

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**

**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS**

**FACULDADE DE DIREITO**

**A OBRIGATORIEDADE DO USO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV COMO  
CONDICIONANTE AO DIREITO DE AÇÃO EM FACE DO PRINCÍPIO DO  
ACESSO À JUSTIÇA**

**MARCIO DE CARVALHO ESSER FILHO**

**RIO DE JANEIRO**

**2021 / 2º SEMESTRE**

## CIP - Catalogação na Publicação

E78o Esser Filho, Marcio de Carvalho  
A OBRIGATORIEDADE DO USO DA PLATAFORMA  
CONSUMIDOR.GOV COMO CONDICIONANTE AO DIREITO DE  
AÇÃO EM FACE DO PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA /  
Marcio de Carvalho Esser Filho. -- Rio de Janeiro,  
2021.  
65 f.

Orientadora: Marcia Cristina Xavier de Souza.  
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade  
Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2021.

1. Acesso à justiça. 2. Consumidor.gov. 3. Filtros  
de acesso ao Judiciário. 4. Métodos adequados de  
resolução de conflitos. I. Souza, Marcia Cristina  
Xavier de, orient. II. Título.

**MARCIO DE CARVALHO ESSER FILHO**

**A OBRIGATORIEDADE DO USO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV COMO  
CONDICIONANTE AO DIREITO DE AÇÃO EM FACE DO PRINCÍPIO DO  
ACESSO À JUSTIÇA**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob orientação da **Profa. Dra. Marcia Cristina Xavier de Souza**.

**RIO DE JANEIRO**

**2021 / 2º SEMESTRE**

**MARCIO DE CARVALHO ESSER FILHO**

**A OBRIGATORIEDADE DO USO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV COMO  
CONDICIONANTE AO DIREITO DE AÇÃO EM FACE DO PRINCÍPIO DO  
ACESSO À JUSTIÇA**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob orientação da **Profa. Dra. Marcia Cristina Xavier de Souza**.

Data da Aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Banca Examinadora:

---

Marcia Cristina Xavier de Souza  
Orientadora

---

Felipe Borring Rocha  
Membro da Banca

---

Haroldo Lourenço  
Membro da Banca

**RIO DE JANEIRO**  
**2021 / 2º SEMESTRE**

## RESUMO

Como alternativa para redução do alto número de processos no Judiciário brasileiro, o legislador brasileiro tem cada vez mais estimulado a escolha pelos chamados métodos adequados de resolução de conflitos. Além disso, os Tribunais de Justiça de todo o país tem instituído uma série de filtros de acesso ao Judiciário, condicionando o direito de ação ao prévio requerimento administrativo. Recentemente, em sede de demandas consumeristas, alguns magistrados passaram a condicionar o direito de ação ao prévio acesso na plataforma consumidor.gov, chegando, inclusive, a extinguir processos sem resolução de mérito alegando a falta de interesse de agir da parte autora, no caso desta não comprovar o prévio acesso à referida plataforma. Nessa toada, é fundamental analisar esse movimento com base no princípio do acesso à justiça, levando em conta, inclusive, as novas interpretações que vem sendo atribuídas a ele nos últimos anos.

**Palavras-chave:** 1. Acesso à justiça; 2. Consumidor.gov; 3. Filtros de acesso ao Judiciário; 4. Métodos adequados de resolução de conflitos.

**RIO DE JANEIRO**

**2021 / 2º SEMESTRE**

## **ABSTRACT**

As an alternative to reduce the high number of cases in the Brazilian Judiciary, the Brazilian legislator has increasingly encouraged the choice of the adequate methods of conflict resolution. In addition, the Courts of Justice across the country have instituted a series of access filters to the Judiciary, conditioning the right of action to a previous administrative request. Recently, in the context of consumerist demands, some magistrates began to condition the right of action to prior access on the consumer.gov platform, even extinguishing cases without resolution of merit, alleging the lack of interest to act of the plaintiff, in case the demandant does not prove prior access to the platform. Thus, it is essential to analyze this movement based on the principle of access to justice, also considering the new interpretations that have been attributed to this principle in recent years.

**Keywords:** 1. Access to justice; 2. Consumidor.gov; 3. Access filters to the Judiciary; 4. Adequate methods of conflict resolution.

**RIO DE JANEIRO**

**2021 / 2º SEMESTRE**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1 O PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA.....	11
1.1 O princípio constitucional do acesso à justiça.....	11
1.2 O acesso à justiça para Cappelletti e Garth .....	15
1.3 Proposta de releitura do princípio do acesso à justiça e o conceito de tribunal multiportas 18	
2 OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS .....	23
2.1 Mediação .....	24
2.2 Conciliação.....	27
2.3 Arbitragem.....	30
2.4 O ODR e a plataforma consumidor.gov .....	32
3 O ABARROTAMENTO DO JUDICIÁRIO E A ADOÇÃO DE FILTROS AO SEU ACESSO.....	37
3.1 Atual cenário do judiciário brasileiro .....	37
3.2 A exigência do prévio requerimento administrativo em causas previdenciárias .....	41
3.3 A exigência do prévio requerimento em cobrança de seguro obrigatório (DPVAT).....	42
3.4 A exigência do prévio requerimento em pedidos de exibição de documentos .....	43
3.5 A exigência de prévio requerimento administrativo em pedidos de concessão de uso especial para moradia .....	44
3.6 A exigência de prévio requerimento administrativo no fornecimento de medicamentos pelo Estado	45
3.7 A exigência de manifestação no portal <i>consumidor.gov</i> como filtro de acesso ao judiciário em demandas consumeristas.....	47
4 ANÁLISE ACERCA DA OBRIGATORIEDADE DE ACESSO AO CONSUMIDOR.GOV COMO REQUERIMENTO PRÉVIO PARA O ACESSO AO JUDICIÁRIO.....	49

4.1 Panorama socioeconômico do Brasil e a utilização de um método de ODR como filtro ao judiciário	49
4.2 A importância do tribunal multiportas para consecução do acesso à justiça .....	52
4.3 A obrigatoriedade de acesso prévio à plataforma consumidor.gov.....	54
CONCLUSÃO.....	58
REFERÊNCIAS .....	60

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objetivo analisar a questão da obrigatoriedade de utilização da plataforma consumidor.gov como condicionante ao direito de ação em face do princípio do acesso à justiça.

A escolha pelo tema se justifica pelo fato de que muito se fala hoje na existência de uma cultura de judicialização dos conflitos no Brasil, sendo certo que a estrutura judiciária brasileira se encontra abarrotada de processos, sendo reconhecida por sua morosidade e ineficiência.

E, embora tenha havido uma queda no estoque processual da justiça brasileira no ano de 2019, com o total de 77,1 milhões de processos em tramitação ao final de dezembro, a pandemia da COVID-19, a qual despertou uma série de impasses e conflitos jurídicos, acabou por ocasionar uma onda de crescimento no número de processos dentro do Judiciário brasileiro nos últimos anos.

Diante dessa problemática, muito se estimula, principalmente após a entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015, a escolha pelos chamados Meios Consensuais de Solução de Conflitos, bem como o impulsionamento de um modelo de Tribunal Multiportas, o qual privilegia a autocomposição e a utilização de mecanismos consensuais na resolução de conflitos.

Nesse sentido, o Judiciário brasileiro tem cada vez mais instituído filtros ao seu acesso. Isto é, muito em função do julgamento do Recurso Extraordinário 631.240 – MG pelo Supremo Tribunal Federal (STF), os juízes de todo o país tem, em diferentes casos, condicionado o direito de ação à apresentação de prévio requerimento administrativo do interessado.

Exemplo de filtro de acesso ao judiciário que gerou bastante controvérsia nos últimos tempos diz respeito à obrigatoriedade de acesso à plataforma consumidor.gov em processos que versem sobre matéria consumerista. O consumidor.gov é a plataforma digital oficial da administração pública federal voltada para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo, havendo casos em que os juízes estão, com base no inciso VI do artigo 485 do Código de Processo Civil, extinguindo processos sem resolução de mérito, alegando a ausência de interesse processual da parte autora, em decorrência da mesma não ter realizado tentativa prévia de conciliação no portal eletrônico.

Diante desse cenário, a presente pesquisa será elaborada com vistas a melhor explorar a possibilidade de se impor a obrigação de utilização prévia da plataforma consumidor.gov como forma de se comprovar o interesse de agir do autor da ação. Para que o objetivo seja concretizado, faz-se necessária a análise da legislação e doutrina nacional sobre o tema, o que possibilitará a compreensão acerca da compatibilidade entre a imposição de utilização da plataforma e os princípios norteadores do direito brasileiro.

Ademais, o presente trabalho irá discutir até que ponto é aceitável a instituição de filtros de acesso ao Judiciário, bem como analisar a problemática de se impor a utilização de uma única plataforma - online - como condicionante ao direito de ação no Brasil, buscando evitar que se institua novo obstáculo para a concretização dos direitos dos cidadãos.

Nesse sentido, o objetivo central da presente pesquisa é analisar o conceito do princípio do acesso à justiça frente à possibilidade de se estabelecer filtros no acesso ao Judiciário, abordando também a atual conjuntura de intenso estímulo à utilização dos meios consensuais de resolução de conflitos, bem como analisar a utilização da plataforma consumidor.gov como um método de *Online Dispute Resolution* oficial da Administração Pública e a obrigatoriedade do seu acesso como condicionante ao exercício do direito de ação no Brasil.

Para tanto, em seu primeiro capítulo, o trabalho se debruçará sobre o princípio do acesso à justiça, recorrendo a conceitos fornecidos por autores como Ivan Tristão e Zulmar Fachin, Bruno Salles e Pedro Manoel Abreu, José Junior Mendonça e Paulo Cezar Carneiro. Além disso, serão analisadas as lições de Mauro Cappelletti e Bryant Garth em sua clássica e aclamada obra “Acesso à Justiça”, na qual os autores refletem sobre as transformações que o conceito de acesso à justiça vem sofrendo, identificam os obstáculos ao efetivo acesso à justiça e sugerem soluções práticas para esses problemas.

Ainda, a partir de uma nova concepção de acesso à justiça, será introduzido e explorado o conceito de Tribunal Multiportas, observando o que dizem autores como Kazuo Watanabe, Bruno Salles, Pedro Manoel Abreu e Leonardo Carneiro da Cunha.

Em seu segundo capítulo, a presente pesquisa buscará analisar os principais métodos adequados de solução de conflitos presentes no ordenamento brasileiro, conferindo destaque à mediação, conciliação e arbitragem.

Além disso, o presente trabalho buscará introduzir o conceito de *Online Dispute Resolution*, aonde se insere a discussão acerca da plataforma consumidor.gov.

