governo Federal**, 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/consumidor-gov-br-ganha-atualizacao-da-sua-versao-para-celular>>. Acesso em: 13 ago. 2023.

## 2 A DESJUDICIALIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

### 2.1 As resoluções nº 125/2010 e nº 358/2020 do Conselho Nacional de Justiça

Com o objetivo de transformar a cultura de litigância, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução nº 125/2010, buscando estabelecer a criação de políticas públicas para o tratamento adequado de resolução de conflitos. Atribuindo a responsabilidade de solucionar os litígios no âmbito do Poder Judiciário, a Resolução orienta e incentiva a atividade do órgão para prevenção de demandas por meio de atividades pré-processuais, como a conciliação e a mediação.<sup>61</sup>

A referida resolução surge com o objetivo de favorecer a autocomposição e fomentar a utilização da justiça multiportas no Poder Judiciário. Expressos entre os artigos 1º a 3º da normativa, a Resolução nº 125/2010 (alterada pela Resolução nº 326/202 do CNJ) possui como finalidade: a) instituir a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, assegurando o direito à solução dos conflitos por meios adequados, em especial aos meios consensuais; b) disseminar a cultura de pacificação social; e c) reafirmar a função de agente apoiador da implantação da Política do CNJ.<sup>62</sup>

Para Kazuo Watanabe, o conceito atribuído ao princípio do acesso à justiça como sendo o direito de acesso a uma ordem jurídica justa, afastando o entendimento tradicional da garantia constitucional como somente de acesso ao Poder Judiciário e o direito de todos, sem exceção, a solução de conflitos por mecanismos alternativos, como os meios adequados de resolução de

---

<sup>61</sup> FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. **Consumidor.gov.br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da Análise Econômica do Direito**. Dissertação (mestrado profissional) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2019, p. 58. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215010>>; Acesso em: 5 set. 2023.

<sup>62</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Departamento de Pesquisas Judiciárias. **Resolução nº 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 5 set. 2023.

conflitos, considerando a sua natureza e peculiaridade, são os pontos que merecem destaque da Resolução nº 125/2010.<sup>63</sup>

Em conformidade com o exposto, Silva e Amorim defendem que:

“A criação da Resolução 125 do CNJ foi decorrente da necessidade de se estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento de práticas já adotadas pelos tribunais. Desde a década de 1990, houve estímulos na legislação processual à autocomposição, acompanhada na década seguinte de diversos projetos piloto nos mais diversos campos da autocomposição: mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação previdenciária, conciliação em desapropriações, entre muitos outros, bem como práticas autocompositivas inominadas como oficinas para dependentes químicos, grupos de apoio e oficinas para prevenção de violência doméstica, oficinas de habilidades emocionais para divorciandos, oficinas de prevenção de sobre endividamento, entre outras.”<sup>64</sup>

A partir da Resolução nº 125/2010, o Conselho Nacional de Justiça publicou outras normativas visando a implementação da justiça multiportas nos tribunais brasileiros. Nesse contexto, na busca de alterar a forma de atuação do Poder Judiciário, em 2020 o CNJ editou a Resolução nº 358, no qual estabeleceu o prazo de até dezoito meses para que os tribunais disponibilizassem o sistema informatizado para resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (Sirec) em meio eletrônico.<sup>65</sup>

Consoante previsão do artigo 1º, parágrafo 7º, os Sirecs possuem alguns requisitos mínimos, sendo eles: a sincronização dos agendamentos; o cadastro de partes e representantes; a integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores (ConciliaJud); o cadastro de casos extrajudiciais; e a modularização do acoplamento com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adota ou está em desenvolvimento em uma plataforma de interoperabilidade. Além disso, no parágrafo 8º, o CNJ recomenda a implementação gradual de certos requisitos tocante ao formato de negociação e retenção de dados para elaboração de relatórios.

<sup>63</sup> WATANABE, Kazuo. **Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses**. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em: 5 set. 2023.

<sup>64</sup> SILVA, Guilherme Bertipaglia Leite da; AMORIM, José Roberto Neves. **A formação do operador do direito pelo prisma da autocomposição, a política pública e suas relações com a mediação e conciliação**. In: RODAS, João Grandino et al. (coord.). *Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil*. Curitiba: Prismas, 2018. p. 33.

<sup>65</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Departamento de Pesquisas Judiciárias. **Resolução nº 358 de 02/12/2020**. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>>. Acesso em: 5 set. 2023.

O objetivo da Resolução nº 358/2020 é incentivar os tribunais a investirem em uma tecnologia ou plataforma específica que possa ser vantajosa e acessível a todos. Hodiernamente, para Fernanda Bragança, Juliana Loss e Renata Braga, todos os canais de atendimento eletrônico do poder público que assinaram um acordo de cooperação técnica estão direcionando os problemas para o sistema *consumidor.gov.br*, que serve como plataforma exclusiva para o tratamento de conflitos em setores regulados no Brasil.<sup>66</sup>

De acordo com o entendimento das autoras, o “consumidor.gov.br” oferece aos consumidores acesso a um sistema de negociação assíncrona eficaz com a empresa. No entanto, mesmo com esse benefício, ainda que a assinatura de termos de cooperação técnica com a SENACON tenha sido um grande passo para reduzir os conflitos entre usuários e prestadores de serviços, esse modelo não parece seguir a política de consensualidade digital estabelecida pela Resolução nº 358 do CNJ, visto que é limitado a negociações interpessoais assíncronas.

Em que pese a crítica apresentada a plataforma *consumidor.gov.br*, fato é que esse sistema, como os outros existentes, são exemplos de concretizações dessas Resoluções pelo poder público para avançar na implementação da justiça multiportas no sistema judiciário brasileiro, tendo em vista que, caso não seja alcançado um consenso entre as partes, elas poderão ser submetidas ao controle judicial. Com efeito, paralelo aos meios adequados de solução de conflitos, Fredie Didier Jr.<sup>67</sup> ressalta que a justiça estatal é apenas mais um recurso para alcançar a tutela jurisdicional.

Assim, a edição de tais Resoluções pelo CNJ fortalece o entendimento que acesso à justiça multiportas transparece as mazelas do Poder Judiciário, incentivando e recomendando a utilização de meios que tornam a solução judicial como *ultima ratio*.<sup>68</sup> Inclusive, a utilização

---

<sup>66</sup> BRAGANÇA, Fernanda; LOSS, Juliana; BRAGA, Renata. **Plataformas de solução de conflitos nas agências reguladoras e a implantação da Resolução n. 358 do Conselho Nacional de Justiça**. Revista CNJ, Brasília, v. 6, n. 1, p. 45–55, 2022. DOI: 10.54829/revistacnj.v6i1.252. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/252>>. Acesso em: 26 set. 2023.

<sup>67</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. op. cit., p. 200 *apud* LESSA NETO, João. **O CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?**. Revista de Processo. São Paulo: RT, 2015, v. 244, p. 427 e segs.; ZANETI Jr., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coord.). **Grandes temas do novo CPC - Justiça multiportas**. Salvador: Editora JusPodivm, 2017.

<sup>68</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., 2019, p. 200 *apud* MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo Curso de Processo Civil. Tutela dos Direitos mediante o procedimento comum**. São Paulo: RT, 2015, v. 2, p. 173.

desses mecanismos indica uma forma eficaz de garantir os princípios constitucionais e processuais supracitados à sociedade, bem como motivar a desjudicialização dos conflitos. Desse modo, é razoável dizer que o Conselho Nacional de Justiça trabalha com as Resoluções para mudar o funcionamento do Judiciário, a fim de garantir que os cidadãos obtenham seus direitos através do meio adequado.

## **2.2 O cenário atual do Poder Judiciário brasileiro**

A Constituição Federal de 1988 preocupou-se em garantir o direito do acesso à justiça como um direito fundamental de todos, conforme previsão do artigo 5º, inciso XXXV. No entanto, através da efetividade da norma supracitada, passou-se a difundir o entendimento errôneo de que para concretização de tal eficácia, o jurisdicionado deveria ingressar, necessariamente, com uma ação no Poder Judiciário.

Como consequência, todas as demandas e questionamentos foram, e ainda são destinadas ao Poder Judiciário, que dirime a maior parcela dos conflitos existentes no país, inclusive as deficiências trazidas pelo Poder Executivo e Legislativo. Desse modo, a prestação da tutela jurisdicional tornou-se morosa e ineficiente devido à alta quantidade de processos judiciais sob o controle da jurisdição estatal.

Por sua vez, a notória relação entre os princípios aludidos no capítulo anterior explicita a necessidade de reajustes e adequações do Poder Judiciário para atender as crescentes demandas. Conforme já elucidado, uma das medidas a ser adotada é o incentivo a utilização dos meios adequados de solução de conflitos, alternativos ao Judiciário, para que os Tribunais consigam proferir decisões mais céleres e eficientes.

Na visão de Ada Pellegrini, a morosidade processual, o elevado custo do Judiciário, a burocratização na gestão dos processos e a mentalidade do juiz na atribuição de seus poderes concedidos pela legislação acarreta ao distanciamento do Poder Judiciário e os interessados,

além de obstruir as vias de acesso à justiça.<sup>69</sup> Por isso, o crescente acúmulo de ações comprometem o bom funcionamento de todo o sistema judicial, inviabilizando a prestação efetiva da tutela jurisdicional.

Em que pese o incentivo viabilizado por Resoluções do CNJ e outras medidas tomadas pelos próprios tribunais, pesquisas comprovam que o Judiciário ainda é o principal meio para resolução dos conflitos. De acordo com Vanderlei de Freitas Nascimento Jr., a litigância judicial ser ainda o principal meio de solução de conflitos consolida “o entendimento de que existe uma grande confusão do princípio constitucional do acesso à justiça com o acesso à atividade jurisdicional do Estado”.<sup>70</sup>

Corroborando com o autor, de acordo com o relatório da pesquisa Justiça em Números do ano de 2023 do Conselho Nacional de Justiça, principal fonte indicativa da atividade judicial no Brasil, o ano obteve o maior volume de ingresso na Justiça, totalizando em 31,5 milhões ações. Esse recorde histórico é um efeito da pandemia do Covid-19, considerando que foi retomado o nível de demandas do período pré-pandemia e o aumento do acesso à Justiça.<sup>71</sup>

De acordo com o relatório do CNJ, o ano de 2022 foi finalizado com 63 milhões de processos judiciais em tramitação ou pendentes. Além disso, os dados indicam que ocorreu um aumento de 11,3% na quantidade de novas ações judiciais em relação ao ano de 2020 e 7,5% em relação ao ano anterior. Considerando esse aumento significativo e que a média de duração dos processos costuma ser de 2 a 4 anos na Justiça Estadual Comum, Daniel Lima (2019, p. 20) apontou as seguintes causas como motivadoras para o aumento dos processos judiciais:

“Embora pesquisadores do Direito possam apontar inúmeros deles, diretos e indiretos, não há dúvidas de que contribuem para esse crescimento (1) a dificuldade de efetivação dos direitos e garantias constantes da Constituição, (2) a atual pluralidade e complexidade das relações sociais, (3) determinadas facilidades no acesso à jurisdição e a (4) crescente prática de judicialização da política. Uma das principais causas, todavia, é (5) o modo de agir dos operadores do Direito e jurisdicionados, os

---

<sup>69</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. Revista da Escola Nacional da Magistratura - Ano II, ed. nº 5 -- Brasília: Escola Nacional da Magistratura, 2008. p. 23.

<sup>70</sup> NASCIMENTO JR., Vanderlei de Freitas, **A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: Online Dispute Resolution**. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, v. 12, n. 1, 2017, p. 267.