Já na terceira parte da pesquisa, ao analisar algumas decisões de diferentes Tribunais do país, o trabalho buscará introduzir um panorama geral acerca da realidade do Judiciário brasileiro, analisando os filtros ao seu acesso que vêm sendo implementados pela jurisprudência pátria, conferindo especial destaque às decisões acerca da obrigatoriedade de acesso prévio à plataforma consumidor.gov em conflitos consumeristas.

Por fim, o quarto capítulo, apoiado no que dizem autores como Fernando Gajardoni, Susana Henriques da Costa, João Eberhardt Francisco e Daniela Olimpio de Oliveira, adentrará no mérito da questão da obrigatoriedade de acesso da plataforma consumidor.gov como condicionante ao direito de ação no Brasil.

A técnica a ser utilizada na presente pesquisa, do ponto de vista de seus objetivos, será a exploratória, e, quanto aos procedimentos técnicos, a bibliográfica. Para tanto, pretende-se analisar o material doutrinário mais relevante sobre o tema, consubstanciado em livros, artigos científicos e websites, além dos textos legais relacionados à temática.

# 1 O PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA

## 1.1 O princípio constitucional do acesso à justiça

A Constituição Federal de 1988, dentre outras variadas classificações, possui a característica de ser principiológica. Isto é, a Carta Magna brasileira possui princípios como elementos basilares de sua estrutura. Nesse sentido, é correto dizer que a Constituição irradia seus princípios e dita o direcionamento de todo o ornamento jurídico brasileiro<sup>1</sup>.

De acordo com Dworkin, um princípio é “um padrão que deve ser observado, não porque vá promover ou assegurar uma situação econômica, política ou social considerada desejável, mas porque é uma exigência de justiça ou equidade ou alguma outra dimensão da moralidade”<sup>2</sup>.

Além disso, Gisele Leite e Denise Heusler definem os princípios como “uma ideia jurídica geral ou diretiva que serve de base e direção para a sua concretização futura, atuando como um verdadeiro fio condutor”<sup>3</sup>.

Pode-se dizer que essa carga principiológica trazida na CRFB/88 faz parte de um fenômeno global iniciado após o fim da Segunda Guerra Mundial, conhecido por pós-positivismo, no qual, nas palavras de Alda de Almeida e Silva:

“as reflexões sobre os direitos fundamentais e a construção de uma sociedade que se edifica sobre o valor da dignidade da pessoa fazem surgir um novo movimento de constitucionalização dos princípios, antes relegados ao segundo plano, mas, agora, alçados ao nível até então inconcebível de grau normativo”<sup>4</sup>.

Luis Roberto Barroso ressalta que, com a onda de reconstitucionalização ocorrida após a Segunda Guerra Mundial, a norma constitucional passa a ter *status* de norma jurídica, ou seja,

---

<sup>1</sup> PERES, Fernando, **Sistema principiológico e sua estruturação no novo Código de Processo Civil**. DireitoNet, 2015.

<sup>2</sup> DWORKIN, Ronald, **Levando os Direitos a Sério**. Trad: Nelson Boeira. São Paulo: Martins fontes. 2002, p. 36

<sup>3</sup> LEITE, Gisele; HEUSLER, Denise, **Considerações Principiológicas sobre a Constituição Federal Brasileira**. Scientia Iuris, Londrina, v. 16, n.1, jul. 2012, p.50

<sup>4</sup> SILVA, Alda de Almeida e. **Princípio da Dignidade da Pessoa Humana: o tratamento do estado ao mínimo existencial**. Rio de Janeiro, 2008. Dissertação Mestrado – Departamento. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. p 33.

dotada de imperatividade, sendo “premissa do estudo da Constituição o reconhecimento de sua força normativa, do caráter vinculativo e obrigatório de suas disposições”<sup>5</sup>.

Nesse sentido, Gisele Leite e Denise Heusler pontuam que:

“no pós-positivismo, os princípios são mais que meras diretrizes a serem perseguidas ou não pelos seus destinatários; não são simples recomendações utilizáveis na ocasião de insuficiência regulatória dos diplomas legais. São efetivamente normas jurídicas que impõem um dever-ser, dotados de cogência e imperatividade, especialmente quando asseguram direitos fundamentais”.<sup>6</sup>

Nesse cenário, diante de uma vasta gama de direitos e garantias fundamentais trazidas pela CRFB/88, cabe dar destaque ao princípio do acesso à justiça, extraído a partir de seu artigo 5º, inc. XXXV, *in verbis*:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. (BRASIL, 1988, Art. 5, XXXV)

Importante pontuar que o artigo 5º da CRFB/88 está disposto em seu Título II, qual seja, “Dos Direitos e Garantias Fundamentais”, possibilitando, destarte, atribuir ao acesso à justiça o status de direito fundamental, integrante da categoria internacional dos Direitos Humanos e protegido pela cláusula do inciso IV do § 4º do artigo 60 da Carta Magna.

Ao traçar uma análise acerca do acesso à justiça como princípio fundamental, Daniela de Oliveira considera que “a constitucionalização do acesso à justiça está inserida na modernidade e pode ser examinada com a consagração da indissolúvel relação havida entre direito e moral”<sup>7</sup>, sendo certo que o acesso à justiça implica no acesso a uma ordem jurídica justa.

---

<sup>5</sup> BARROSO, Luis Roberto, **Neoconstitucionalismo e Constitucionalização do Direito (O triunfo tardio do direito constitucional no Brasil)**. Luis Roberto Barroso – Jurisdição Constitucional e Debates Públicos. p.7.

<sup>6</sup> LEITE, Gisele; HEUSLER, Denise, **Considerações Principiológicas sobre a Constituição Federal Brasileira**. Scientia Iuris, Londrina, v. 16, n.1, jul. 2012, p.53

<sup>7</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. 74

Nesse sentido, Ivan Tristão e Zulmar Fachin preceituam ser o acesso à justiça um verdadeiro princípio constitucional fundamental, o qual deve nortear a interpretação constitucional e servir como diretriz para a atividade interpretativa, influenciando, assim, todo o ordenamento jurídico<sup>8</sup>.

Bruno Salles e Pedro Manoel Abreu traçam um panorama histórico acerca do princípio do acesso à justiça, pontuando que, o Código de Hamurabi, conhecido como um dos primeiros conjuntos de normas escritas da humanidade, já previa o direito de acesso a uma autoridade para resolução de conflitos e cumprimento das leis. Ademais, destacam ainda a passagem bíblica de Deuteronômio, no Antigo Testamento, aonde haveria referência a uma autoridade pública com a função de promover a resolução de conflitos nas sociedades de acordo com as noções de justiça existentes<sup>9</sup>.

Tratando-se de um termo amplo e utilizado em diferentes contextos, é necessário buscar a conceituação do acesso à justiça. Desse modo, os supramencionados autores definiram o acesso à justiça como:

“o direito humano no campo internacional, e fundamental no plano interno, positivado comumente sob a forma de norma princípio, ou mesmo implícito no ordenamento, com valor próprio e também função instrumental a outros direitos, cujo conteúdo é complexo, permite enfoques técnico-processuais e democrático-institucionais, bem como envolve, preponderantemente, prestações estatais e condutas de atores privados”<sup>10</sup>.

Para Cappelletti e Garth, a expressão “acesso à justiça” teria como função condensar duas finalidades básicas de um sistema jurídico (aqui como local de resolução de conflitos sob égide do Estado): ser um sistema igualmente acessível a todos e produzir resultados que sejam individual e socialmente justos<sup>11</sup>.

Já na concepção de José Junior Mendonça:

---

<sup>8</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>9</sup> SALLES, B. M.; ABREU, P. M. **Concepções e conceito de acesso à justiça**. Revista de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIPAR. Umuarama. v. 23, n. 2, jul./dez. 2020, p. 248

<sup>10</sup> *Ibid.* p. 257

<sup>11</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant, **Acesso à Justiça**, Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 8.

“o direito de acesso à justiça é revelado como fórmula de viabilização do acesso ao direito, que congrega o direito à informação jurídica e o direito à proteção jurídica, e como expressão da prerrogativa de acesso aos Tribunais consagrada no direito à tutela jurisdicional e na garantia de que a ninguém pode ser denegada justiça por insuficiência econômica”<sup>12</sup>.

Por sua vez, em sua obra acerca dos juizados especiais cíveis e da ação civil pública, Paulo Cezar Carneiro identifica quatro subprincípios derivados do acesso à justiça que, uma vez contemplados, permitiriam a sua consecução, quais sejam, i) acessibilidade; ii) operosidade; iii) proporcionalidade; e, iv) utilidade<sup>13</sup>.

Para o autor, a acessibilidade estaria relacionada à possibilidade de se obter a tutela jurisdicional sem obstáculos financeiros e informacionais. Já a operosidade estaria relacionada ao modo de agir dos sujeitos processuais, que devem pautar suas ações em condutas justas e na busca pela pacificação social. A proporcionalidade, por sua vez, está atrelada ao dever de agir do julgador quando diante de interesses conflitantes. Por fim, a utilidade é interpretada como sinônimo de efetividade, de modo que a prestação jurisdicional tenha que se dar de maneira tempestiva e ser capaz de garantir a resolução da lide.

Em colocação deveras precisa, Mauro Paroski destaca a importância do acesso à justiça como direito fundamental, vez que a efetivação deste direito não encontra fim em si mesmo, considerando que “o acesso à justiça talvez seja o mais básico dos direitos fundamentais, pois que é através do seu exercício que outros direitos fundamentais podem ser assegurados quando violados, pela imposição de sua observância pelos órgãos estatais encarregados da jurisdição”<sup>14</sup>.

Nesse mesmo sentido, Cappelletti e Garth já haviam preceituado que o acesso à justiça é “requisito fundamental de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”, sendo mecanismo para assegurar e reivindicar a titularidade de demais direitos<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> MENDONÇA, J.J. Florentino dos Santos. **Acesso equitativo ao direito e à justiça**. São Paulo: Almedina, 2016, p. 158

<sup>13</sup> CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro Carneiro. **Acesso à justiça: juizados especiais cíveis e ação cível pública: uma nova sistematização da teoria geral do processo**. Rio de Janeiro: Forense, 2000

<sup>14</sup> PAROSKI, Mauro Vasni, **Do direito fundamental de acesso à justiça**. Scientia Iuris, Londrina, v.10, p. 228.

<sup>15</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant, **Acesso à Justiça**, Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 12.

## 1.2 O acesso à justiça para Cappelletti e Garth

Em sua obra “Acesso à justiça”, publicada em 1988, Mauro Cappelletti e Bryant Garth citam uma transformação conceitual pela qual o princípio do acesso à justiça passou ao longo do século XX.

Nos séculos XVIII e XIX o acesso à justiça era considerado como um direito natural, o qual, conseqüentemente, não necessitaria de uma política estatal para sua promoção, de modo que “sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros”<sup>16</sup>. Em outras palavras, o papel do Estado se iniciaria apenas a partir do momento em que um conflito fosse levado a ele, não se importando com aqueles que não pudessem fazê-lo – seja por falta de conhecimento ou dos instrumentos necessários.

No entanto, no século XX, com a passagem do Estado Liberal para o chamado Estado de bem-estar-social, estando o Estado em posição de agente da promoção dos direitos sociais (também conhecidos como direitos fundamentais de segunda geração), o direito ao acesso efetivo à justiça ganhou destaque, “uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação”<sup>17</sup>.

Desse modo, sendo o acesso à justiça um requisito fundamental para efetivação de direitos, compreende-se como função do Estado a promoção de políticas que possibilitem um acesso efetivo à justiça a todos, rompendo barreiras sociais, econômicas e procedimentais.

Nesse cenário, como apontado por Aluisio Mendes e Larissa Clare da Silva, a obra de Cappelletti e Garth é de extrema importância para estruturação do tema, já que se propunha a:

“delinear o surgimento e desenvolvimento de uma abordagem nova e compreensiva do acesso à Justiça na sociedade contemporânea, baseada na ruptura com a crença tradicional da confiabilidade das instituições jurídicas e no desejo de tornar efetivo o direito de todos os cidadãos”<sup>18</sup>.

Em um primeiro momento, os autores se dedicaram a identificar alguns obstáculos que comprometeriam a efetividade do direito ao acesso à justiça.

---

<sup>16</sup> *Ibid.* p. 9.

<sup>17</sup> *Ibid.* p. 11.

<sup>18</sup> MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; SILVA, Larissa Clare Pochmann, **Acesso à justiça: uma releitura da obra de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, a partir do Brasil, após 40 anos**. Quaestio Iuris, vol. 8, n° 03, Rio de Janeiro, 2015, p. 1829.

A primeira barreira exposta pelos autores seria o alto custo de se litigar em juízo<sup>19</sup>, compreendendo não só as custas necessárias para utilização do aparato judiciário, mas principalmente os valores a serem dispendidos com honorários advocatícios.

Ponto de extrema importância também salientado seria com relação às pequenas causas. Acontece que causas com valores razoavelmente baixos, ao serem resolvidas por processos judiciais formais, acabariam por ter um custo maior do que o próprio valor envolvido.

Outro fator a ser considerado seria o tempo para resolução do conflito. Considerando que a resposta do judiciário costuma ser lenta, os custos do processo só aumentam com o passar do tempo, de modo que pessoas com piores condições financeiras sentem-se pressionadas a abandonar suas causas ou realizar acordos em valores muito inferiores aos que teriam direito.

Mais um obstáculo identificado pelos autores guarda relação com a possibilidade das partes<sup>20</sup>. Em determinado ponto, se relaciona também com a supracitada questão financeira, já que litigantes com maiores recursos financeiros possuem vantagens dentro do processo. Na mesma temática, a aptidão para reconhecer um direito é também um aspecto abordado, o qual envolve não apenas uma questão econômica, mas também social. Muitas pessoas não possuem a instrução necessária para reconhecer a existência de um direito juridicamente exigível, além de faltar conhecimento até mesmo sobre o modo de se ajuizar uma demanda.

Além disso, ainda com relação à possibilidade das partes, Cappelletti e Garth traçam uma distinção entre o que chamam de litigantes eventuais e habituais. Os litigantes habituais, com maiores experiências em atuar no âmbito judicial, teriam diversas vantagens com relação àqueles que raramente demandam no judiciário.

A terceira e última barreira identificada é a questão da legitimidade e condições adequadas para promoção de ações que visem à proteção dos direitos difusos, especialmente com relação a falta de conhecimento e organização para promoção de sua tutela<sup>21</sup>.

Diante destas barreiras identificadas, os autores centraram-se sobre posicionamentos que os países ocidentais passaram a adotar para conferir efetividade ao direito do acesso à justiça, denominando essas soluções de “ondas”.

---

<sup>19</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant, **Acesso à Justiça**, Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 15-20.

<sup>20</sup> *Ibid.* p. 21-26.

<sup>21</sup> *Ibid.* p. 26-28.

A primeira onda de reforma consiste em proporcionar assistência jurídica para os pobres. A ideia seria de que em um ambiente jurídico cada vez mais complexo, a assistência de excelência prestada por um advogado é essencial. Os autores citam alguns modelos adotados pelos países ocidentais, como o Sistema *Judicare* (onde quem se enquadra nos termos da lei teria direito a advogados privados pagos pelo Estado) e o sistema de advogados remunerados pelos cofres públicos (onde os advogados não seriam particulares, mas sim contratados pelo governo), havendo ainda um terceiro modelo que combina os dois anteriores<sup>22</sup>.

Em nosso ordenamento jurídico, é possível encontrar reflexos desta primeira onda no benefício da gratuidade de justiça, previsto no CPC em seus artigos 98 a 102, bem como na existência da Defensoria Pública como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, conforme previsto no art. 134 da CRFB/88.

A segunda onda busca solucionar a questão da representação dos direitos difusos. De acordo com os autores, o processo civil tradicional teria sido pensado em uma sistemática para atender os interesses individuais de duas partes, de modo que a tutela de direitos coletivos restava prejudicada. Nesse sentido, os países começaram a buscar representações adequadas que pudessem atuar em prol da coletividade, como o Ministério Público, agências públicas regulamentadoras etc. Além disso, ações coletivas começaram a ser criadas, a exemplo das *class actions* nos Estados Unidos<sup>23</sup>.

No direito brasileiro, observa-se que o caput do art. 127 da CRFB/88 institui o Ministério Público como defensor dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Além disso, há em nosso ordenamento ações voltadas para a tutela de direitos difusos e coletivos, como a Ação Civil Pública e Ação Popular, reguladas pelas Leis nº 7.347/1985 e 4.717/1965, respectivamente.

Por fim, a terceira onda busca dar um novo enfoque ao conceito de acesso à justiça. Os autores, embora reconheçam a importância das reformas provocadas nas primeiras ondas de mudança, entendem que ainda há limitações no acesso à justiça, que apenas poderiam ser superadas ampliando o seu conceito, buscando entender a fundo cada tipo de litígio e propondo meios mais eficazes de solucioná-lo, entendendo que nem sempre o Poder Judiciário será a melhor alternativa<sup>24</sup>.

---

<sup>22</sup> *Ibid.* p. 30-48.

<sup>23</sup> *Ibid.* p. 49-66.

<sup>24</sup> *Ibid.* p. 67.

Nesse sentido, conforme sintetizam Livia Bernardes e Gaudio Carneiro, “Cappelletti propõe uma conscientização da sociedade moderna a fim de que ela encontre motivos sólidos para preferir os meios alternativos”<sup>25</sup>.

É válido mencionar também que, nas palavras de André Alves e Saulo Alves, essa terceira onda está, tradicionalmente, “relacionada com a busca de meios para dar mais eficácia, celeridade e desburocratização ao processo”<sup>26</sup>.

No Brasil, essa busca por maior celeridade e simplificação dos procedimentos justificou a criação dos Juizados Especiais, a partir da promulgação da Lei nº 9.099/1995, trazendo procedimentos menos complexos e demorados para casos considerados de menor complexidade.

Ademais, ainda nessa busca pela desburocratização e maior celeridade na resolução dos conflitos, especialmente com o advento do Código de Processo Civil de 2015 (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015), é possível identificar um movimento de incentivo aos métodos adequados de resolução de conflitos no país, os quais o presente trabalho se dedicará a analisar em seu segundo capítulo.

### **1.3 Proposta de releitura do princípio do acesso à justiça e o conceito de tribunal multiportas**

A fim de atribuir nova interpretação a um princípio, faz-se necessário debruçar-se sobre estudo de sua aplicação e eficácia. Simone Rita de Souza, em estudo acerca da hermenêutica principiológica, analisa o conceito de princípio:

“Em relação ao seu conteúdo identificam valores a preservar ou finalidade a ser alcançada, por isso é valorativo ou finalístico. Quanto à estrutura normativa o intérprete terá um papel mais complexo, uma vez que a norma não determina a conduta a ser seguida para sua realização, já que os princípios indicam fins. Logo, se terá estados ideais a serem alcançados, podendo ocorrer mais dificuldade quanto ao

---

<sup>25</sup> BERNARDES, Livia Heringer Pervidor; CARNEIRO, Yandria Gaudio, **As ondas de acesso à justiça de Mauro Cappelletti e o acesso transacional à justiça**. Anais do III Congresso de Processo Civil Internacional, Vitória, 2018, p. 203.

<sup>26</sup> ALVES, André; ALVES, Saulo. **As três ondas renovatórias do acesso à justiça**. Estudos do Novo CPC. 2020. Disponível em: <<https://estudosnovocpc.com.br/2020/10/21/as-tres-ondas-renovatorias-do-acesso-a-justica/>>. Acesso em: 08 jan. 2022.

fim a ser atingido ou estado ideal a ser transformado em realidade, por não ser objetivamente delimitado, precisando de uma integração subjetiva do intérprete”<sup>27</sup>.

Ainda sobre o tema, a supracitada autora identifica como principal ponto de distinção entre regras e princípios o fato de que os princípios “são normas que ordenam que algo seja realizado na maior medida possível, dentro das possibilidades jurídicas reais existentes”<sup>28</sup>.

Também buscando elucidar o significado de princípio a partir de uma distinção com o conceito de regra, Luis Roberto Barroso destaca que os princípios, diferente das regras, não são comandos imediatamente descritivos de condutas específicas, mas sim “normas que consagram determinados valores ou indicam fins públicos a serem realizados por diferentes meios”<sup>29</sup>.

Como é possível observar, os princípios usualmente são normas abertas, valorativas, as quais indicam um fim a ser alcançado. Desse modo, de acordo com a variação do tempo e do espaço, aos princípios podem ser atribuídas diferentes concepções, bem como haver diferentes meios de se obter sua aplicabilidade.

Como visto anteriormente, a Constituição brasileira possui uma forte base principiológica. A escolha pela utilização desses conceitos abertos se dá com o objetivo de possibilitar a manutenção de uma constituição atual e que sobreviva ao passar dos anos.

Nessa lógica, para Konrad Hesse, uma Constituição, a fim de não se tornar um instrumento defasado e resistir às transformações históricas que o tempo impõe, deve possuir condições de adaptar-se a eventuais mudanças sociais, políticas e econômicas<sup>30</sup>.