<sup>71</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Departamento de Pesquisas Judiciárias. **Relatório Justiça em números 2023**. Disponível em <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em: 06 jun. 2023.

quais acreditam que o processo judicial é o único caminho para resolução das contendas.”<sup>72</sup>

Além de ser uma estrutura cara, com alto valor de despesas vinculadas a sua estrutura e manutenção, o Poder Judiciário sofreu a crise sanitária decorrente da pandemia do Covid-19. Conforme narrativa da reportagem de Marta Cavallini para o portal de notícias G1, a justiça trabalhista foi uma das mais impactadas, visto que muitos empregadores tiveram que adaptar o ambiente de trabalho para aquela nova realidade imposta pelo distanciamento social. Assim, durante os anos de 2020 e 2021, foram promulgados alguns atos normativos, como as Medidas Provisórias (nº 927, 936 e 1.039) e a Lei nº 13.982/2020, bem como foram registradas 24 mil novas ações nas Varas Trabalhistas.<sup>73</sup>

Na seara do Direito do Consumidor, o período pandêmico acentuou as práticas abusivas aplicadas nas relações consumeristas, com o aumento da demanda por produtos básicos e essenciais ao combate do vírus. De acordo com Barbara Ramos e Matheus Bernardes Souza:

“A prática abusiva na relação de consumo pode configurar crime contra a economia popular e, em razão da pandemia enfrentada, até mesmo crime à saúde pública, tendo em vista o desequilíbrio na relação de consumo entre consumidor e fornecedor, devendo ser primordial o diálogo e a negociação entre as partes para buscar um consenso que seja benéfico para ambos.”<sup>74</sup>

Logo, com o advento da pandemia, a expectativa de redução no número de processos foi prejudicada, ao contrário, no processo de reestruturação, o Judiciário brasileiro deparou-se com um aumento no número de ações. Com efeito, a manutenção da morosidade e ineficácia decorrente desse elevado número fez com que a jurisprudência implementasse filtros para o acesso à Justiça.

<sup>72</sup> MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. **Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.gov**. Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura, São Paulo, ano 21, n. 53, p. 81-93, janeiro-março, 2020 *apud* LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso: o uso de online dispute resolution** na Comarca de Araquari (SC). 2019. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

<sup>73</sup> CAVALLINI, Marta. **Número de ações trabalhistas envolvendo a Covid-19 chega a 24 mil**. G1. 2021. Disponível em: <[Número de ações trabalhistas envolvendo a Covid-19 chega a 24 mil | Concursos e Emprego | G1 \(globo.com\)](#)>. Acesso em: 27 set. 2023.

<sup>74</sup> RAMOS, Barbara Marcela Garcia dos Santos; SOUZA, Matheus Bernardes. **Práticas abusivas nas relações de consumo durante a pandemia do COVID-19**. PROCONRS. 2021. Disponível em: <[Práticas abusivas nas relações de consumo durante a pandemia do COVID-19 - PROCON RS](#)>. Acesso em: 27 set. 2023.

Com fundamento no artigo 17 do Código de Processo Civil, que estabelece a necessidade do interesse de agir como uma condição para o exercício do direito de ação,<sup>75</sup> algumas decisões entenderam que a falta de um prévio requerimento administrativo ou o não uso de outros meios disponíveis para solução de conflitos não configurariam o interesse de agir da parte. Desse modo, tais filtros funcionariam como um mecanismo de redução do acesso direto ao Judiciário, reduzindo o número de processos.

Contudo, é importante não relacionar a questão apenas a alta litigiosidade no Brasil atribuída ao acesso ao judiciário. No entendimento de Luciana Gross Cunha e Daniela Monteiro Gabbay, “é necessário ampliar a perspectiva de análise, no sentido de identificar fenômenos e processos que acontecem não somente dentro do sistema judicial, mas também fora dele”,<sup>76</sup> afastando a consequência mais óbvia das caudas de morosidade e alta litigiosidade que impactam o Poder Judiciário brasileiro.

Ademais, os diagnósticos sem embasamento empírico-científico, que correlacionam o volume de processos a um alto acesso à justiça, devem ser repelidos, bem como a restrição de acesso ao Judiciário deve ser justificada pela busca das partes por meios mais adequados e menos onerosos para resolução disputas, em vez de servir apenas como um obstáculo para o ingresso de novas ações.<sup>77</sup> Logo, é essencial não condicionar a redução da carga de processos judiciais a adoção de filtros, visto que tal ação pode ferir os princípios constitucionais do acesso à justiça e da inafastabilidade da jurisdição

Portanto, é perceptível que os princípios apresentados não são eficazes, em face da crescente judicialização no sistema judiciário, conforme demonstra a pesquisa Justiça em Números do CNJ. Nesse sentido, é crucial examinar os filtros de acesso ao judiciário existentes, visto que, atualmente, o acesso à justiça é pautado no acesso ao Judiciário, incluindo as recentes decisões condicionando o direito de ação ao prévio requerimento.

---

<sup>75</sup> BRASIL. **Código de Processo Civil**. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 28 jul. 2023.

<sup>76</sup> CUNHA, Luciana Gross; GABBAY, Daniela Monteiro. **Litigiosidade, morosidade e litigância repetitiva: uma análise empírica**. São Paulo: Saraiva, 2013. p. 29-30.

<sup>77</sup> COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. **Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov**, op. cit., p. 669-675.

### 2.3 A exigência do prévio requerimento administrativo em matérias diversas do direito

Não é inovadora a posição dos Tribunais Superiores de exigirem a necessidade do prévio requerimento administrativo como demonstração do interesse de agir das partes. No tocante ao julgamento de *habeas data* e da interposição de reclamação ao STF por contrariedade de enunciado de súmula vinculante, a jurisprudência nacional consolidou o seu entendimento referente a necessidade da pretensão resistida. Além disso, outro caso é a justiça desportiva, previsto expressamente no artigo 217, parágrafo 1º, da Constituição Federal que o Poder Judiciário só admitirá as ações relativas à matéria após o exaurimento administrativo.

Na seara do Direito Previdenciário, o entendimento reverberado pelo Supremo Tribunal Federal no Recurso Extraordinário nº 631.240/MG foi um grande marco para a concessão de benefícios previdenciários. Conforme já explicitado, a tese de repercussão geral entendeu que a exigência do prévio requerimento administrativo pelo interessado não viola o princípio do acesso à justiça. Nesse contexto, embora o tema seja referente a direitos previdenciários, a posição fixada pelo STF tem produzido efeitos em outras áreas do direito.<sup>78</sup>

Na mesma linha da posição fixada pelo STF no âmbito previdenciário, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), em sede de recursos repetitivos, fixou a tese que faz condão com a exigência do prévio requerimento administrativo nos casos em que há o pedido de exibição de documentos junto as instituições bancárias. Ao julgar o Recurso Especial nº 1.349.453/MS, o STJ manteve o seguinte entendimento:

“PROCESSO CIVIL. RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. ART. 543-C DO CPC. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS EM CADERNETA DE POUPANÇA. EXIBIÇÃO DE EXTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO CAUTELAR DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. INTERESSE DE AGIR. PEDIDO PRÉVIO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E PAGAMENTO DO CUSTO DO SERVIÇO. NECESSIDADE. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC, firma-se a seguinte tese: **A propositura de ação cautelar de exibição de documentos bancários (cópias e segunda via de documentos) é cabível como medida preparatória a fim de instruir a ação principal, bastando a demonstração da existência de relação jurídica entre as partes, a comprovação de prévio pedido à instituição financeira não atendido em prazo razoável, e o pagamento do custo**

<sup>78</sup> GAJARDONI, Fernando da Fonseca. **Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/15**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, v. 21, n. 2. Maio a Agosto de 2020, p. 102.

**do serviço conforme previsão contratual e normatização da autoridade monetária.** 2. No caso concreto, recurso especial provido”.<sup>79</sup> (grifou-se)

No caso em questão, a tese fixada pelos Ministros da Segunda Seção embasou-se no entendimento de que a demonstração dos documentos como medida cautelar preparatória da ação de cobrança não é apenas apropriada, mas também está alinhada com os princípios fundamentais da eficiência e da economia processual.<sup>80</sup> Em suma, a discussão acerca da exigência desses documentos, como dos extratos bancários, versava sobre a existência do interesse de agir da parte para propositura de ações.

Assim, o Superior Tribunal de Justiça reafirmou a sua posição de que o ajuizamento de uma ação cautelar para exibição de documentos bancários com o propósito de auxiliar em uma eventual ação principal é permitido, todavia, estabelecendo que deve haver a comprovação do prévio requerimento administrativo à instituição financeira e o pagamento das taxas correspondentes.

Por fim, outro relevante cenário em que o STJ se posicionou a favor da exigência do prévio requerimento administrativo faz referência a obrigatoriedade do poder público em fornecer medicamentos que não estão dispostos na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (Rename). Nestes casos, os pacientes que necessitarem de medicamentos não incorporados na referida lista do Sistema Único de Saúde (SUS) deverão observar alguns requisitos para obtenção, sendo eles:

“ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. TEMA 106. JULGAMENTO SOB O RITO DO ART. 1.036 DO CPC/2015. FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS NÃO CONSTANTES DOS ATOS NORMATIVOS DO SUS. POSSIBILIDADE. CARÁTER EXCEPCIONAL. REQUISITOS CUMULATIVOS PARA O FORNECIMENTO.1. Caso dos autos: A ora recorrida, conforme consta do receituário e do laudo médico (fls. 14-15, e-STJ), é portadora de glaucoma crônico bilateral (CID 440.1), necessitando fazer uso contínuo de medicamentos (colírios: azorga 5 ml, glaub 5 ml e optive 15 ml), na forma prescrita por médico em atendimento pelo Sistema Único de Saúde - SUS. A Corte de origem entendeu que foi devidamente demonstrada a necessidade da ora recorrida em receber a medicação pleiteada, bem como a ausência de condições financeiras para aquisição dos medicamentos. 2. Alegações da recorrente: Destacou-se que a assistência farmacêutica estatal apenas pode ser prestada por intermédio da entrega de medicamentos prescritos em conformidade com os Protocolos Clínicos incorporados ao SUS ou, na hipótese de inexistência de protocolo, com o fornecimento de

<sup>79</sup> SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial nº 1.349.453/MS – Mato Grosso do Sul**. Relator: Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção. Publicação no DJE: 02 fev. de 2015.

<sup>80</sup> SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial nº 659.139/RS – Rio Grande do Sul**. Relator: Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma. Publicação no DJE: 01 fev. de 2006.

medicamentos constantes em listas editadas pelos entes públicos. Subsidiariamente, pede que seja reconhecida a possibilidade de substituição do medicamento pleiteado por outros já padronizados e disponibilizados. 3. Tese afetada: **Obrigatoriedade do poder público de fornecer medicamentos não incorporados em atos normativos do SUS (Tema 106)**. Trata-se, portanto, exclusivamente do fornecimento de medicamento, previsto no inciso I do art. 19-M da Lei n. 8.080/1990, não se analisando os casos de outras alternativas terapêuticas. 4. TESE PARA FINS DO ART. 1.036 DO CPC/2015 **A concessão dos medicamentos não incorporados em atos normativos do SUS exige a presença cumulativa dos seguintes requisitos: (i) Comprovação, por meio de laudo médico fundamentado e circunstanciado expedido por médico que assiste o paciente, da imprescindibilidade ou necessidade do medicamento, assim como da ineficácia, para o tratamento da moléstia, dos fármacos fornecidos pelo SUS; (ii) incapacidade financeira de arcar com o custo do medicamento prescrito; (iii) existência de registro na ANVISA do medicamento**. 5. Recurso especial do Estado do Rio de Janeiro não provido. Acórdão submetido à sistemática do art. 1.036 do CPC/2015”.<sup>81</sup> (grifou-se)

Corroborando com o entendimento perpetrado pelo E. STJ, o enunciado nº 3 da III Jornada de Direito da Saúde do Conselho Nacional de Justiça defendeu que o interesse de agir da parte interessada se qualifica “mediante comprovação da prévia negativa ou indisponibilidade da prestação no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS e na Saúde Suplementar”.<sup>82</sup>

Portanto, a presença dos requisitos previstos nas jurisprudências configura o entendimento de que exigência do prévio requerimento administrativo não viola os princípios processuais elencados na Constituição Federal, desde que não seja necessário o esgotamento da via administrativa para prevalecer o interesse processual da parte em buscar a tutela jurisdicional.

## 2.4 A plataforma “consumidor.gov.br” como um filtro para ajuizamento de ações

A plataforma “consumidor.gov.br” foi instituída como uma política pública pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, do Ministério da Justiça, para resolução de conflitos de forma rápida e eficiente. Consagrada como a plataforma digital oficial da administração pública que incentiva a autocomposição das partes no âmbito das relações de

<sup>81</sup> BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial nº 1.657.156/RJ – Rio de Janeiro. Relator: Min. Benedito Gonçalves, Primeira Seção. Publicação no DJE: 04 maio de 2018.

<sup>82</sup> BRASIL. Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça. **Enunciado nº 3. III Jornada de Direito da Saúde**. Brasília, 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/03/e8661c101b2d80ec95593d03dc1f1d3e.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2023.

consumo, conferindo autonomia ao consumidor e as empresas, o “consumidor.gov.br” surge em um cenário de incentivo aos meios adequados de resolução de conflitos, inclusive no ambiente virtual.

O uso da plataforma pode encontrar embasamento no artigo 3º, parágrafo 2º do Código de Processo Civil e no artigo 4º, caput e incisos III e V do Código do Consumidor<sup>83</sup> que, com o objetivo de prevenir conflitos, incentiva a utilização dos meios autocompositivos como forma prioritária para resolução das controvérsias. Assim, o “consumidor.gov.br” surge com o propósito do poder público de frear a judicialização excessiva, possuindo, de acordo com João Sousa (2014, p. 30), as seguintes premissas:

“[...] transparência e controle social; importância estratégica das informações prestadas pelos consumidores; e acesso a informação como potencializadora do poder de escolha dos cidadãos. Assim, tem-se a expectativa de que o consumidor assumira um papel ativo, ao acompanhar e avaliar o desempenho dos fornecedores – disponível na própria plataforma.”<sup>84</sup>

Buscando cumprir com as premissas que permeiam o “consumidor.gov.br”, o SENACON firmou um convênio com o Conselho Nacional de Justiça para integrar duas plataformas digitais amplamente utilizadas, o “consumidor.gov.br” ao Processo Judicial Eletrônico (PJe), dando opção àquele que ingressa com a ação para utilizar o “consumidor.gov.br” antes de prosseguir com o processo.

O Acordo de Cooperação Técnica 016/2019, celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça e da Segurança Pública, por meio do SENACON, além de ter sido o instrumento para integração das plataformas, busca promover a pacificação social através da conciliação, na justificativa que tal método constitui-se como um meio simplificado e informal para diminuir o número de processos judiciais e gerar maior satisfação das partes.<sup>85</sup>

<sup>83</sup> BRASIL. **Código de Processo Civil**. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 13 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm)>. Acesso em: 13 jun. 2023.

<sup>84</sup> MAIOLINO, Isabela. TIMM, Luciano Benetti. **Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.gov**, op. cit., 2020 *apud* SOUSA, João Paulo Alexandre de. **Defesa do consumidor e políticas públicas: um estudo sobre o consumidor.gov.br**. 2014. Monografia (Bacharelado em Gestão de Políticas Públicas) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2014.

<sup>85</sup> BRASIL. **Acordo de Cooperação Técnica nº 016/2019**. Acordo de cooperação técnica entre o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para incremento de métodos autocompositivos, mediante plataformas on-line, para solução de controvérsias consumeristas. 2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus->

A justificativa para inauguração do referido Acordo de Cooperação Técnica foi pautada no Preâmbulo da Constituição da República, que garante o dever ao Estado de assegurar uma sociedade comprometida com a solução pacífica das controvérsias, e no artigo 5º, inciso XXXII, da CRFB/88, que estabelece como direito fundamental a defesa do consumidor pelo Estado, na forma da lei.<sup>86</sup>

Nesse sentido, é possível averiguar que os princípios, constitucionais e processuais, são pilares essenciais para que o Estado possa promover os meios adequados de solução de conflitos e descongestionar o Poder Judiciário. Com efeito da parceria firmada no Acordo de Cooperação Técnica 016/2019, a plataforma “consumidor.gov.br” tem demonstrado resultados positivos. O “Boletim Consumidor.gov.br 2022”, disponibilizado na própria plataforma, divulgou que o índice médio de solução das empresas no “consumidor.gov.br” foi de 77,4%, e o prazo médio de resposta foi de 7 dias, no ano de 2022.<sup>87</sup>

No ano de 2020, através da alteração do Decreto nº 8.573/2015, que dispõe sobre o *consumidor.gov.br*, pelo Decreto nº 10.197/2020, o governo federal tornou obrigatória a plataforma digital para a resolução de controvérsias consumeristas que envolvam as entidades da administração pública direta e indireta, estabelecendo, ainda, que os órgãos que possuíam plataformas próprias deveriam migrar os serviços para o *consumidor.gov.br*.<sup>88</sup> Tal medida reforça a ideia de que o uso da ODR deve ser utilizado como um filtro para o ingresso do interessado ao Poder Judiciário.

Em complemento, no mesmo ano, durante a pandemia do Covid-19, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública editou a Portaria nº 15, definindo que as empresas providenciassem o cadastro na plataforma “consumidor.gov.br” para estabelecer uma comunicação objetiva e institucionalizada delas com os seus consumidores,

---

[direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj\\_-\\_2019\\_1.pdf](#)>. Acesso em: 14 jun. 2023.

<sup>86</sup> *Ibid*

<sup>87</sup> **INDICADORES. Publicações.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>>. Acesso em: 21 jun.2023

<sup>88</sup> BRASIL. **Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.** Dispõe sobre o Consumidor.gov.br. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm)>. Acesso em: 27 jun. 2023

permitindo, ainda, a notificação da reclamação *online*, consoante previsão do artigo 34 do Decreto nº 2.181/1997.<sup>89</sup>

Apresentado esse contexto, é possível observar que a plataforma *consumidor.gov.br* firmou um canal de comunicação célere, menos oneroso e burocrático entre fornecedores e consumidores para dirimir sobre as controvérsias existentes entre as partes, podendo ser utilizada, de fato, como um filtro em prol da descongestionamento de causas levadas ao Poder Judiciário. No entanto, considerando as pesquisas elucidadas, a plataforma extrajudicial ainda não ocasionou a diminuição de demandas postuladas em juízo.

Para Antônio César Bochenek e Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer Elesbon, a plataforma digital necessita de incentivos adicionais para que os consumidores a considerem como primeira opção para resolução da controvérsia. Na visão dos autores:

“o sistema do “Consumidor.gov.br” ainda não incorpora nenhuma aplicação que possa ser relacionada a ideia de “quarta parte” e que proporcione ganhos qualitativos aos envolvidos. O sistema oferece ambiente de negociação on-line, sem qualquer tipo de assistência mais sofisticada.”<sup>90</sup>

No mesmo sentido, Larissa Maria de Moraes Leal e Fabiana Prietos Peres indicam que a ausência de assistência direta aos consumidores por meio da ferramenta supracitada é uma preocupação. Na visão das autoras, embora esteja hospedada em um site do governo federal, a plataforma digital não oferece a possibilidade de assistência direta por parte de mediadores ou conciliadores, tampouco não possui recursos para o cadastro de advogados que queiram prestar auxílio aos consumidores durante as negociações. Assim, o quadro apresentado revela uma vulnerabilidade da ferramenta na defesa dos interesses dos consumidores.<sup>91</sup>

<sup>89</sup> BRASIL. **Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997**. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2181.htm)>. Acesso em: 27 jun. 2023.

<sup>90</sup> BOCHENEK, Antônio César; ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. **ODR's em conflitos de consumo: o consumidor.gov.br precisa de um nudge?**. Revista Internacional Consinter de Direito, Paraná, Brasil, v. 9, n. 16, p. 447, 2023. DOI: 10.19135/revista.consinter.00016.20. Disponível em: <<https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/482>>. Acesso em: 29 set. 2023.

<sup>91</sup> LEAL, Larissa Maria de Moraes; PERES, Fabiana Prietos. **A vulnerabilidade jurídica do consumidor e sua necessária assistência por advogados nas soluções não-judiciais de conflitos: um olhar mais aprofundado para as condições da plataforma consumidor.gov**. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, [S. l.], v. 16, n. 2, 2022. DOI: 10.21207/1983.4225.1316. Disponível em: <<http://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/1316>>. Acesso em: 29 set. 2023.

Já Bianca Figueiredo faz uma crítica a metodologia empregada na contagem dos resultados, entendendo que nos casos em que o consumidor não avalia o resultado obtido dentro do tempo estimado pela plataforma, automaticamente o conflito é considerado resolvido, presumindo um resultado positivo, sem, contudo, ter a certeza daquele resultado computado. Assim, a autora indica que o correto seria a divulgação de dois resultados: um relativo às reclamações solucionadas e avaliadas pelo consumidor, e outro referente às reclamações não avaliadas, ou seja, finalizadas automaticamente pelo sistema.<sup>92</sup>

De todo modo, a ferramenta extrajudicial consumidor.gov.br apresenta mais benefícios quando comparada ao processo judicial.<sup>93</sup> Isso porque, conforme elucidado por Caroline Visentini Ferreira Gonçalves e Ricardo Dalmaso Marques, a sociedade hodierna não deve aguardar ou depender somente da tutela jurisdicional para resolução das controvérsias, concluindo que:

“Cabe ao Estado e às entidades públicas e privadas organizarem e reconhecerem meios alternativos (adequados) de solução de conflitos, como as plataformas de ODR adotadas por empresas ou mesmo propostas por lawtechs, e também as propostas das autoridades competentes, como o Consumidor.gov.br. O acesso à ordem jurídica justa no campo do direito do consumidor deve passar por soluções tecnológicas, inovadoras e transparentes, com prioridade em relação ao Poder Judiciário, que não pode ser tido como a primeira e única porta para esse tipo de demanda, mas, ao invés disso, ser mais eficientemente utilizado e respeitado com atividades mais compatíveis com o honroso encargo da atividade jurisdicional. O cumprimento e respeito ao direito do consumidor de forma voluntária, transparente e instantânea, associado a uma árvore de tomada de decisões para o endereçamento das reclamações que interpreta a sistemática de maneira favorável ao consumidor – sobretudo de forma tecnológica (e sustentável!) – representa, com efeito, um real benefício ao consumidor.”<sup>94</sup>

Portanto, a plataforma “consumidr.gov.br” é um demonstrativo que o Poder Judiciário necessita promover meios que descongestionem o sistema jurisdicional brasileiro. Diante do exposto e através da pesquisa Justiça em Números, é possível relacionar que o tempo de espera da tramitação processual e a elevada quantidade de processos judiciais não permitem a entrega de uma prestação jurisdicional efetiva, que assegurem a razoável duração do processo e o acesso à justiça.

<sup>92</sup> FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. **Consumidor.gov: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito**, op. cit., p. 11.

<sup>93</sup> *Ibid*

<sup>94</sup> GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira; MARQUES, Ricardo Dalmaso. **Acesso à ordem jurídica justa nas relações de consumo e a tecnologia**. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/acesso-a-ordem-juridica-justa-nas-relacoes-de-consumo-e-a-tecnologia-15032019>>. Acesso em: 29 set. 2023.