Nesse mesmo sentido, Gisele Leite e Denise Heusler pontuam que uma Constituição que pretende ser norma duradora, além de social e juridicamente eficaz, deve ter atualização dinâmica<sup>31</sup>.

---

<sup>27</sup>SOUZA, Simone Rita Zibetti, **O papel e a função da Hermenêutica Principiológica**. Revista direitos fundamentais & democracia, 2008-01-01, Vol.4 (4), p. 10.

<sup>28</sup> *Ibid.* p. 14

<sup>29</sup> BARROSO, Luis Roberto, **Neoconstitucionalismo e Constitucionalização do Direito (O triunfo tardio do direito constitucional no Brasil)**. Luis Roberto Barroso – Jurisdição Constitucional e Debates Públicos. p.13.

<sup>30</sup> HESSE, Konrad. **Elementos de direito constitucional da República Federal da Alemanha**. Trad. Luís Afonso Heck. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris Editor. 1998. p. 20-21.

<sup>31</sup> LEITE, Gisele; HEUSLER, Denise, **Considerações Principiológicas sobre a Constituição Federal Brasileira**. Scientia Iuris, Londrina, v. 16, n.1, jul. 2012, p.49

Com isso, pode-se perceber que os princípios trazidos na CRFB/88 não só podem, como devem sofrer um processo natural de atualização, buscando adaptar o seu significado e seus objetivos às mudanças da sociedade e aos anseios da população.

Pode-se dizer que a proposta de releitura do princípio do acesso à justiça trazida por Cappelletti e Garth na chamada Terceira Onda é um exemplo de adaptação do significado de um princípio em prol do atingimento de seus objetivos.

Nesse sentido, a partir da análise da obra de Cappelletti e Garth, é possível afirmar que pensar o acesso à justiça estritamente como acesso ao judiciário limita a sua consecução, de modo que a utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos é capaz – e, em certas situações, até com maior eficiência – de garantir a real efetivação de direitos.

Desse modo, surge uma nova concepção de acesso à justiça que vai além do direito de ação no sistema judiciário. Para Kazuo Watanabe, o conceito de acesso à justiça passou, nesse momento, por uma valiosa atualização, deixando de significar o mero acesso aos órgãos judiciários para importar, fundamentalmente, no direito a uma “ordem jurídica justa”<sup>32</sup>.

Sobre o tema, Bruno Salles e Pedro Manoel Abreu preveem que essa nova concepção de acesso à justiça possibilita “projetá-lo mais além da variável ligada à proponibilidade da ação ou à utilização do sistema judiciário”. E continuam:

“Para tanto, avalia-se todo o contexto sócio-político-cultural e insere-se na análise o grau de informação jurídica (FOLLEVILLE, 2013, p. 21) e o nível de acessibilidade dos cidadãos aos direitos, ainda que a fruição ocorra fora do aparato judicial, seja em órgãos públicos, em processos administrativos, em arbitragens e mediações extrajudiciais ou agências informais e privadas de resolução de conflitos”<sup>33</sup>.

Mauro Paroski, por sua vez, entende que acesso à justiça está relacionado ao Estado proporcionar meios adequados a fim de se alcançar uma solução eficaz para os conflitos de interesses, assegurando a todas as pessoas, de forma equitativa, meios capazes de gerar decisões que levem a solução justa dos conflitos<sup>34</sup>.

---

<sup>32</sup> WATANABE, Kazuo, **Acesso à justiça e sociedade moderna**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coord.). Participação e processo. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1988.

<sup>33</sup> SALLES, B. M.; ABREU, P. M. **Concepções e conceito de acesso à justiça**. Revista de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIPAR. Umuarama. v. 23, n. 2, jul./dez. 2020, p. 256

<sup>34</sup> PAROSKI, Mauro Vasni, **Do direito fundamental de acesso à justiça**. Scientia Iuris, Londrina, v.10, p. 229.

Ainda de acordo com Kazuo Watanabe, os métodos consensuais de resolução de conflitos “fazem parte do amplo e substancial conceito de acesso à justiça”, sendo a sua implementação e utilização um “modo de se alcançar a justiça com maior equanimidade e aderência ao caso concreto”<sup>35</sup>.

Nessa toada, faz-se fundamental analisar o conceito de Tribunal Multiportas, amplamente divulgado atualmente. Leonardo Carneiro da Cunha, em sua obra sobre Fazenda Pública, indica que:

“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>36</sup>.

Isto é, o sistema multiportas está ligado a ideia de que não há um só caminho para resolução da lide, devendo, de acordo com o litígio, ser designado o meio mais eficaz de solucioná-lo.

Corroborando ainda com a mesma tese, Bruno Bastos de Oliveira, Maria das Graças de Oliveira e Valter Moura do Carmo observam que o conceito de multiportas decorre de uma metáfora: “seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado”<sup>37</sup>, devendo as partes serem encaminhadas para a “porta” mais adequada à resolução de seu conflito.

Ademais, os supramencionados autores, baseando-se em estudo realizado por Frank Sander nos anos 2000, identificaram a existência de quatro eixos centrais que contribuem para implementação de um sistema multiportas de resolução de conflitos, quais sejam:

“(i) a institucionalização dos meios alternativos; (ii) a escolha do método a partir de uma triagem feita por um expert; (iii) a adequada formação dos profissionais,

---

<sup>35</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. 88-89

<sup>36</sup> CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em juízo**. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 639.

<sup>37</sup> OLIVEIRA, Bruno Bastos de; OLIVEIRA, Maria das Graças Macena Dias de; CARMO, Valter Moura do, **A eficiência do sistema multiportas de justiça e a aplicação nos conflitos a envolvendo a fazenda pública**. Revista da Faculdade de Direito da UFG, v. 43, p. 01-15, 2019.

incluindo advogados e mediadores/conciliadores; e, (iv) instituição de política pública de conscientização, além da adequação da destinação de recursos”<sup>38</sup>.

Desse modo, sendo a institucionalização dos métodos alternativos de resolução de conflitos fundamental para a implementação de um sistema multiportas, e logo, para ampliação do acesso à justiça, o presente trabalho passará a analisar os principais métodos alternativos em voga no país e no mundo.

---

<sup>38</sup> OLIVEIRA, Bruno Bastos de; OLIVEIRA, Maria das Graças Macena Dias de; CARMO, Valter Moura do, **A eficiência do sistema multiportas de justiça e a aplicação nos conflitos a envolvendo a fazenda pública**. Revista da Faculdade de Direito da UFG, v. 43, p. 01-15, 2019.

## 2 OS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Pode-se dizer que há três principais meios tradicionais de resolução de conflitos, quais sejam, a autotutela, a autocomposição e a heterocomposição.

A autotutela ocorre quando o sujeito soluciona o conflito unilateralmente, impondo seu interesse à parte contrária. Como citam Antonio Netto e Samantha Longo, a autotutela corresponde ao conhecido “fazer justiça com as próprias mãos”<sup>39</sup>. Além disso, Adriana Goulart de Sena observa que, contemporaneamente, “a cultura ocidental tem restringido, ao máximo, as formas de exercício da autotutela, transferindo ao aparelho do Estado as diversas e principais modalidades de exercício de coerção”<sup>40</sup>.

A autocomposição, por sua vez, ocorre quando o conflito é superado consensualmente pelas partes, sem que um terceiro detenha o poder decisório. Para Fredie Diddier Jr., “a autocomposição é a forma de solução do conflito pelo consentimento espontâneo de um dos contendores em sacrificar o interesse próprio, no todo ou em parte, em favor do interesse alheio”<sup>41</sup>.

Como ainda indica Adriana Goulart de Sena, a autocomposição possui três modalidades, quais sejam, renúncia, aceitação (resignação/submissão) e transação<sup>42</sup>. Além disso, a autocomposição pode ser alcançada diretamente pelas partes ou com a ajuda de um terceiro facilitador, como mediadores e conciliadores.

Por fim, a heterocomposição ocorre quando a controvérsia é resolvida por um terceiro, designado pelas partes por sua imparcialidade e expertise. Como clássicos exemplos de heterocomposição há a resolução de conflitos via judiciário e arbitragem.

Sabe-se que hoje o judiciário se mostra como o principal ambiente para resolução de conflitos para o brasileiro. De acordo com o relatório do Justiça em Números de 2020 do

---

<sup>39</sup> SOUZA NETTO, Antonio Evangelista de; LONGO, Samantha Mendes. **Superação de conflitos: autotutela, autocomposição e heterocomposição**. JUS, 2020, Disponível em: < [tps://jus.com.br/artigos/82145/superacao-de-conflitos-autotutela-autocomposicao-e-heterocomposicao](https://jus.com.br/artigos/82145/superacao-de-conflitos-autotutela-autocomposicao-e-heterocomposicao) <https://jus.com.br/artigos/82145/superacao-de-conflitos-autotutela-autocomposicao-e-heterocomposicao>>. Acesso em 14 dez. 2021.

<sup>40</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>41</sup> DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 18. ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2016. p.167.

<sup>42</sup> *Ibid.*

Conselho Nacional de Justiça - CNJ, a justiça brasileira terminou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação<sup>43</sup>.

No entanto, conforme já mencionado anteriormente, é possível identificar um grande incentivo do Código de Processo Civil de 2015 para utilização dos chamados métodos alternativos de resolução de conflitos, em especial a conciliação, mediação e a arbitragem, conferindo destaque aos seus arts. 3º, §§ 1º, 2º e 3º, 165 a 175 e 694.

Nesse sentido e um pouco antes da entrada em vigor do atual Código de Processo Civil, é válido também destacar o advento da Resolução nº 125/2010 do CNJ, a qual instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário. Sobre o tema, Sabrina da Silva, Ricardo dos Santos e Rafael da Silva preveem que:

“A Resolução determinou aos órgãos judiciários a incumbência de oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, além da solução adjudicada mediante sentença, com destaque aos institutos da mediação e da conciliação, bem como de prestar atendimento e orientação ao cidadão (art. 1º). Para operacionalizar, estabeleceu diretrizes aos tribunais com fulcro no modelo de unidade judiciária, criando os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (art. 7º) e preocupando-se com a capacitação de profissionais (art. 2º)”<sup>44</sup>.

Desse modo, o presente capítulo se dedicará a uma breve análise dos três supracitados métodos de resolução de conflitos, além de explorar um novo método surgido com o advento da internet, qual seja, o de *online dispute resolution*, que se refere à aplicação dos meios alternativos de resolução de conflitos em ambiente totalmente digital, aonde se insere a discussão acerca da plataforma consumidor.gov.

## 2.1 Mediação

Como já mencionado, a mediação é um exemplo de resolução de conflitos por autocomposição. No ordenamento jurídico brasileiro, a Lei nº 13.140/2015 versa sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição

---

<sup>43</sup> Justiça em Números 2020: ano-base 2019. **Conselho Nacional de Justiça**. Brasília: CNJ, 2020, p. 93. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em 11 out. de 2021.