Nesse sentido, a utilização dos meios adequados de solução de conflitos, como a plataforma “consumidor.gov.br”, encontra-se em destaque em face à desjudicialização do Poder Judiciário, tendo em vista que a sua promoção por meio de políticas próprias do poder público representa um papel fundamental na mudança de concepção sobre o acesso à justiça e ao fomento dos métodos autocompositivos no Brasil.

### 3 A TENTATIVA FRUSTRADA DA EXIGÊNCIA DE COMPOSIÇÃO EXTRAJUDICIAL COMO REQUISITO PARA PROPOSITURA DE AÇÕES

#### 3.1 O interesse de agir das partes como uma condição para o legítimo exercício do direito de ação

O processo é um meio utilizado para a formação ou aplicação do direito, com o propósito de assegurar um resultado satisfatório, regulando o conflito de interesses gerado pela pretensão resistida de uma parte em face de outra, para que efetivamente seja alcançado um resultado justo e inequívoco.<sup>95</sup> Nesse sentido, o processo, conforme a Teoria Eclética de Liebman, apresenta três condições para o exercício do direito de ação, sendo: a legitimidade de partes; a possibilidade jurídica do pedido; e o interesse de agir das partes.

O interesse de agir é um pressuposto processual essencial que torna o processo útil, adequado e necessário. Para Fredie Didier Jr., tal requisito deve ser examinado sob a ótica da necessidade e da utilidade da tutela jurisdicional, considerando a situação litigiosa submetida a juízo. Para o autor, sua constatação é feita através da situação narrada na demanda judicial, por isso, o interesse de agir é um interesse processual, pois há o desejo do provimento daquilo que se pede ao juiz.<sup>96</sup> Conforme os ensinamentos de Alexandre Freitas Câmara:

“O interesse de agir é verificado pela presença de dois elementos, que fazem com que esse requisito do provimento final seja verdadeiro binômio: “necessidade da tutela jurisdicional” e “adequação do provimento pleiteado”. Fala-se, assim, em “interesse-necessidade” e em “interesse-adequação”. A ausência de qualquer dos elementos componentes desse binômio implica ausência do próprio interesse de agir.”<sup>97</sup>

Nesse contexto, Liebman defende que o interesse de agir relaciona a violação de um direito a busca pela tutela jurisdicional favorável. O pressuposto, então, indica a necessidade do interessado de recorrer ao processo para proteção do direito violado e a capacidade de obter

<sup>95</sup> CARNELUTTI, Francesco. **Teoria geral do direito**. São Paulo: Ed. Lejus, 1999. p. 72.

<sup>96</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., 2019, p. 422-423 *apud* LIEBMAN, Enrico Tullio. **Manual de Direito Processual Civil**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 1986, v. 1, p. 155.

<sup>97</sup> CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de Direito Processual Civil**. 25. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2014. v.1. p. 151.

o resultado pretendido, ou seja, o provimento do seu pedido em prol da satisfação do interesse subjetivo lesado pelo comportamento contrário da outra parte<sup>98</sup>. Ademais, conforme elucida Daniel Amorim Assumpção Neves:

“Cabe ao autor demonstrar que o provimento jurisdicional pretendido será capaz de lhe proporcionar uma melhora em sua situação fática, o que será suficiente para justificar o tempo, a energia e o dinheiro que serão gastos pelo Poder Judiciário na resolução da demanda.”<sup>99</sup>

No mesmo sentido, Fredie Didier Jr. elucida que tal pressuposto é um requisito *extrínseco positivo*, isto é, ele “deve existir para que a instauração do processo se dê validamente”<sup>100</sup>. Assim, à luz da demonstração da utilidade do interesse de agir, Cândido Rangel Dinamarco argumenta que o autor da ação deve demonstrar que o seu pedido irá conferir-lhe benefícios, caso contrário, “nega-se a ordem jurídica a emití-lo e, mais que isso, nega-se a desenvolver aquelas atividades ordinariamente predispostas à sua emissão (processo, procedimento, atividade jurisdicional)”<sup>101</sup>.

Logo, o processo não só deve propiciar o resultado favorável, como também o meio deve ser adequado, uma vez que a via escolhida deve ser capaz de salvaguardar o bem da vida pretendido. Desse modo, é preciso que o demandante demonstre que foi a juízo em busca do provimento adequado para a tutela da vantagem narrada na petição inicial, valendo-se da via judicial adequada para prevenir a ameaça ou reprimir lesão ao direito, ao passo que a escolha do procedimento inadequado enseja o encerramento do processo.<sup>102</sup>

Por sua vez, o exame da necessidade do interesse de agir parte da premissa que a jurisdição deve ser considerada a última forma de solução do conflito. Assim, considera-se que se não há meios adequados para a satisfação voluntária, há a necessidade pelo demandante da jurisdição.<sup>103</sup> Na visão de Humberto Theodoro Júnior:

<sup>98</sup> LIEBMAN, Enrico Tullio. **Manual de Direito Processual Civil**. op. cit., 1986.

<sup>99</sup> NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil**. 4. ed. rev. atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012.

<sup>100</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 422.

<sup>101</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. **Execução Civil**. 7ª ed. São Paulo: Malheiros, 2000, p. 402.

<sup>102</sup> CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de Direito Processual Civil**, op. cit., p. 151.

<sup>103</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 424.

“Localiza-se o interesse processual não apenas na utilidade, mas especificamente na necessidade do processo como remédio apto à aplicação do direito objetivo no caso concreto, pois a tutela jurisdicional não é jamais outorgada sem uma necessidade, como adverte Allorio. Essa necessidade se encontra naquela situação ‘que nos leva a procurar uma solução judicial, sob pena de, se não o fizermos, vermo-nos na contingência de não podermos ter satisfeita uma pretensão (o direito de que nos afirmamos titulares)’. Vale dizer: o processo jamais será utilizável como simples instrumento de indagação ou consulta acadêmica. Só o dano ou o perigo de dano jurídico, representado pela efetiva existência de uma lide, é que autoriza o exercício do direito de ação. Falta interesse, portanto, se a lide não chegou a configurar-se entre as partes, ou se, depois de configurada, desapareceu em razão de qualquer forma de composição válida.”<sup>104</sup>

Nesse sentido, a perspectiva do *interesse-necessidade* indica que o processo não deve ser apenas útil (adequado) ao autor, mas também necessário, demonstrando que a busca da tutela jurisdicional é o meio indispensável para alcançar o pretendido. Sendo assim, o acesso ao Poder Judiciário se configura como *ultima ratio*, não havendo a necessidade do ingresso da ação judicial se outros meios de solução de conflitos forem mais adequados, não havendo a configuração do interesse processual nesses casos.

Uma questão controversa que tem sido amplamente discutida na doutrina e nos tribunais, já elucidada nos capítulos anteriores, pode ser relacionada às óticas da necessidade e da utilidade do interesse de agir ao prévio requerimento extrajudicial ou administrativo como requisito para propositura de ações judiciais. Embora essa exigência possa ser vista como uma violação dos princípios constitucionais, ela pode, todavia, auxiliar na desjudicialização do Poder Judiciário. De todo modo, Fredie Didier Jr. esclarece sobre esse conflito:

“Direitos fundamentais podem sofrer restrições por determinação legislativa infraconstitucional. É necessário, porém, que esta restrição tenha justificação razoável. No caso, em juízo *a priori*, não parece inconstitucional o condicionamento, em certos casos, da ida ao Judiciário ao esgotamento administrativo da controvérsia. É abusiva a provocação desnecessária da atividade jurisdicional, que deve ser encarada como *ultima ratio* para a solução do conflito. Se o demandante demonstrar que, naquele caso, não pode esperar a solução administrativa da controvérsia - há urgência no exame do problema, por exemplo, a restrição revela-se, assim, indevida, e deve ser afastada, no caso, pelo órgão julgador. Note, então, que a análise da possibilidade de condicionamento do ingresso no Judiciário transfere-se para o caso concreto. Em suma: pode a lei restringir, em certos casos, o acesso ao Judiciário; se, porém, revelar-se abusiva, de acordo com circunstâncias particulares do caso concreto, esta restrição pode ser afastada pelo órgão julgador.”<sup>105</sup>

<sup>104</sup> THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil**. 53. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. 1, p. 78.

<sup>105</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**, op. cit., p. 219

O entendimento supracitado pode ser observado no julgamento do Recurso Extraordinário nº 631.240/MG, que definiu a tese de repercussão geral de que o prévio requerimento administrativo é um requisito indispensável para caracterizar o interesse de agir do demandante nas ações previdenciárias. Assim, corroborando com Fredie Didier Jr. e observando o princípio da inafastabilidade da jurisdição, o entendimento fixado pelo STF não exige que todas as instâncias administrativas sejam exauridas para o ingresso de ação judicial em face do INSS, apenas que haja uma tentativa de solução extrajudicial.

Assim, considerando que o Supremo Tribunal Federal se manifestou contrário quanto à constitucionalidade do condicionamento das demandas a comissão de conciliação prévia na justiça trabalhista, no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI nº 2.139/DF)<sup>106</sup>. Na visão de Thiago Ferreira Marcheti e Rogério Mólíca:

“se confrontarmos os dois posicionamentos do Supremo Tribunal Federal é possível verificar uma mudança no entendimento, já que inicialmente o entendimento era no sentido de que não se poderia criar qualquer condicionante para o ingresso no Judiciário e, atualmente, já se exige, ao menos no âmbito previdenciário, que se apresente o prévio requerimento como condição para o exercício válido do direito de ação.”<sup>107</sup>

Portanto, é possível concluir que o referido pressuposto processual é uma das condições essenciais da ação, legitimando o efetivo interesse da parte em obter a tutela jurisdicional. No entanto, com o sobrecarregamento demasiado de ações que tramitam no Poder Judiciário, a jurisprudência vem aplicando condicionantes ao direito de ação, de modo que comprovem o interesse de agir da parte através do requerimento prévio pela via administrativa, sem, contudo, deixar de observar os parâmetros estabelecidos pelas garantias previstas na Constituição Federal.

<sup>106</sup> BRASIL. STF. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.139**. Sessão Plenária. Relatora Min. Carmén Lúcia, j. em 01 de agosto de 2018. Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=1804602>>. Acesso em: 04 out. 2023.

<sup>107</sup> MARCHETI, Thiago Ferreira; MOLICA, Rogério. **Uma releitura do acesso à justiça na sociedade contemporânea: a (des)necessidade de tentativa de autocomposição para a comprovação da existência do interesse de agir**. Revista Cidadania e Acesso à Justiça, v. 7, n. 2, p. 70-90, 2022.

### 3.2 A relação do uso de ODRs com a justiça multiportas e os princípios processuais

No Brasil, há cerca de 149 milhões de usuários da Internet em todo o território nacional, de acordo com a pesquisa TIC Domicílios de 2022, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br).<sup>108</sup> Tal número, quando espelhado para a realidade jurídica, justifica a crescente utilização dos ambientes digitais que visam a aproximação da atuação do Judiciário ao seu jurisdicionado.

O caso em tela, então, propicia que o Estado utilize e desenvolva os meios adequados de resolução de conflitos no ambiente virtual, introduzindo-os no sistema convencional de justiça por meio de plataformas que incentivam a solução consensual das controvérsias, como o uso do “consumidor.gov.br”.<sup>109</sup> Assim, a difusão de *Online Dispute Resolution* tende a favorecer o acesso à justiça e promover a paz social, reduzindo a necessidade de levar disputas cotidianas e de menor complexidade ao sistema judicial, mas que constituem parte substancial da massa de litígios.<sup>110</sup>

Relativamente às ODRs, Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco observaram que “é possível identificar a intensificação de iniciativas legislativas voltadas a torná-las de grau obrigatório para a escalada ao Judiciário”<sup>111</sup>. Desse modo, não há dúvidas de que a incorporação gradual dos meios de ODR pelo Poder Judiciário e pela Administração Pública pode tornar-se crucial para mudar a cultura litigiosa presente no Brasil, contudo, a implementação destes métodos deve auxiliar na concretização ao acesso à justiça, e não os restringir.

---

<sup>108</sup> NIC.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). **"92 milhões de brasileiros acessam a internet apenas pelo telefone celular, aponta TIC Domicílios 2022."** Disponível em: <<https://nic.br/noticia/releases/92-milhoes-de-brasileiros-acessam-a-internet-apenas-pelo-telefone-celular-aponta-tic-domicilios-2022/>>. Acesso em: 03 out. 2023.

<sup>109</sup> ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz. **Online Dispute Resolution in Brazil: Are we ready for this cultural turn?** Revista Paradigma [recurso eletrônico]. a.XX, nº 24, jan/dez 2015. Ribeirão Preto: UNAERP, p. 68-80.

<sup>110</sup> RAMOS, Fabíola Bohmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário**, op. cit., p. 15.

<sup>111</sup> COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. **Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov**, op. cit., p. 686.

Nesse contexto, a pesquisa TIC Domicílios de 2022 mostrou que 36 milhões de brasileiros não possuem acesso à internet. A região Sudeste lidera a lista do número de pessoas sem acesso à internet no Brasil, representando 42% dos casos. A região Norte aparece logo em seguida, com 28%, e o Sul representa o equivalente a 17%. Por último, a lista elenca a região Norte, com 8% e o Centro-Oeste, com taxa de 5%. Para Alexandre Barbosa, gerente do Cetic.br e Nic.br, “o Brasil ainda tem um caminho importante a percorrer na universalização do acesso, adotando estratégias específicas para a inclusão digital das populações mais vulneráveis”.<sup>112</sup>

O cenário apresentado, refletido nas ações do Poder Judiciário em promover o uso compulsório de plataformas digitais, especificamente na discussão acerca da obrigatoriedade do uso da plataforma *consumidor.gov.br* como requisito para resolução de questões consumeristas em seu âmbito, revela algumas problemáticas. Em conformidade com os números apresentados pela pesquisa TIC Domicílios de 2022, questiona-se como o Judiciário deseja estabelecer o uso obrigatório da plataforma se parte da população não possui acesso à internet.

No tocante a plataforma digital “consumidor.gov.br”, outro ponto relevante diz respeito a sua utilização autônoma pelo consumidor. Sendo este a parte vulnerável da relação, o suporte de profissionais capacitados, como os advogados, demonstra-se essencial para fornecer ao consumidor as informações necessárias em prol da tutela do seu direito. Nesse sentido, a ausência de tais agentes para auxiliar a negociação somente agrava a vulnerabilidade dos consumidores. Assim, para Larissa Maria de Moraes Leal e Fabiana Prietos Peres:

“Não obstante, o Brasil conta hoje com uma plataforma – a consumidor.gov - que não prevê e não permite a participação de advogados na assessoria dos consumidores, permitindo, não raro, que o consumidor se veja em um ambiente administrativo desprovido de mediadores, conciliadores e, sozinho, diante de litigantes habituais.”<sup>113</sup>

Conforme já apresentada no presente trabalho, a justiça multiportas está associada ao conceito que o Judiciário é somente um dos diversos meios para resolução de conflitos, abrangendo uma variedade de outros meios alternativos que podem ser mais adequados e

<sup>112</sup> PODER360. **36 milhões de pessoas não têm acesso à internet no Brasil**. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/tecnologia/36-milhoes-de-pessoas-nao-tem-acesso-a-internet-no-brasil/>. Acesso em: 03 out. 2023.

<sup>113</sup> LEAL, Larissa Maria de Moraes; PERES, Fabiana Prietos. **A vulnerabilidade jurídica do consumidor e sua necessária assistência por advogados nas soluções não-judiciais de conflitos: um olhar mais aprofundado para as condições da plataforma consumidor.gov**, op. cit., Disponível em: <http://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/1316>>. Acesso em: 4 out. 2023.

eficazes, a depender de cada situação. Para difusão do tribunal multiportas no Brasil faz-se necessário uma nova interpretação do princípio ao acesso à justiça, no qual o Poder Judiciário deve ser visto como uma estrutura ampla e complexa, que abrange também os meios adequados de resolução de conflitos.

Na visão de Ada Pellegrini Grinover, a jurisdição inclui não apenas a justiça estatal, mas também a justiça arbitral e a justiça consensual, com o objetivo de garantir o acesso à justiça, independentemente de ser estatal ou não, promovendo uma ordem jurídica justa.<sup>114</sup> Nesse sentido, o tribunal multiportas não desestimula a busca da tutela jurisdicional, ao contrário, reconhece que é apenas uma das “portas” neste vasto sistema e reafirma a ideia de escolha da via mais adequada, seja ela judicial ou extrajudicial, de acordo com as circunstâncias e os interesses das partes envolvidas.

Como resultado, a associação entre o sistema do tribunal multiportas e o conceito de acesso à justiça, para Kazuo Watanabe, importa em um direito de pacificação social. Assim, a busca da solução para os conflitos que seja mais bem adequada às partes envolvidas, aumenta a probabilidade de se chegar a uma conclusão pacífica, independentemente do método escolhido. Para o autor, “essa é a premissa que se deve ter em mente quando se pensa em meios consensuais de solução de conflitos: adequação da solução à natureza dos conflitos e às peculiaridades e condições especiais das pessoas envolvidas”.<sup>115</sup>

Corroborando com a mudança na concepção de jurisdição, Flávia Pereira Hill diz que o acesso à justiça está evoluindo em conjunto com a desjudicialização da resolução de conflitos, de modo que os litígios estão sendo solucionados por agentes que não fazem parte dos quadros do Poder Judiciário. Ademais, a autora indica que:

“O aspecto subjetivo deixa de ser um elemento indeclinável para a caracterização da jurisdição. Isso porque a atividade não perde a sua essência exclusivamente em razão de ter sido praticada *intra* ou *extramuros*, ou seja, dentro ou fora do Poder Judiciário. O foco precisa estar, pois, na atividade desempenhada e não em quem a presta.”<sup>116</sup>

<sup>114</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade, Fundamentos para uma nova teoria geral do processo**. Brasília: Gazeta Jurídica. 2018. p. 17.

<sup>115</sup> WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos**. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; AMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2012, p. 89.

<sup>116</sup> HILL, Flávia Pereira. **Desjudicialização e Acesso à Justiça Além Dos Tribunais: Pela Concepção De Um Devido Processo Legal Extrajudicial**. Revista Eletrônica de Direito Processual, [S. l.], v. 22, n. 1, 2020. DOI:

Diante do exposto, a justiça multiportas, somado ao incentivo da utilização dos meios apropriados de resolução de conflitos, como as ADRs e ODRs, não desencoraja a busca por soluções judiciais. Em vez disso, ela estabelece que o Poder Judiciário é apenas uma das opções disponíveis dentro do sistema, devendo ser acionado quando for a via mais adequada para solucionar determinado conflito e estabelecer a pacificação da justiça.

Por conseguinte, a releitura do princípio do acesso à justiça através do tribunal multiportas não afronta o princípio da inafastabilidade de jurisdição, tampouco estabelece condições para o seu exercício. Isso porque a justiça multiportas não exclui a atuação da tutela estatal, somente incentiva a resolução de conflitos por outros meios que podem ser mais adequados que o Poder Judiciário, a fim de estabelecer uma ordem justa e eficaz.

Nesse sentido, Bianca Fernandes defende que mesmo na ausência de disposição explícita na legislação quanto à obrigação do prévio requerimento administrativo, em situações específicas, pode-se requerer tal exigência sem violar o princípio da inafastabilidade da jurisdição, tendo em vista que o Poder Judiciário deve ser acionado como último recurso e, se houver alternativa à jurisdição, ela deve ser utilizada para evitar o esgotamento dos recursos públicos, que já são limitados.<sup>117</sup>

Não obstante, a nova concepção do princípio também objetiva preservar o princípio da razoável duração do processo. Promovendo alterações no sistema tradicional de justiça, tal garantia seria mais eficaz, visto que o estabelecimento de outros caminhos para resolução dos conflitos incentivaria a desjudicialização do Poder Judiciário, tornando-o mais célere, adequado e eficiente, todavia, não descaracterizando os direitos conferidos através dos conceitos tradicionais dos princípios.

Em conformidade, Nelson Nery Jr. identifica que o princípio da duração razoável do processo desempenha uma dupla função, uma vez que está relacionado com o tempo de tramitação de uma ação judicial, desde o seu início até o trânsito em julgado, e, por outro lado,

---

10.12957/redp.2021.56701. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/56701>>. Acesso em: 4 out. 2023.

<sup>117</sup> FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. **Consumidor.gov: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito**, op. cit., p. 127.

está vinculado à promoção e adoção de meios alternativos de resolução de conflitos, de modo que “de sorte a aliviar a carga da justiça ordinária, o que, sem dúvida, viria a contribuir para abreviar a duração média do processo”.<sup>118</sup>

A respeito, na visão de Flavia Pereira Hill existiria o devido processo legal extrajudicial, exercido pelos cartórios extrajudiciais que exercem funções compreendidas como jurisdicionais, em razão da desjudicialização, e que deve ser equivalente ao devido processo legal exigido no Estado Democrático de Direito. Ademais, para a autora:

“As maiores conquistas da atual fase da ciência processual –a que podemos chamar tanto de instrumentalismo como de formalismo valorativo, o que seria tema para outro trabalho –consistem justamente na consecução das garantias fundamentais do processo. Por isso, não se pode admitir que a desjudicialização, com vistas a potencializar o acesso à justiça através da Justiça Multiportas, compactue com eventual retrocesso garantístico, nem consinta em abrir mão precisamente das referidas garantias fundamentais, visto que representaria nefasto e intolerável retrocesso.”<sup>119</sup>

Em resumo, a conexão fundamental entre o sistema multiportas e os princípios constitucionais-processuais apresentados no presente trabalho reside na diversidade de métodos disponíveis para solucionar conflitos, seja no âmbito judicial ou extrajudicial, presencial ou digital, que aumentam as chances de alcançar uma pacificação justa e eficiente, além do encontro de mecanismos para mitigar a judicialização das controvérsias, garantindo a aplicabilidade dos princípios, seja na tutela jurisdicional dos direitos ou pelos outros meios de resolução de conflitos.

### **3.3 A compatibilidade do “consumidor.gov.br” com o Código do Consumidor e com o Código de Processo Civil**

Conforme observado no presente trabalho, é possível utilizar a plataforma “consumidor.gov.br” como uma forma de resolução de conflitos de forma rápida, gratuita e desburocratizada. Por meio de incentivos como do CNJ para o uso dos meios adequados de

---

<sup>118</sup> NERY JR., Nelson. **Princípios do processo na Constituição Federal**. 13. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p. 370-371.

<sup>119</sup> *Ibid*

resolução de conflitos e da incorporação da referida plataforma digital ao sistema PJe, conclui-se que o *consumidor.gov.br* é compatível com a legislação brasileira e está em consonância com o fomento dos Tribunais no avanço da justiça multiportas.

Sob o aspecto da legislação, oportuno esclarecer que a plataforma “consumidor.gov.br” está em consonância com o Código de Defesa do Consumidor, com base no artigo 4º, incisos III e V e no artigo 6º, incisos VII e VIII.<sup>120</sup> Nesse sentido, a plataforma digital facilita a defesa dos direitos dos consumidores, sendo desburocratizada, de fácil acesso e com grande potencial de resolução de controvérsias. Além disso, por ter sido desenvolvida e mantida por um órgão estatal, a ferramenta promove a resolução de conflitos consumeristas fora do âmbito judicial, conferindo maior praticidade ao consumidor.