<sup>44</sup> SILVA, Sabrina Jukoski da; SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos; SILVA, Rafael Peteffi da. **A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à Justiça e a sua perspectiva a partir do código de processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a Cultura do consenso**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, Rio de Janeiro. Ano 14. Volume 21. Número 1. Janeiro a Abril de 2020, p. 392-415.

de conflitos no âmbito da administração pública. Nesse sentido, destaca-se que a mediação pode se dar em 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>45</sup>.

Para Jordi Nieva-Fenoll, a mediação seria um “meio de resolução pacífica de conflitos mediante o qual um terceiro desempenha uma comunicação interativa e persuasiva com as partes num litígio, com a finalidade de que cheguem à solução do mesmo”<sup>46</sup>.

Já para Adriana Goulart de Sena, a mediação é “a conduta pela qual um terceiro aproxima as partes conflituosas, auxiliando e, até mesmo, instigando sua composição, que há de ser decidida, porém, pelas próprias partes”<sup>47</sup>.

Dessa forma, conclui-se que o mediador, ao estar em uma posição de facilitador da resolução do conflito, não deve jamais adotar uma postura coercitiva, mas sim persuasiva. Isto é, deve ter a capacidade de, quase que imperceptivelmente, convencer e levar as partes conflituosas a melhor alternativa para resolução da lide.

Nesse sentido, Jordi Nieva-Fenoll identifica alguns requisitos para a formação de um mediador<sup>48</sup>. De acordo com o autor, “se o mediador deve ser capaz de aproximar as partes num litígio, é preciso, em primeiro lugar, que seja um especialista no referido litígio”. Desse modo, o autor entende ser fundamental a licenciatura em direito por parte do mediador.

Além disso, o autor ainda afirma que, sendo imprescindível que o profissional de mediação tenha dotes de persuasão, seria também necessário a realização de estudos de pós-graduação sobre o tema, os quais devem ser sobretudo psicológicos.

---

<sup>45</sup> BRASIL, Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 4, jun. 2015.

<sup>46</sup> FENOLL, Jordi Nieva. **Mediação: uma “alternativa” razoável ao processo judicial?** Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Vol. 14, nº 1, 2014, p. 218.

<sup>47</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. 96.

<sup>48</sup> FENOLL, Jordi Nieva. **Mediação: uma “alternativa” razoável ao processo judicial?** Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Vol. 14, nº 1, 2014, p. 218.

A respeito da formação acadêmica do mediador, sem prejuízo da grande contribuição de Jordi Nieva-Fenoll, acredita-se que a licenciatura em direito não seria essencial. Isto é, sendo o mediador um facilitador do diálogo, que possui a missão de aproximar as partes envolvidas em um litígio, independente de qual seja, o seu conhecimento da questão jurídica abordada ficaria em segundo plano. Considera-se, sim, que os conhecimentos interdisciplinares, em especial no campo da psicologia, são essenciais para execução da função.

Sobre essa conexão entre direito e psicologia que o estudo da mediação proporciona, é mister destacar a análise de Luis Alberto Warat sobre o tema. Para o autor, nas palavras de Leonel Severo Rocha e Roberta Magalhães Gubert, o amor é “fundamental para o processo de mediação como construção de autonomia e transformação dos conflitos”<sup>49</sup>.

Isto porque, para Luis Alberto Warat, “amar é exercer uma capacidade de negociação das diferenças. Um estado de permanente mediação para que possam conviver as diferenças”<sup>50</sup>. Nesse sentido, o autor ainda afirma que:

“A mediação começa quando as partes começam a interpretar, no simbólico, ódios e amores que as diferenciam. A mediação facilita as partes, a possibilidade de interpretar seus ódios e seus amores. O que é mediável são os conflitos de afetos, não as diferenças patrimoniais sem história, sem afetos, nem desejo (elas são transações que podem estar disfarçadas de mediações). Nos casos patrimoniais sem história se decidem as diferenças, não existe conflito a resolver. Para que algo possa ser mediado, é necessário que uma das partes, pelo menos, tenha um conflito de ódio, amor ou de dor.”<sup>51</sup>

Nessa linha, como destacado por Elias Marques de Medeiros Neto e Juliana Raquel Nunes, a mediação tem como pretensão resolver assuntos emocionais mais intensos que não seriam completamente explorados nas formas tradicionais de resolução de conflitos, os quais se limitam à composição dos envolvidos<sup>52</sup>.

Os supracitados autores ainda apontam para os bons resultados que têm sido obtidos com a aplicação do instituto da mediação, com destaque para resolução de conflitos em campos no

---

<sup>49</sup> ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães, **A mediação e o amor na obra de Luis Alberto Warat**. Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, jan./jun. 2017, p. 111.

<sup>50</sup> WARAT, Luís Alberto. **Ecologia, Psicanálise e Mediação**. Trad. de Julieta Rodrigues. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1995, citado por MENEZES, Marcelo Paes. **A crise da Justiça e a mediação**. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, Belo Horizonte, 33 (63): 23-31, jan/jun. 2001

<sup>51</sup> \_\_\_\_\_. **Em Nome do Acordo**. Florianópolis: Almed, 1999, p. 31-32.

<sup>52</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.

qual o objetivo primordial é a preservação do relacionamento entre as partes envolvidas, como em conflitos familiares, comunitários e condominiais<sup>53</sup>.

Por essa razão, o artigo 165, § 3º, do CPC/15 prevê que o mediador atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, de modo que estas possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Em consonância com a previsão do CPC/15, Leonardo Greco preceitua acerca da atuação do mediador:

“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>54</sup>.

Sobre a posição de Leonardo Greco trazida acima, acredita-se, de fato, que o instituto da mediação, para ser posto em prática em sua melhor condição e oferecer todas as suas vantagens, deve se dar em ambiente extrajudicial. Como visto, a mediação é um procedimento no qual as próprias partes envolvidas devem encontrar uma solução para resolução de seu conflito, uma vez que aproximadas pelo mediador. Desse modo, entende-se que o clima de disputa inerente ao ambiente judicial seria prejudicial ao bom andamento do processo de mediação.

## 2.2 Conciliação

Ao contrário do procedimento do instituto da mediação, o artigo 165, § 2º, do CPC/15 prevê que o conciliador atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, podendo até mesmo sugerir soluções para o litígio, desde que não haja constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

---

<sup>53</sup> *Ibid.*

<sup>54</sup> GRECO, Leonardo. **Instituições de processo civil: introdução ao direito processual civil**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015. p. 22.

Para Adriana Medianeira Toaldo e Pedro Henrique da Silva, a conciliação é “um procedimento conduzido por um terceiro que se restringe aos aspectos objetivos e materiais do conflito, auxiliando e conduzindo as partes para que cheguem à solução do litígio”<sup>55</sup>. Os autores ainda destacam que a conciliação deve ser empregada quando não há qualquer relacionamento anterior entre os conflitantes.

Em seu portal, 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>56</sup>.

Por sua vez, Érica Barbosa e Silva entende a conciliação da seguinte maneira:

“um meio de resolução de conflitos, cuja composição é triangular pela atuação de um terceiro, neutro e imparcial, que investiga os interesses e necessidades das partes, pela facilitação da comunicação entre elas com vistas à compreensão do conflito e pela aplicação de técnicas relacionadas à sua adequada transformação, com orientação facilitativa e sem objetivar o acordo, enfocando a relação intersubjetiva, quando necessário, sendo mais afeta aos conflitos unidimensionais”<sup>57</sup>.

A partir da análise dos conceitos fornecidos acima, é possível perceber que o conciliador, agindo de maneira distinta do mediador, tem maior liberdade para dialogar junto às partes para obtenção da resolução do conflito, podendo fazer sugestões e adequações nos termos de eventual acordo.

Nesse sentido, Adriana Goulart de Sena destaca que “a força condutora dinâmica conciliatória por esse terceiro é real, muitas vezes conseguindo programar resultado que, originalmente, não era imaginado ou querido pelas partes”<sup>58</sup>.

---

<sup>55</sup> TOALDO, Adriane Medianeira; SILVA, Pedro Henrique da. **Meios autocompositivos para o tratamento adequado dos conflitos: a educação como estratégia de mudança sociocultural**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ, Rio de Janeiro, Ano 15, v. 22, n. 1, Janeiro a Abril de 2021, p. 11.

<sup>56</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Conciliação e Mediação**. CNJ. Brasília. Disponível em <<http://https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/>>. Acesso em 27 dez. 2021.

<sup>57</sup> SILVA, Érica Barbosa e. **Conciliação Judicial**. Gazeta Jurídica, 1 ed., Brasília, 2013, p. 186.

<sup>58</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. 98.

Assim como a mediação, a conciliação também pode ocorrer extrajudicialmente ou judicialmente. Como indica Fredie Didier Jr., quando esses institutos se dão em âmbito judicial, o mediador e conciliador assumem papel de auxiliares da justiça, o que é importante pois a eles passam a ser aplicadas as regras relativas a esse tipo de sujeito processual, como por exemplo em relação aos institutos do impedimento e da suspeição<sup>59</sup>.

A respeito da conciliação e da mediação em âmbito judicial, dá-se destaque à previsão do *caput* do artigo 165 do CPC/15, o qual, obedecendo ao determinado na Resolução nº 125/2010 do CNJ, prevê a obrigatoriedade dos tribunais criarem centros judiciários de solução consensual de conflitos, os quais devem ser responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

A respeito dos centros judiciários de solução consensual de conflitos, Pedro Paulo Gouvêa de Souza destaca:

“A criação dos centros judiciários de solução consensual de conflitos é uma importante determinação ao passo que se coaduna com os princípios de acesso à justiça, uma vez que retira a sessão de conciliação da presença do juiz da causa e do formalismo excessivo das salas de audiência. É um importante passo na construção de uma cultura de utilização adequada da autocomposição”<sup>60</sup>.

No que diz respeito à conciliação pré-processual, dá-se destaque ao projeto promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TJRJ, qual seja, o Centro Permanente de Conciliação dos Juizados Especiais Cíveis, o qual nasceu com a finalidade de desafogar o Judiciário oferecendo uma solução alternativa para resolução de conflitos, priorizando a conciliação sem a necessidade de processo judicial<sup>61</sup>.

A iniciativa consiste em disponibilizar aos consumidores um e-mail como canal virtual facilitador da conciliação, oferecendo solução acessível e rápida para os problemas e insatisfações

---

<sup>59</sup> DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 18. ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2016. p. 274.