O *consumidor.gov.br* também está em conformidade com as disposições e preceitos do Código de Processo Civil. De acordo com o artigo 3º, §2º e §3º, do CPC, o Estado promoverá a solução consensual dos conflitos, sempre que possível, estimulando à conciliação, a mediação e os outros métodos consensuais, mesmo durante o processo judicial. Além disso, o artigo 139, inciso V, do CPC estabeleceu, ainda, que o juiz deve “promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais”.<sup>121</sup> Sendo assim, é notório perceber que o Código de Processo Civil prestigiou as recomendações sobre a consensualização do Poder Judiciário, estabelecidas na Resolução nº 125/2010 do CNJ.

---

<sup>120</sup> “Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...) III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; (...) V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores; (...) Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.” (BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em: 06 out. 2023).

<sup>121</sup> BRASIL. **Código de Processo Civil**. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 06 out. 2023.

Nesse aspecto, Fredie Didier Jr. defende a existência de um princípio aplicável nos casos em que a autocomposição é recomendável. Para o autor:

“Também vem ganhando muita força o uso da rede mundial de computadores como plataforma para facilitar a autocomposição, com as chamadas *online dispute resolutions*, muito utilizadas em âmbito consumerista. Pode-se, inclusive, defender atualmente a existência de um princípio do estímulo da solução por autocomposição - obviamente para os casos em que ela é recomendável. Trata-se de princípio que orienta toda a atividade estatal na solução dos conflitos jurídicos.”<sup>122</sup>

Por conseguinte, a legislação processual civil brasileira dispõe em seu artigo 17 que “para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade. Nos termos do referido artigo e conforme demonstrado nos capítulos anteriores, a plataforma *consumidor.gov.br* demonstra-se compatível com o Código de Processo Civil, tendo em vista que pode vislumbrar o interesse de agir da parte, na mesma linha da tese de repercussão geral proferida no julgamento do Recurso Extraordinário nº 631.240 pelo STF.

A propósito, Nelson Nery Junior defende que o julgamento da causa sem a demonstração do interesse de agir, somado as demais condições da ação, poderá ofender ao princípio da inafastabilidade de jurisdição.<sup>123</sup> Em conformidade, Cândido Rangel Dinamarco reconhece que o acesso à justiça pode ser limitado nos casos em que existe outro meio viável, ou seja, quando postulado sem necessidade de intervenção judicial.<sup>124</sup>

Não obstante, o princípio da cooperação, previsto no artigo 6º do Código de Processo Civil, estabelece que todas as partes do processo devem cooperar entre si, em tempo razoável, para que se obtenha uma decisão justa e efetiva,<sup>125</sup> o que inclui, de acordo com Bianca Fernandes, um comportamento contínuo das partes, até mesmo extrajudicialmente, envidando esforços para resolver o conflito de forma consensual, através dos meios alternativos ao Judiciário, como a plataforma “consumidor.gov.br”.<sup>126</sup>

<sup>122</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. op. cit., p. 324.

<sup>123</sup> NERY JR., Nelson. **Princípios do processo na Constituição Federal**. op. cit., p. 218.

<sup>124</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**, op. cit., p. 201.

<sup>125</sup> BRASIL. **Código de Processo Civil**. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 06 out. 2023.

<sup>126</sup> FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. **Consumidor.gov: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito**, op. cit., p. 138.

Nesta perspectiva, Lamy e Rodrigues defendem que o acesso à justiça não é eliminado no acesso ao Poder Judiciário, podendo ser considerado efetivo se o conflito fosse solucionado através de decisão justa e em prazo razoável, cumprindo com o princípio previsto no artigo 6º do CPC. A prestação jurisdicional morosa pode não cumprir com o objeto da jurisdição, tendo em vista que o direito pode não mais interessar ou existir à parte interessada. A respeito, os autores afirmam que:

“Além de efetiva, é imperioso que a decisão seja tempestiva. O processo não apenas deve se preocupar em garantir a satisfação jurídica das partes, mas principalmente, para que essa resposta aos jurisdicionados seja justa, é imprescindível que se faça em um espaço de tempo compatível com a natureza do objeto litigado. Do contrário, torna-se utópica a tutela jurisdicional de qualquer direito. Inegável é o fato de que, quanto mais distante da ocasião propícia for proferida a sentença, mais fraca e ilusória será sua eficácia e, em corolário, também mais frágil e utópico será o direito reconhecido.”<sup>127</sup>

Portanto, a plataforma “consumidor.gov.br” é compatível com o Código de Processo Civil, tendo em vista que incentiva a autocomposição, promove soluções adequadas e efetivas para conflitos e assegura o acesso à justiça, seguindo os preceitos da legislação processual. Na mesma toada, Kazuo Watanabe revela que o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição corresponde com os meios adequados de solução de conflitos, pois além do princípio do acesso à justiça, garante o princípio da adequação, no qual assegura uma solução adequada e tempestiva.<sup>128</sup>

### **3.4 O uso obrigatório da plataforma “consumidor.gov.br” como prévio requerimento para ajuizamento de ações**

Conforme observado nos capítulos anteriores, a doutrina e a jurisprudência entendem que é possível estabelecer o prévio requerimento administrativo como um requisito para ingresso ao Judiciário em diversas matérias do direito, utilizado para incentivar a resolução do conflito por meio extrajudicial e desjudicializar o Poder Judiciário, todavia, não sendo necessário o esgotamento das instâncias administrativas.

---

<sup>127</sup> RODRIGUES, Horácio Wanderley; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria geral do processo**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2016, p. 119.

<sup>128</sup> WATANABE, Kazuo. Modalidade de mediação. **Seminário Mediação: um projeto inovador**. Série Cadernos do CEJ, 22. Disponível em: <\\Spd9495\VOL22\vol22a.PDF (tjap.jus.br)>. Acesso em: 06 out. 2023. p. 46.

Aplicado o entendimento aludido para a prévia tentativa de solução da controvérsia através da plataforma *consumidor.gov.br*, Fernando Gajadorni defende que o condicionamento do direito de ação perante o Poder Judiciário é válido nos casos em que é recomendável e, quando observado que a parte não tentou a resolução do conflito pela via extrajudicial, o juiz deve suspender o feito, nos termos dos artigos 3º e 6º do CPC, para que o autor faça primeiro a postulação pela via administrativa.<sup>129</sup>

Na mesma senda, Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Franciso defendem que a adoção de filtros para ingresso da ação, incluindo a plataforma *consumidor.gov.br*, tem um potencial de otimizar a garantia de acesso à justiça, desde que escolhidas adequadamente para resolução do conflito.<sup>130</sup> Nesse sentido, à luz da interpretação proposta por Cândido Rangel Dinamarco, as garantias constitucionais devem ser analisadas de maneira conjunta e evolutiva, analisadas como meios que proporcionam um sistema processual justo e eficiente.<sup>131</sup>

Com efeito, o autor prega que o princípio do acesso à justiça, entendido como acesso à ordem jurídica justa, não é equivalente ao ingresso em juízo, sendo indispensável estabelecer uma ordem processual capaz de ofertar resultados úteis e satisfatórios que correspondam à obtenção da justiça substancial. Nesse sentido, Cândido Rangel Dinamarco alude que “não basta alargar o âmbito de pessoas e causas capazes de ingressar em juízo”.<sup>132</sup>

Neste aspecto, é possível considerar a constitucionalidade na utilização da plataforma digital “*consumidor.gov.br*” como um filtro prévio de acesso ao Judiciário, tendo em vista que o seu uso contribui para ampliar o acesso efetivo à justiça permitindo que os consumidores obtenham seus direitos de modo célere, justo e eficaz, desviando do Poder Judiciário controvérsias que podem, em tese, serem resolvidas pela ferramenta virtual.

Assim, é possível verificar que o uso da plataforma vai de encontro com a interpretação do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, garantindo o acesso à ordem jurídica justa

---

<sup>129</sup> GAJARDONI, Fernando da Fonseca. **Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/15**, op. cit., p. 106.

<sup>130</sup> COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. **Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma *consumidor.gov***, op. cit., p. 686.

<sup>131</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**, op. cit., p. 382-383.

<sup>132</sup> *Ibid*, p. 205-206.

de maneira efetiva, tempestiva e adequada.<sup>133</sup> Além disso, a utilização prévia da plataforma digital também está em conformidade com o inciso LXXVIII, do artigo 5º da Constituição Federal, visto que o objetivo da garantia é assegurar um processo, judicial ou administrativo, e todos os meios necessários à sua celeridade.<sup>134</sup>

No entanto, considerando que o consumidor é considerado a parte vulnerável e hipossuficiente na relação de consumo, é importante observar as consequências que a exigência da utilização prévia dos meios adequados de solução de conflitos, incluindo a plataforma “consumidor.gov.br”, pode acarretar a desigualdade já estabelecida entre os sujeitos dessa relação. Por isso, para Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco, “é possível sustentar que a criação de filtros de *online dispute resolution*, desde que adequados à solução dos litígios e, especialmente, não obrigatórios, têm potencial de otimizar acesso à justiça”.<sup>135</sup>

Em consonância, Fernando Gajardoni defende que para a exigência de requerimento prévio por meio da plataforma *consumidor.gov.br* é necessário que o sistema extrajudicial seja capaz de atender as demandas de maneira eficiente e célere, além das as empresas possuírem cadastro prévio e divulgarem um histórico consolidado de resolução de controvérsias. Nesse sentido, o autor alerta para o uso dos meios de soluções extrajudiciais que “a exigência de prévio requerimento extrajudicial como condição para a postulação em juízo, pressupõe um grau de eficiência mínima da instância administrativa”.<sup>136</sup>

Já Daniela Olimpio de Oliveira, com base na desigualdade presente nas relações consumeristas, defende que a garantia do acesso ao sistema judiciário é fundamental nesses casos, já que o litígio envolve partes em posições desiguais e que uma delas apresenta vulnerabilidade perante a outra. Nessas situações, o acesso ao Judiciário é geralmente a opção

---

<sup>133</sup> WATANABE, Kazuo. **Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses.** Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em: 06 out. 2023.

<sup>134</sup> FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. **Consumidor.gov: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito**, op. cit., p. 142.

<sup>135</sup> COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. **Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov**, op. cit., p. 686.

<sup>136</sup> GAJARDONI, Fernando da Fonseca. **Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/15**. op. cit., p. 108.

mais apropriada, enquanto em casos de igualdade entre as partes, demais alternativas podem ser consideradas, como a utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos.<sup>137</sup>

Em regra, não está consolidado na doutrina e na jurisprudência, tampouco existe na legislação vigente, a exigência de que o interessado busque a via administrativa previamente ao ingresso no Judiciário. Contudo, atualmente, o sistema judicial demanda que outras vias sejam buscadas para garantir a resolução dos conflitos, desde que traga vantagem as partes e que sejam adequados à solução das controvérsias, no sentido de observarem as peculiaridades e especificidades das partes envolvidas e do caso concreto.

Assim, conforme ensinamentos de Kazuo Watanabe em relação a utilização prévia dos meios adequados de solução de conflitos, incluindo a plataforma “consumidor.gov.br”:

“os meios consensuais de solução de conflitos não devem ser utilizados com o objetivo primordial de se solucionar a crise de morosidade da justiça, com a redução da quantidade de processos existentes no Judiciário, e sim como uma forma de dar às partes uma solução mais adequada e justa aos seus conflitos de interesses, propiciando-lhes uma forma mais ampla e correta de acesso à justiça.”<sup>138</sup>

No mesmo sentido, Fredie Didier Jr. ressalta que a autocomposição, incluindo os meios de ADR e ODR, não podem ser vistos como uma medida de diminuição de ações ou como uma técnica de aceleração processual, pois os valores implícitos a “política pública de tratamento adequado dos conflitos jurídicos” incluem a promoção da participação ativa do indivíduo na criação das leis que regerão seu caso específico, bem como o respeito à sua autonomia, que se materializa no direito ao autorregramento.<sup>139</sup>

Por tais razões, parece uma solução razoável os Tribunais, face ao caso concreto, determinar o prévio requerimento administrativo através da plataforma digital *consumidor.gov.br*, preservando assim o princípio da razoável duração do processo, do acesso à justiça e da inafastabilidade da jurisdição. Desse modo, em prol da efetividade da tutela jurisdicional e conformidade com o tribunal multiportas, as pretensões que podem ser sanadas por outros meios fazerem do Poder Judiciário a *ultima ratio*.