<sup>60</sup> SOUZA, Pedro Paulo Gouvêa de. **O instituto da conciliação e o novo código de processo civil**. 2017, 90 f., trabalho de conclusão de curso – UFRJ, Rio de Janeiro, 2017.

<sup>61</sup> NUNES, Elisa. **Conciliação via web: Juiz Flávio Citro explica o trabalho realizado no TJRJ**. LinkedIn, 2018. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/concilia%C3%A7%C3%A3o-via-web-juiz-fl%C3%A1vio-citro-explica-o-trabalho-elisa-nunes>> Acesso em 27 dez. 2021.

decorrentes das relações de consumo frustradas, de modo que, havendo a formalização de acordo, este será formalizado como título executivo extrajudicial<sup>62</sup>.

Como alternativa para resolução presencial do conflito via conciliação pré-processual, o TJRJ possui também o projeto Expressinho, no qual o consumidor formaliza oralmente sua pretensão diante de preposto da empresa reclamada e de um conciliador designado pelo TJRJ. Eventual acordo é homologado por juiz de direito e possui força de sentença transitada em julgado<sup>63</sup>.

### 2.3 Arbitragem

Para José Antonio Fichtner, Sergio Nelson Mannheimer e André Luís Monteiro, a arbitragem “é um método de heterocomposição de conflitos em que o árbitro, exercendo a cognição nos limites da convenção de arbitragem livremente estabelecida pelas partes, decide a controvérsia com autonomia e definitividade”<sup>64</sup>.

Ainda de acordo com os supramencionados autores:

“Qualquer conceituação de arbitragem, sob a égide do ordenamento jurídico brasileiro, deve fazer referência a quatro elementos fundamentais: (i) meio de solução de conflitos; (ii) autonomia privada das partes; (iii) terceiro imparcial com poder de decisão; e (iv) coisa julgada material”<sup>65</sup>.

De acordo com Selma Ferreira Lemes, a arbitragem é “um modo extrajudiciário de solução de conflitos em que as partes, de comum acordo, submetem a questão litigiosa a uma terceira pessoa, ou várias pessoas, que constituirão um tribunal arbitral”<sup>66</sup>.

Já Luiz Antonio Scavone Junior conceitua a arbitragem como o “meio privado e alternativo de solução de conflitos decorrentes de direitos patrimoniais e disponíveis por meio

---

<sup>62</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **Conciliação Pré-Processual**. TJRJ. Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>>. Acesso em: 27 dez. 2021.

<sup>63</sup> 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: 27 dez. 2021.

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

<sup>65</sup> *Ibid.*

<sup>66</sup> LEMES, Selma Ferreira. **Arbitragem na administração pública: fundamentos jurídicos e eficiência econômica**. São Paulo: Quartier Latin, 2007. p. 59.

do árbitro, normalmente um especialista na matéria controvertida, que apresentará uma sentença arbitral que constitui título executivo judicial”<sup>67</sup>.

Por sua vez, Carlos Alberto Carmona conceitua o instituto da arbitragem como “uma técnica para a solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nesta convenção sem intervenção do Estado, sendo a decisão destinada a assumir eficácia de sentença judicial”<sup>68</sup>.

Em seu manual sobre o tema, José Antonio Fichtner, Sergio Nelson Mannheimer e André Luís Monteiro entendem que “o Brasil evoluiu muitíssimo nos últimos 20 anos em matéria de arbitragem”. Os autores mostram que, desde o primeiro diploma normativo verdadeiramente brasileiro que previu o instituto, qual seja, o artigo 160 da Constituição Imperial de 1824, até a promulgação da Lei de Arbitragem brasileira (Lei nº 9.307/1996) e o advento do Código de Processo Civil de 2015, a arbitragem brasileira teve importantes modificações, como, por exemplo, a criação da carta arbitral, conforme se extrair do artigo 260, § 3º, do CPC/15.

Ademais, importante alteração promovida pela Lei nº 9.307/1996 guarda relação com o fim da necessidade de homologação judicial da sentença arbitral. De acordo com o artigo 18 da supramencionada Lei, “o árbitro é juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário”.

A partir da análise do artigo 1º da Lei de Arbitragem, extrai-se que a aplicabilidade da arbitragem se limita àqueles que possuem capacidade de contratar e apenas a situações em que estão envolvidos direitos patrimoniais disponíveis.

Acerca do papel de árbitro, o artigo 13 da Lei nº 9.307/1996 prevê que “pode ser árbitro qualquer pessoa capaz e que tenha a confiança das partes”. De acordo com Selma Ferreira Lemes, trata-se de “enunciado singelo, mas não menos sábio”. A autora destaca que “a capacidade é a civil e a técnica (quando for o caso) para decidir a matéria. A confiança está vinculada à honradez”<sup>69</sup>.

Apoiada na Lei de Arbitragem, a supracitada autora ainda destaca que:

---

<sup>67</sup> SCAVONE JR., Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem**. 5 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014. Livro eletrônico. 17 posições.

<sup>68</sup> CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 15.

<sup>69</sup> LEMES, Selma Ferreira. **O papel do árbitro**. Revista do direito da energia, São Paulo, v. 3, n. 4, mar., 2006, p. 1.

“o árbitro tem o dever de ser e manter-se independente e imparcial, antes e durante o procedimento arbitral. Na eventualidade de surgir um impedimento ou caso de suspeição, o árbitro deve declarar tal fato e renunciar ao seu mister, sendo substituído por um suplente ou outro árbitro indicado”<sup>70</sup>.

## 2.4 O ODR e a plataforma consumidor.gov

Conforme indicado por Fabíola Bohmer de Souza Ramos, acredita-se que os métodos de resolução de conflitos mencionados acima podem se tornar ainda mais eficientes quando aliados ao uso da tecnologia, através da utilização de softwares e plataformas virtuais, objetivando uma forma mais célere, eficaz e econômica de solucionar disputas<sup>71</sup>.

Ainda de acordo com a supracitada autora, o ODR consistiria na utilização de plataformas virtuais nas soluções alternativas de conflitos já existentes e implementadas em nosso ordenamento jurídico, podendo ajudar a resolver conflitos de forma mais eficaz, especialmente quando as partes estão longe umas das outras<sup>72</sup>.

Para Vanderlei de Freitas Nascimento Jr., os métodos de ODR “representam a fusão dos métodos de *Alternative Dispute Resolution* (ADR), com as novas tecnologias empregadas às áreas da Informática e da Comunicação Social, sendo resultado da releitura do princípio do acesso à justiça”<sup>73</sup>.

Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco definem o ODR 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>74</sup>.

---

<sup>70</sup> *Ibid.* p. 6.

<sup>71</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, 2., 2019, Brasília. Anais... Curitiba. p. 6.

<sup>72</sup> *Ibid.*

<sup>73</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. 265.

<sup>74</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.

Já Tunny Tanara Gomes destaca que há diferentes interpretações e conceituações acerca do instituto do ODR, existindo autores que “defendem uma visão mais restrita de ODR, ou seja, como sendo apenas como uma plataforma de realização dos métodos adequados já conhecidos, como a mediação, a conciliação e a arbitragem”. Por outro lado, há ainda autores que o defendem como uma forma diferenciada de resolução de conflitos e não só uma plataforma a serem realizados procedimentos tradicionais de forma online<sup>75</sup>.

Sendo um defensor da corrente que encara o ODR como uma oportunidade diferenciada para resolução de conflitos, a supramencionada autora cita uma passagem de Fernando Sérgio Tenório de Amorim:

“[...] ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR. Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução Online de Litígios sejam reduzidos a uma simples expressão dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias. As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas, tanto do ponto de vista teórico quanto sob o prisma tecnológico, como, por exemplo, a utilização de inteligência artificial para fornecer uma solução para o conflito. [...] Sob uma perspectiva mais pragmática, os sistemas informatizados e as plataformas de transmissão e recepção de dados constituem um terceiro interveniente no processo de conciliação, ou até mesmo podem constituir um quarto sujeito, nos casos de mediação e da arbitragem online. (AMORIM, 2017, p. 515)”<sup>76</sup>.

Na mesma linha, Julia Hornle afirma que:

*“ODR is dispute resolution outside the courts, based on information and communications technology and in particular, based on the power of computers to efficiently process enormous amounts of data, store and organise such data and communicate it across the internet on a global basis and with speed. As a concept ODR arose from and is based on Alternative Dispute Resolution (ADR) which refers to extrajudicial dispute resolution processes such as arbitration and mediation. However, in addition to processes such as online mediation and online arbitration, ODR has developed innovative online processes, such as mock trials (where a ‘jury’ of online volunteers give a verdict based on a set of facts as a form of crowd sourcing) or blind-bidding negotiation techniques (where each party makes successive*

---

<sup>75</sup> GOMES, Tunny Tanara da Moda Corrêa. **Resolução de disputas online (ODR): regulamentação e utilização pelos tribunais de justiça brasileiros como forma de expansão do acesso à justiça**. In: ORSINI, Adriana Goulart de Sena; BENTES, Dorinethe dos Santos; COSTA, Fabrício Veiga. Formas tecnológicas de solução de conflitos II. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte, 2020, p. 72-73.

<sup>76</sup> *Ibid.*

*monetary settlement offers, which are not disclosed to the other party and lead to a settlement if and when the bids come within close reach of each other)*<sup>77</sup>.

Giácomo Paro, Ricardo Marques e Ricardo Duarte mostram ainda que há autores, como Daniel Arbix, que defendem um conceito diferente de ODR, ainda mais estrito, no qual “as tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais”. Os autores destacam, no entanto, que “a maioria dos estudiosos parece crer em um conceito mais aberto de ODR, que abarcaria todo e qualquer uso de tecnologia no âmbito do processo”<sup>78</sup>.

Contribuindo para maior elucidação do tema, Vanderlei de Freitas Nascimento Jr. destaca a existência de quatro modalidades de sistema ODR, quais sejam:

“a) o sistema online automatizado de reivindicações financeiras, o qual utiliza algoritmos técnicos, atuando de forma similar a uma perícia contábil voltada especificamente para a análise de questões numéricas até que se chegue à melhor solução para determinado caso; b) o sistema de arbitragem online, que pode se apresentar sob as formas binding (obrigatória ou vinculativa) e non binding (não obrigatória ou não vinculativa); c) o sistema de serviços online de Ombudsman que consistem na prestação de serviços por órgão, instituição ou empresa, responsáveis pelo recebimento de críticas, sugestões e reclamações dos usuários e consumidores daquele determinado produto ou serviço; d) o sistema de mediação<sup>79</sup> online que se apresenta nas modalidades automatizada e assistida, sendo que na primeira hipótese, as partes são submetidas a uma atividade computacional que servirá para o ajuste de propostas em valor monetário (realização de cálculos aritméticos proporcionais às propostas ofertadas pelas partes, até que se chegue a um denominador comum e que seja mais vantajoso para ambas), não havendo a necessidade de reestabelecimento de vínculos pessoais ou profissionais preexistentes. Já na mediação assistida, as partes

---

<sup>77</sup> HÖRNLE, Julia, **Encouraging Online Dispute Resolution in the EU and Beyond - Keeping Costs Low or Standards High?** (September 29, 2012). Queen Mary School of Law Legal Studies Research Paper No. 122/2012, p.3.