<sup>137</sup> OLIVEIRA, Daniela Olimpio de. **Uma releitura do princípio do acesso à justiça e a ideia da desjudicialização**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós-graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ, v. 11, n. 11, 2013, p. 89.

<sup>138</sup> WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos**, op. cit., p. 89.

<sup>139</sup> DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. op. cit., p. 334-335.

Assim, a busca por uma tutela jurisdicional que seja efetiva e célere é fundamental para garantir a eficácia da jurisdição, contudo, o atual cenário do Poder Judiciário não corrobora com a efetividade do acesso à justiça. Desse modo, a plataforma digital *consumidor.gov.br* surge como um meio adequado de resolução de conflitos para aliviar a alta demanda de ações do Judiciário e proporcionar resultados satisfatórios aos jurisdicionados, já que a ferramenta pode viabilizar o efetivo acesso à justiça.

Entretanto, a falta de regulação acerca da exigência do uso prévio da plataforma pode gerar prejuízos aos consumidores, que já são a parte vulnerável e hipossuficiente da relação. Por isso, a ausência de tratamento unificado pelo ordenamento jurídico pode resultar na insegurança jurídica dos meios de solução de conflitos e na falta da tutela dos direitos, judicial ou extrajudicial, reafirmando a posição do consumidor ou até mesmo agravando-a.

Portanto, em que pese o uso prévio da plataforma digital possa trazer benefícios para o sistema judicial, a falta de regularização do seu uso reafirma as mazelas do Poder Judiciário, como a morosidade e a burocratização do acesso à justiça, como também retarda o alcance da justiça multiportas no objetivo de incentivar outros meios de solução dos conflitos.

## CONCLUSÃO

A complexa questão do prévio requerimento da plataforma "consumidor.gov.br" como condição para o exercício do direito de ação leva a refletir sobre a essência do sistema judiciário e os princípios constitucionais e processuais que o orientam. O estabelecimento de novas interpretações a essas garantias, principalmente ao princípio do acesso à justiça, deve ser projetado para além do sistema judiciário tradicional, conforme os ensinamentos de Cappelletti e Garth, não podendo ser reduzido à mera utilização do Judiciário.

Em consonância, o incentivo à justiça multiportas, que visa conferir maior celeridade processual e desburocratização do processo, além de considerar outros meios mais adequados à resolução dos conflitos, trazem novos sentidos aos princípios, atendendo ao seu valor jurídico de eficácia e impacto social. Nesse sentido, esse novo cenário permite a ressignificação do acesso à justiça, sendo considerado o direito a uma ordem jurídica justa e o reconhecimento dos métodos alternativos como mecanismos eficazes para a solução de controvérsias.

Não obstante, oportuno destacar que o objetivo primordial do processo é garantir a tutela adequada para proteger os direitos materiais em questão. Para atingir esse propósito, diversas técnicas podem ser empregadas, incluindo a resolução consensual. A partir da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e da promulgação do Código de Processo Civil de 2015, a resolução consensual emerge como mais uma alternativa para acessar o sistema de justiça.

Em contrapartida, a cultura da judicialização ainda é muito presente na realidade brasileira, o que ocasiona um congestionamento de ações judiciais que tramitam atualmente no Poder Judiciário. O elevado número de processos, somado a burocratização do sistema e demais limitações do Judiciário, caracteriza a morosidade processual e a sensação de ineficácia de tutela jurisdicional as partes. Nesse contexto, surge a necessidade da instituição de condicionantes ao acesso à justiça.

Grande destaque merece o julgamento do Recurso Extraordinário nº 631.240/MG, pelo Supremo Tribunal Federal, que além de ter sido um marco na adoção de filtros para concessão de benefícios pelo INSS em matéria previdenciária, também foi um grande propulsor da

exigência do prévio requerimento administrativo em diversas outras matérias jurídicas. Desse modo, a necessidade de condicionar o direito de ação deve ser avaliada sob a ótica dos princípios constitucionais e da realidade judicializante presente no país.

Com efeito, é notório que a adoção do prévio requerimento administrativo, notadamente a exigência do uso preliminar da plataforma *consumidor.gov.br* para ingresso de ações em matéria consumerista, possui o objetivo de promover a desjudicialização e desburocratização do Poder Judiciário, proporcionando resultados satisfatórios ao jurisdicionado. No entanto, a ausência de uma regulamentação unificada pode gerar insegurança jurídica, principalmente para os consumidores, que são a parte vulnerável na relação jurídica.

Ademais, o incentivo a utilização dos meios adequados de resolução de conflitos deve ocorrer sob o prisma do tribunal multiportas, isto é, fornecendo as partes uma variedade de métodos mais adequados ao caso concreto e à realidade das partes, além de eficazes para a prestação de tutela aos direitos violados. Assim, o processo de descongestionamento do Poder Judiciário e a redução da morosidade processual devem ser uma consequência da promoção dos outros meios, e não o seu principal objetivo.

Oportuno esclarecer que a adoção do prévio requerimento administrativo, bem como o estímulo a justiça multiportas, incluindo a utilização de ODRs, pode trazer benefícios ao sistema judiciário, todavia, desde que sejam estabelecidos critérios consolidados para a sua aplicação em todos os tribunais, considerando o meio mais adequado para resolução do conflito e o perfil das partes. Tais medidas possibilitam a configuração da segurança jurídica e proteção dos direitos de todos os envolvidos.

Em relação a plataforma “consumidor.gov.br”, além da condicionante de demonstração do interesse de agir, existe também o fato do consumidor ser a parte vulnerável da relação jurídica, a falta de acesso a internet por grande parte da população e a ausência de auxílio profissional durante a negociação. Sendo assim, em que pese a ferramenta represente um avanço na promoção de resolução de conflitos fora do âmbito judicial, o compromisso de fornecer uma solução tempestiva, adequada e efetiva não deve ser afetado por medidas que possam dificultar o acesso à justiça e implicar no cerceamento de defesa do interessado.

Portanto, a necessidade de repensar o acesso à justiça no Brasil em um cenário de sobrecarga do Poder Judiciário justifica a busca por meios mais adequados e eficazes, contudo esse esforço não deve comprometer os direitos e garantias fundamentais presentes no Judiciário. Sendo assim, é fundamental encontrar um equilíbrio entre a promoção da autocomposição e a desjudicialização do sistema judicial, de modo a garantir que o acesso à justiça seja efetivo, célere e justo para todos. Logo, é possível observar que a aplicação criteriosa e regulamentada dos meios alternativos de resolução de conflitos pode representar um passo importante na melhoria do sistema, aumentando as chances de alcançar uma pacificação justa e eficiente.

Assim sendo, a regulamentação nacional sobre a questão seria essencial para estabelecer os parâmetros de utilização e aplicabilidade da plataforma digital consumidor.gov.br como um prévio requerimento administrativo. Além disso, seria interessante possibilitar a integração da plataforma com os sistemas do Poder Judiciário, inclusive para uso presencial e com o auxílio de um profissional capacitado, como o advogado, equilibrando a relação naturalmente desigual entre consumidores e fornecedores.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira**. Revista Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397>>. Acesso em: 15 jul. 2023.

BARROSO, Luis Roberto. Neoconstitucionalismo e constitucionalização do Direito (O triunfo tardio do direito constitucional no Brasil). Revista De Direito Administrativo, 2005, v. 240, p. 13.

BARROSO, Luís Roberto. **Temas de Direito Constitucional**. Rio de Janeiro: Renovar, 2005. T. 3: O começo da história. A nova interpretação constitucional e o papel dos princípios no direito brasileiro.

BOCHENEK, Antônio César; ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer. **ODR's em conflitos de consumo: o consumidor.gov.br precisa de um nudge?**. Revista Internacional Consinter de Direito, Paraná, Brasil, v. 9, n. 16, p. 447, 2023. DOI: 10.19135/revista.consinter.00016.20. Disponível em: <https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/482>. Acesso em: 29 set. 2023.

BRAGA NETO, Adolfo; SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é mediação de conflitos? Coleção Primeiros Passos; 325**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

BRAGANÇA, Fernanda; LOSS, Juliana; BRAGA, Renata. **Plataformas de solução de conflitos nas agências reguladoras e a implantação da Resolução n. 358 do Conselho Nacional de Justiça**. Revista CNJ, Brasília, v. 6, n. 1, p. 45–55, 2022. DOI: 10.54829/revistacnj.v6i1.252. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/252>>. Acesso em: 26 set. 2023.

BRASIL. **Acordo de Cooperação Técnica nº 016/2019**. Acordo de cooperação técnica entre o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para incremento de métodos autocompositivos, mediante plataformas on-line, para solução de controvérsias consumeristas. 2019. Disponível em: <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj\\_-\\_2019\\_1.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/acordos-de-cooperacao-upload/cnj_-_2019_1.pdf)>. Acesso em: 14 jun. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 05 jun. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997**. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2181.htm)>. Acesso em: 29 set. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 678, de 6 de novembro 1992**. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d0678.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0678.htm)>. Acesso em: 05 jun. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm)>. Acesso em: 27 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 05 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 28 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm)>. Acesso em: 26 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>. Acesso em: 13 jun. 2023.

BRASIL. Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça. **Enunciado nº 3. III Jornada de Direito da Saúde**. Brasília, 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/03/e8661c101b2d80ec95593d03dc1f1d3e.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2023.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de Direito Processual Civil**. 25. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2014. v.1.

CAMBI, Eduardo. **Neoconstitucionalismo e neoprocessualismo. Direitos fundamentais, políticas públicas e protagonismo judiciário**. 2. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARNELUTTI, Francesco. **Teoria geral do direito**. São Paulo: Ed. Lejus, 1999.

CAVALLINI, Marta. **Número de ações trabalhistas envolvendo a Covid-19 chega a 24 mil**. G1. 2021. Disponível em: <[Número de ações trabalhistas envolvendo a Covid-19 chega a 24 mil | Concursos e Emprego | G1 \(globo.com\)](https://g1.globo.com/concursos-e-emprego/g1-2021-07-27-numero-de-acoes-trabalhistas-envolvendo-a-covid-19-chega-a-24-mil-1.2021-07-27)>. Acesso em: 27 set. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Conciliação e Mediação**. CNJ. Brasília. Disponível em: <[Conciliação e Mediação - Portal CNJ](https://portal.cnj.jus.br/conciliacao-e-mediacao)>. Acesso em: 26 jun. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Departamento de Pesquisas Judiciárias. **Resolução nº 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos

conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 5 set. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Departamento de Pesquisas Judiciárias. **Resolução nº 358 de 02/12/2020**. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>>. Acesso em: 5 set. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Departamento de Pesquisas Judiciárias. **Relatório Justiça em números 2023**. Disponível em <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em: 06 jun. 2023.

GOV.BR. **CONSUMIDOR.GOV.BR ganha atualização da sua versão para celular**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/consumidor-gov-br-ganha-atualizacao-da-sua-versao-para-celular>. Acesso em: 13 ago. 2023.

CONVENÇÃO Americana de Direitos Humanos, 1969. **Pacto de San José da Costa Rica**. San José, Costa Rica: OEA, 1969. Disponível em: <[https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao\\_americana.htm](https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm)>. Acesso em 05 jun. 2023.

COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. **Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov**. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovanni dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. Direito, Processo e Tecnologia. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em juízo**. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

CUNHA, Luciana Gross; GABBAY, Daniela Monteiro. **Litigiosidade, morosidade e litigância repetitiva: uma análise empírica**. São Paulo: Saraiva, 2013.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 21. ed. Salvador: Jus Podivm, 2019.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Execução Civil**. 7ª ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**. São Paulo: Malheiros, 2004

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil: volume I**. 8 a . ed., rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2016.

FERRAZ, Deise Brião; DA SILVEIRA, Simone de Biazi Avila Batista. **Online Dispute Resolution (ODR) como ferramenta de acesso à justiça e mudança na gestão de conflitos no brasil através da mediação online**. *Direito Público*, [S.l.], v. 16, n. 88, 2019. Disponível em: <<https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3450>>. Acesso em: 25 jul. 2023.

FICHTNER, José Antonio; Mannheimer, Sergio Nelson; MONTEIRO, Andre Luis. **Teoria Geral da Arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. Livro eletrônico. 64 posições.

FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. **Consumidor.gov.br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da Análise Econômica do Direito**. Dissertação (mestrado profissional) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2019, p. 58. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215010>>; Acesso em: 5 set. 2023.

FREIRE, Alexandre; et al. **Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo código de processo civil**. Salvador: Jus Podivm, 2013.

GAJARDONI, Fernando da Fonseca. **Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/15**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, v. 21, n. 2. Maio a Agosto de 2020.

GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira; MARQUES, Ricardo Dalmaso. **Acesso à ordem jurídica justa nas relações de consumo e a tecnologia**. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/acesso-a-ordem-juridica-justa-nas-relacoes-de-consumo-e-a-tecnologia-15032019>>. Acesso em: 29 set. 2023.

GRECO, Leonardo. **Instituições de processo civil: introdução ao direito processual civil**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Conciliação e Juizados de Pequenas Causas – de formalização do processo e de formalização das controvérsias. Novas tendências do direito processual de acordo com a Constituição de 1988**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1990.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade, Fundamentos para uma nova teoria geral do processo**. Brasília: Gazeta Jurídica. 2018.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Revista da Escola Nacional da Magistratura - Ano II, ed. nº 5 -- Brasília: Escola Nacional da Magistratura, 2008.

HILL, Flávia Pereira. **DESJUDICIALIZAÇÃO E ACESSO À JUSTIÇA ALÉM DOS TRIBUNAIS: PELA CONCEPÇÃO DE UM DEVIDO PROCESSO LEGAL EXTRAJUDICIAL**. Revista Eletrônica de Direito Processual, [S. l.], v. 22, n. 1, 2020. DOI: 10.12957/redp.2021.56701. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/56701>>. Acesso em: 4 out. 2023.

**INDICADORES. Publicações.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>>. Acesso em: 21 jun.2023

LEAL, Larissa Maria de Moraes; PERES, Fabiana Prietos. A vulnerabilidade jurídica do consumidor e sua necessária assistência por advogados nas soluções não-judiciais de conflitos: um olhar mais aprofundado para as condições da plataforma consumidor.gov. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, [S. l.], v. 16, n. 2, 2022. DOI:

10.21207/1983.4225.1316. Disponível em: <http://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/1316>>. Acesso em: 29 set. 2023.

LEITE, Gisele; HEUSLER, Denise. **Considerações Principlológicas sobre a Constituição Federal Brasileira**. Scientia Iuris, Londrina, v. 16, n.1, jul. 2012.

LEMES, Selma Ferreira. **Arbitragem na administração pública: fundamentos jurídicos e eficiência econômica**. São Paulo: Quartier Latin, 2007.

LEMES, Selma Ferreira. **O papel do árbitro**. Revista do direito da energia, São Paulo, v. 3, n. 4, mar., 2006.

LESSA NETO, João. **O CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?**. Revista de Processo. São Paulo: RT, 2015, v. 244, p. 427 e segs.; ZANETI Jr., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coord.). **Grandes temas do novo CPC - Justiça multiportas**. Salvador: Editora JusPodivm, 2017.

LIEBMAN, Enrico Tullio. **Manual de Direito Processual Civil**. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1986, v. 1.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias**. Revista do Direito. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 55 –70, set./dez. 2016.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte. **Da cultura do litígio à do consenso: o uso de online dispute resolution** na Comarca de Araquari (SC). 2019. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

MAIOLINO, Isabela. TIMM, Luciano Benetti. **Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.gov**. Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura, São Paulo, ano 21, n. 53, p. 81-93, janeiro-março, 2020

MARCHETI, Thiago Ferreira; MOLICA, Rogério. **Uma releitura do acesso à justiça na sociedade contemporânea: a (des)necessidade de tentativa de autocomposição para a comprovação da existência do interesse de agir**. Revista Cidadania e Acesso à Justiça, v. 7, n. 2, p. 70-90, 2022.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo Curso de Processo Civil. Tutela dos Direitos mediante o procedimento comum**. São Paulo: RT, 2015, v. 2.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. **A Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça**. Revista de Direito e as Novas Tecnologias, v. 5, p. 1 –38, out./dez., 2019.

MEDEIROS NETO, Elias Marques de; NUNES, Juliana Raquel. **A importância da mediação para o acesso à justiça: uma análise à luz do CPC/2015**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós-graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ, v. 20, n. 2, Maio a Agosto de 2019.

NASCIMENTO JR., Vanderlei de Freitas, **A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: Online Dispute Resolution**. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, v. 12, n. 1, 2017.

NERY JR., Nelson. **Princípios do processo na Constituição Federal**. 13. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil**. 4. ed. rev. atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012.

NIC.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). **"92 milhões de brasileiros acessam a internet apenas pelo telefone celular, aponta TIC Domicílios 2022."** Disponível em: <<https://nic.br/noticia/releases/92-milhoes-de-brasileiros-acessam-a-internet-apenas-pelo-telefone-celular-aponta-tic-domicilios-2022/>>. Acesso em: 03 out. 2023.

OLIVEIRA, Daniela Olimpio de. **Uma releitura do princípio do acesso à justiça e a ideia da desjudicialização**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós-graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ, v. 11, n. 11, 2013.

PAROSKI, Mauro Vasni. **Do direito fundamental de acesso à justiça**. Scientia Iuris, Londrina, v.10.

PEREIRA, Leone. **Manual de Processo do Trabalho**. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2018.  
PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A mediação no direito brasileiro: evolução, atualidades e possibilidades no projeto do novo Código de Processo Civil**. Ijuí: Unijuí, 2011. Disponível no endereço eletrônico:<[http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=9685&revista\\_caderno=21](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9685&revista_caderno=21)>. Acesso em: 20 jun. 2023

PODER360. **36 milhões de pessoas não têm acesso à internet no Brasil**. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/tecnologia/36-milhoes-de-pessoas-nao-tem-acesso-a-internet-no-brasil/>. Acesso em: 03 out. 2023.

RAMOS, Barbara Marcela Garcia dos Santos; SOUZA, Matheus Bernardes. **Práticas abusivas nas relações de consumo durante a pandemia do COVID-19**. PROCONRS. 2021. Disponível em: <[Práticas abusivas nas relações de consumo durante a pandemia do COVID-19 - PROCON RS](#)>. Acesso em: 27 set. 2023.

RAMOS, Fabíola Bohmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário**. In: ENAJUS, 2, 2019, Brasília. Anais. Curitiba.

ROCHA, José de Albuquerque. Arbitragem: questões polêmicas. In: BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos**. Rio de Janeiro: GZ, 2012.

RODRIGUES, Horácio Wanderley; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria geral do processo**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2016.

SALES, Lilia Maia de Moraes. M. D. M.; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. **Conflito, Poder Judiciário e os equivalentes jurisdicionais: mediação e conciliação**. Revista da AJURIS - QUALIS A2, [S. l.], v. 41, n. 134, 2014. Disponível em: <<http://revistadaajuris.ajuris.org.br/index.php/REVAJURIS/article/view/208>>. Acesso em: 22 jun. 2023.

SENA, Adriana Goulart de. **Formas de resolução de conflitos e acesso à justiça**. Rev. Trib. Reg. Trab. 3ª Reg., Belo Horizonte, v.46, n.76, jul./dez.2007.

SILVA, Guilherme Bertipaglia Leite da; AMORIM, José Roberto Neves. **A formação do operador do direito pelo prisma da autocomposição, a política pública e suas relações com a mediação e conciliação**. In: RODAS, João Grandino et al. (coord.). **Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil**. Curitiba: Prismas, 2018.

SOUSA, João Paulo Alexandre de. **Defesa do consumidor e políticas públicas: um estudo sobre o consumidor.gov.br**. 2014. Monografia (Bacharelado em Gestão de Políticas Públicas) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2014.

SOUZA NETTO, Antonio Evangelista de; LONGO, Samantha Mendes. **Superação de conflitos: autotutela, autocomposição e heterocomposição**. JUS, 2020. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/82145/superacao-de-conflitos-autotutela-autocomposicao-e-heterocomposicao>>. Acesso em 23 jun. 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial nº 1.349.453/MS – Mato Grosso do Sul**. Relator: Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção. Publicação no DJE: 02 fev. de 2015. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=42008801&tipo=91&nreg=201202189555&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20150202&formato=PDF&salvar=fals> e. Acesso em: 29 set. 2023

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial nº 659.139/RS – Rio Grande do Sul**. Relator: Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma. Publicação no DJE: 01 fev. de 2006. Disponível em: <[https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201200343535&dt\\_publicacao=08/11/2012](https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201200343535&dt_publicacao=08/11/2012)>. Acesso em: 29 set. 2023.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.139**. Sessão Plenária. Relatora Min. CARMÉN LÚCIA. Data do julgamento: 01/08/2018. Data da publicação: DJe 12/02/2019. Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=1804602>>. Acesso em: 04 out. 2023.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Recurso Extraordinário n. 631.240/MG – Minas Gerais**. Relator: Ministro Roberto Barroso. Pesquisa de Jurisprudência, Acórdãos, 03 de setembro de 2014. Disponível em: <<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur283852/false>>. Acesso em: 06 jun. 2023.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil**. 53. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. 1.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **Projeto Expressinho**. TJRJ. Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>>. Acesso em: 4 jul. 2023.

TRISTÃO, Martins Ivan; FACHIN, Zulmar. **O acesso à justiça como direito fundamental e a construção da democracia pelos meios alternativos de solução de conflitos**. Scientia Iuris. Londrina, v. 13, 2009.

VETIS ZAGANELLI, Margareth; PINTO DOS REIS, Adrielly; PARENTE, Bruna Velloso. **A aplicabilidade do “online dispute resolution” (odr) no sistema jurídico brasileiro: a resolução de conflitos pelo poder judiciário em meio digital e os seus reflexos durante o isolamento social**. Revista Eletrônica de Direito Processual, [S. l.], v. 23, n. 2, 2022. DOI: 10.12957/redp.2022.59610. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/59610>>. Acesso em: 25 jul. 2023.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos**. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; AMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

WATANABE, Kazuo. Modalidade de mediação. **Seminário Mediação: um projeto inovador**. Série Cadernos do CEJ, 22. Disponível em: <<\\Spd9495\VOL22\vol22a.PDF> (tjap.jus.br)>. Acesso em: 06 out. 2023.

WATANABE, Kazuo. **Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses**. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em: 5 set. 2023.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz. **Online Dispute Resolution in Brazil: Are we ready for this cultural turn?** Revista Paradigma [recurso eletrônico]. a.XX, n° 24, jan/dez 2015. Ribeirão Preto: UNAERP.