“ODR é a resolução de controvérsias fora dos tribunais, baseada na tecnologia da informação e comunicação e, em particular, baseada no poder dos computadores de processar eficientemente enormes quantidades de dados, armazenar e organizar tais dados e comunicá-los pela internet de forma global e com rapidez. Como um conceito, ODR surgiu e é baseado na Resolução Alternativa de Disputas (ADR) que se refere a processos de resolução extrajudicial de disputas, como arbitragem e mediação. No entanto, além de processos como mediação online e arbitragem online, a ODR desenvolveu processos on-line inovadores, como simulados (onde um 'júri' de voluntários online dá um veredicto baseado em um conjunto de fatos como uma forma de *crowd sourcing*) ou técnicas de negociação de licitação cega (onde cada parte faz sucessivas ofertas de acordo monetário, que não são divulgadas para a outra parte e levam a um acordo se e quando as ofertas entram dentro perto do alcance um do outro)”. (tradução nossa)

<sup>78</sup> PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass, **Online Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual**. 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. 281.

<sup>79</sup> Frise-se que este não foi o conceito de mediação adotado pelo legislador brasileiro, conforme é possível se depreender da análise do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 13.140/2015.

costumam receber ajuda de um terceiro imparcial e dotado de conhecimentos técnicos específicos em mediação e informática, visando, primordialmente, ao reestabelecimento da comunicação entre as partes. Frise-se que a negociação consensual automatizada constitui a maioria dos serviços ODR espalhados pelo mundo, também conhecidos como negociação “blind-bidding”, tratando-se de uma espécie de leilão/pregão virtual em que as partes ofertam seus lances para resolver conflitos que sejam práticos, objetivos e pontuais”<sup>80</sup>.

Ainda sobre o tema, Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco entendem que o procedimento do ODR pode ter três etapas, quais sejam, a negociação, a facilitação do acordo e uma etapa final que dependerá de cada caso<sup>81</sup>.

Como apontado por Tunny Tanara Gomes, com o momento vivenciado pelo avanço do novo coronavírus, o qual desafiou a garantia constitucional do acesso à justiça, “houve uma corrida jamais vista para incorporação dos meios de comunicação e da tecnologia na realidade dos tribunais de justiça brasileiros de forma a aprimorar a prestação jurisdicional”<sup>82</sup>.

Desse modo, um grande número de atos normativos visando adequar e implementar a tecnologia aos procedimentos jurisdicionais foi criado ao longo dos anos de 2020 e 2021. A título exemplificativo, cita-se a criação da Plataforma Emergencial de Videoconferência para Atos Processuais, em 31 de março de 2020, pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Portaria nº 61.

Além disso, é mister destacar que no campo privado há diversas plataformas *online* de solução de conflitos disponíveis no Brasil, como a *Reclame Aqui*, o *Sem Processo*, o *eConciliar* e o *eConciliador*.

Criada em 2015 pelo Decreto nº 8.573 (posteriormente alterado pelo Decreto nº 10.197/2020), o portal *consumidor.gov* surge neste cenário como um exemplo de método virtual de resolução de conflitos, sendo instituída como a plataforma digital oficial da administração

---

<sup>80</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. 274.

<sup>81</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. 668.

<sup>82</sup> GOMES, Tunny Tanara da Moda Corrêa. **Resolução de disputas online (ODR): regulamentação e utilização pelos tribunais de justiça brasileiros como forma de expansão do acesso à justiça**. In: ORSINI, Adriana Goulart de Sena; BENTES, Dorinethe dos Santos; COSTA, Fabrício Veiga. Formas tecnológicas de solução de conflitos II. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte, 2020, p. 74.

pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo no Brasil.

A supramencionada plataforma é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. A dinâmica funciona da seguinte forma: o consumidor verifica se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no site e registra sua reclamação. A empresa terá até dez dias para analisar e responder a demanda. E, em seguida, o consumidor terá até vinte dias para comentar a resposta e indicar se a sua reclamação foi resolvida ou não.

A participação das empresas no Consumidor.gov só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

A plataforma é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon – do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e por toda a sociedade. Como mostrado por Fabíola Bohmer, atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias<sup>83</sup>.

Impende ainda destacar que, baseado nos conceitos trazidos no presente capítulo, é necessário realizar uma interpretação ampla do conceito de ODR para enquadrar a plataforma consumidor.gov como um exemplo do instituto. Desse modo, adotando uma interpretação extensiva e tendo em vista o uso da tecnologia na implantação do referido método alternativo de resolução de conflitos, considera-se, para os fins do presente trabalho, o consumidor.gov como um método de ODR.

---

<sup>83</sup> *Ibid.* p. 12.

### 3 O ABARROTAMENTO DO JUDICIÁRIO E A ADOÇÃO DE FILTROS AO SEU ACESSO

#### 3.1 Atual cenário do judiciário brasileiro

Como já demonstrado no presente trabalho, é possível observar um movimento do direito brasileiro na última década, coroado principalmente com o advento do Código de Processo Civil de 2015, o qual busca incentivar a adesão aos métodos adequados de resolução de conflitos, em especial a conciliação, mediação e a arbitragem.

Em que pese esse recente estímulo pela utilização de métodos adequados de resolução de conflitos, os números mostram que, para o brasileiro, o judiciário ainda se mostra como – se não o único – o principal ambiente para resolução de conflitos. De acordo com o relatório do Justiça em Números de 2020 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, a justiça brasileira terminou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação<sup>84</sup>.

Nesse sentido, Vanderlei de Freitas Nascimento Jr., apoiado na obra de Flávia Zanferdini, destaca que “para muitos, a litigância judicial ainda é tida como o principal meio de resolução de conflitos, consolidando o entendimento de que existe uma grande confusão do princípio constitucional do acesso à justiça com o acesso à atividade jurisdicional do Estado”<sup>85</sup>.

O judiciário brasileiro é conhecido como uma das estruturas judiciárias mais caras do mundo, tendo tido em 2019 um custo de aproximadamente 1,5% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, conforme demonstrado no relatório anual do CNJ, que não inclui os dados orçamentários do STF e do próprio CNJ<sup>86</sup>.

Apesar do alto valor das despesas vinculadas à estrutura judiciária brasileira, esta é também reconhecida por sua morosidade e ineficiência, sendo a alta carga processual apontada como um dos principais fatores para tal condição.

A despeito do alto número de processos, o então Presidente do Conselho Nacional de Justiça, Ministro Dias Toffoli, na apresentação do Relatório de 2020, celebrou o resultado obtido na 16ª edição do estudo realizado pelo CNJ, já que tal número consistiu em uma redução

---

<sup>84</sup> Justiça em Números 2020: ano-base 2019. **Conselho Nacional de Justiça**. Brasília: CNJ, 2020, p. 93. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em 11 out. de 2021.

<sup>85</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>86</sup> *Ibid.*, p. 74

de aproximadamente 1,5 milhão de processos em trâmite com relação ao ano de 2018, sendo a maior queda percentual de toda a série contabilizada pela instituição<sup>87</sup>.

No entanto, se ao final de 2019 o espírito era de otimismo, pode-se dizer que a crise sanitária instaurada pela pandemia da COVID-19 foi um banho de água fria. A pandemia de escala mundial abalou diversas camadas da sociedade, trazendo um ambiente de incertezas e inseguranças nas relações jurídicas públicas e privadas.

A seara trabalhista, por exemplo, foi uma das mais impactadas, em um cenário aonde muitos empregadores se viram passando por dificuldades financeiras e tendo que adaptar seus ambientes de trabalho às medidas de distanciamento social impostas pela pandemia. Nesse contexto, pode-se citar a promulgação de diversos atos normativos com o objetivo de regular essa nova realidade dentro do direito do trabalho, como a Lei 13.982/2020 e as Medidas Provisórias 927, 936 e 1.039.

Ilustrando o cenário de turbulências e incertezas mencionado acima, conforme demonstrado em reportagem de Marta Cavallini para o G1<sup>88</sup>, desde o ano de 2020 até o mês de março de 2021 foram registradas aproximadamente 24.000 ações trabalhistas nas Varas do Trabalho do país com objetos relacionados a COVID-19.

Ações relacionadas à inadimplência e descumprimento contratual junto a processos de recuperação judicial de empresas são também considerados importantes fatores que resultaram no aumento do número de processos no judiciário brasileiro.

Ademais, as relações de consumo também restaram afetadas pelos desdobramentos ocasionados pela propagação do vírus da COVID-19. Como pontuado por Barbara Ramos e Matheus Bernardes Souza<sup>89</sup>, “a pandemia escancarou as práticas abusivas praticadas por fornecedores de bens ou serviços”, a qual se acentuou durante esse período, evidenciada, a título de exemplo, no aumento excessivo de preços de máscaras de proteção facial e demais equipamentos de proteção individual.

---

<sup>87</sup> *Ibid.* p. 5

<sup>88</sup> CAVALLINI, Marta. Número de ações trabalhistas envolvendo a Covid-19 chega a 24 mil. **G1**. 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2021/04/15/numero-de-acoes-trabalhistas-envolvendo-a-covid-19-chega-a-24-mil.ghtml>>. Acesso em: 19 set. de 2021.

<sup>89</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: <<https://www.procon.rs.gov.br/praticas-abusivas-nas-relacoes-de-consumos-durante-a-pandemia-do-covid-19>>. Acesso em: 19 set. de 2021.

Importante também frisar que a alta no número de processos referentes a matérias consumeristas não é uma particularidade desse período atípico de pandemia. Segundo o relatório Justiça em números 2020, no ano de 2019 o Direito do Consumidor foi o assunto mais demandado na Justiça Estadual<sup>90</sup>.

Além disso, de 2006 a 2012, o número de processos envolvendo questões consumeristas quadruplicou no Supremo Tribunal Federal, conforme é possível extrair de estudo da Fundação Getúlio Vargas (FGV)<sup>91</sup>.

Fato é que se havia no início de 2020 uma expectativa de continuidade na redução do número de processos ativos no judiciário brasileiro, tal previsão restou prejudicada por todo o contexto pandêmico trazido resumidamente acima.

Faz-se importante observar que essa busca por uma redução no número de ações em trâmite no judiciário está associada a ideia de que a tão citada “ineficiência do judiciário brasileiro” estaria atrelada ao abarrotamento da estrutura judiciária, seguindo a lógica de que, com menos processos em pauta, os magistrados poderiam se dedicar com mais qualidade na resolução de cada caso, bem como julgá-los em prazo razoável e tempestivo, ampliando assim, o acesso à uma ordem jurídica mais justa e efetiva.

Por sua vez, a jurisprudência brasileira, com vistas a colaborar para o desafogamento do judiciário, vem adotando a utilização de filtros ao seu acesso. Isto é, com base na previsão do art. 17, do CPC, o qual classifica o interesse de agir como uma das condições ao regular exercício do direito de ação<sup>92</sup>, os aplicadores do direito têm entendido que, em determinados casos, a falta de prévio requerimento administrativo e/ou por outros meios disponíveis configuraria a ausência do interesse de agir.

A adoção de filtros para o acesso ao judiciário é muito ligada à ideia de que o brasileiro possui um perfil “judicializante”. Desse modo, a imposição de tais filtros funcionaria como uma espécie de “triagem” para ingresso ao judiciário, o que, conseqüentemente, reduziria o alto número de processos que chegam diariamente em todas as varas de justiça do país.

---

<sup>90</sup> Justiça em Números 2020: ano-base 2019. **Conselho Nacional de Justiça**. Brasília: CNJ, 2020, p. 238. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em 11 out.de 2021.

<sup>91</sup> Valor Econômico. Supremo em Números mostra explosão de ações de consumidor. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/legislacao/3243360/supremo-em-numeros-mostra-explosao-de-aco-es-de-consumidor>>. Acesso em 28 dez. 2021.

<sup>92</sup> Art. 17. Para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade.

No tocante à lógica traçada acima, é fundamental, nas palavras de Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco, rechaçar “diagnósticos simplistas, sem base empírica científica, que imputam o volume de processos no Brasil a um excesso de acesso ao poder judiciário<sup>93</sup>”. Os estudos sobre a morosidade da Justiça brasileira e da alta litigiosidade no país são muitos, sendo, para Luciana Gross Cunha e Daniela Monteiro Gabbay, “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>94</sup>.

Além disso, Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco também se posicionam criticamente no sentido de que apenas seria plausível a restrição de acesso ao judiciário como mecanismo de busca por um meio mais adequado e menos oneroso para resolução da lide, e não visando apenas constituir mero obstáculo para o ingresso de novas demandas<sup>95</sup>. Em outras palavras, a justificativa para tal movimento não deve ser simplesmente o excesso de processos em trâmite no judiciário, mas sim a busca por meios de solução de conflitos que se mostrem mais adequados para cada caso e, na medida do possível, menos morosos e custosos.

Por sua vez, a não observância dos padrões trazidos pelos autores supramencionados, bem como a adoção de filtros de acesso ao judiciário visando apenas uma redução da chegada de processos ao judiciário deve ser observada com muita atenção, sob risco de restarem ameaçados os princípios do acesso à justiça e da inafastabilidade da jurisdição, sendo este último consagrado pela Constituição Federal em seu art. 5º, XXXV.

Desse modo, é mister traçar um panorama e analisar os filtros de acesso ao judiciário já impostos pela jurisprudência pátria, incluindo nesta análise recentes decisões condicionando o direito de ação ao prévio requerimento realizado na plataforma de resolução de conflitos consumeristas *consumidor.gov*, sobre as quais o presente trabalho se debruçará especialmente.

---

<sup>93</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. 669.

<sup>94</sup> CUNHA, Luciana Gross; GABBAY, Daniela Monteiro. **Litigiosidade, morosidade e litigância repetitiva: uma análise empírica**. São Paulo: Saraiva, 2013. p. 29/30.

<sup>95</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. 675.

### 3.2 A exigência do prévio requerimento administrativo em causas previdenciárias

Em setembro de 2014, o Supremo Tribunal Federal (STF), no julgamento do Recurso Extraordinário 631.240 - MG, com repercussão geral reconhecida (tema 350), considerou que a concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento administrativo do interessado, de modo que a exigência de tal rogo não se caracterizaria como ameaça ou lesão a direito, não ferindo então a previsão do art. 5º, XXXV, da CRFB/88<sup>96</sup>.

Em que pese o entendimento supracitado, é fundamental observar que o Ministro Relator Roberto Barroso sinalizou algumas exceções e pontos de atenção a serem observados na exigência de tal requerimento prévio.

Em primeiro lugar, salienta-se que não apenas o indeferimento do pedido de concessão de benefício previdenciário pelo INSS seria suficiente para possibilitar o ingresso com demanda no judiciário, mas também o caso de transcurso do prazo legal para análise do requerimento pela autarquia federal (fixado em 90 dias).

Além disso, há a compreensão de que a exigência de requerimento prévio seria dispensável em pedidos nos quais o entendimento do INSS for notório e reiteradamente contrário à concessão do pleito do segurado.

Por fim, em hipóteses de pedidos de revisão, restabelecimento ou manutenção de benefício anteriormente concedido (exceto em casos de em que seja necessária a apreciação de matéria de fato), o prévio requerimento também seria dispensável, já que o INSS tem o dever legal de conceder a prestação mais vantajosa possível.

Há de considerar também que a exigência de prévio requerimento não se confunde com o esgotamento das vias administrativas. Ou seja, não seria necessário aguardar o trânsito em julgado da decisão administrativa para prosseguir com o ingresso no judiciário.

Pode-se afirmar que tal decisão é de grande relevância para o direito processual, pois, conforme bem alertado por Fernando da Fonseca Gajardoni, embora a repercussão geral do tema 350 se refira a concessão de benefícios previdenciários, o entendimento fixado pelo STF tem sido estendido a uma infinidade de outros temas<sup>97</sup>.

---

<sup>96</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário nº 631.240/MG – Minas Gerais. Relator: Min. Roberto Barroso, Plenário. Publicação no DJE: 10 nov. 2014.

<sup>97</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.

### 3.3 A exigência do prévio requerimento em cobrança de seguro obrigatório (DPVAT)

Na linha do mencionado acima, após o STF entender que a exigência de prévio requerimento administrativo não fere ou ameaça o princípio da inafastabilidade da jurisdição, previsto no art. 5º, XXXV, da CRFB/88, é possível encontrar julgados de diferentes tribunais do país aplicando o entendimento firmado pelo STF no julgamento do RE 631.240 - MG nos casos de cobrança de seguro obrigatório (DPVAT) em face da Seguradora Líder.

O seguro DPVAT é um seguro de caráter social que indeniza vítimas de acidentes de trânsito, sejam elas motoristas, passageiros ou pedestres<sup>98</sup>. O seguro prevê indenizações em caso de morte, invalidez permanente e reembolso de despesas médico-hospitalares, sendo de três anos o prazo para dar entrada no pedido de indenização, a contar da data do acidente.

Nesse sentido, para a cobrança da indenização do seguro em face da Seguradora Líder em via judicial, seria necessário o prévio requerimento administrativo. Tal entendimento é encontrado, por exemplo, no julgamento do recurso de apelação interposto pela parte autora nos autos do processo nº 0441340.81.2015.8.09.0105.

No caso, a 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO) desproveu o recurso movido pela demandante, entendendo que, em se tratando de ação ajuizada após o julgamento do RE 631.240 - MG, o prévio requerimento administrativo e respectiva negativa formal ou demora na resposta seriam requisitos necessários para configurar o interesse de agir na propositura de ação de cobrança do seguro DPVAT<sup>99</sup>.

Nessa mesma lógica, a 14ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) afirmou no julgamento do recurso de apelação interposto pela parte autora, nos autos do processo nº 0007867-06.2016.8.13.0209, que é necessária a formulação de prévio requerimento administrativo e sua recusa para que se configure o interesse de agir para a propositura de ação de cobrança do seguro DPVAT. Neste caso, no entanto, o TJMG proveu o recurso de apelação movido pela demandante, ressaltando o entendimento do Tribunal de que “quando a demanda

---

<sup>98</sup> DETRAN-RJ. [detran.rj.gov.br](https://www.detran.rj.gov.br), 2021. SEGURO DPVAT: UM DIREITO DE TODOS. Disponível em <[https://www.detran.rj.gov.br/\\_documento.asp?cod=6232](https://www.detran.rj.gov.br/_documento.asp?cod=6232)>. Acesso em: 26 set. de 2021.

<sup>99</sup> GOIÁS. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 04413408120158090105. Ação de Cobrança. Apelante: Luciana Gomes Silva. Apelado: Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S/A. Relator: Des. Alan Sebastião de Sena Conceição, 5ª Câmara Cível. Publicação no DJE: 25 set. de 2017.

se trata de pedido de complementação de indenização, é ínsita a prévia tentativa de solução na via administrativa”<sup>100</sup>.

Isto é, o comprovante de prévio requerimento administrativo não se faz necessário no caso de vítima de acidente de trânsito que recebeu indenização em valor que entende menor que o devido<sup>101</sup>.

### 3.4 A exigência do prévio requerimento em pedidos de exibição de documentos

Outro relevante cenário no qual a jurisprudência nacional vem instituindo o filtro do prévio requerimento administrativo para acesso ao judiciário é no caso de pedido de exibição de documentos junto a instituições bancárias.

Sobre o assunto, vejamos o entendimento fixado pelo STJ em sede de recursos repetitivos, no julgamento do Recurso Especial 1.349.453 – MS:

*“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 do serviço conforme previsão contratual e normatização da autoridade monetária. 2. No caso concreto, recurso especial provido. (STJ – REsp: 1349453 MS 2012/0218955-55, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 10/12/2014, S2 – SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJE 02/02/2015)” (grifou-se)<sup>102</sup>.*

No caso em tela, a controvérsia centrava-se em examinar a existência do interesse de agir da parte autora em ações cautelares de exibição de documentos (extratos bancários) como

---

<sup>100</sup> MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 10209160007867001. Ação de Cobrança. Apelante: Lucineia de Oliveira. Apelado: Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S/A. Relator: Des. Estevão Lucchesi, 14ª Câmara Cível. Publicação no DJE: 18 ago. de 2017.

<sup>101</sup> Neste sentido, cita-se alguns precedentes do Tribunal de Justiça de Minas Gerais: TJMG – AP 1.0621.15.000688-3/001 e TJMG – AP 1.0429.15.001177-4/001.

<sup>102</sup> BRASIL. 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.

medida preparatória para ação de cobrança. Nessa linha, foi resgatado precedente da Terceira Turma, no qual a Relatora, Ministra Nancy Andrighi, destacou que:

A exibição de documentos como medida cautelar preparatória de ação em que se questionará as relações jurídicas decorrentes de tais documentos, além de salutar, se coaduna com os princípios preponderantes na moderna ciência processual, tais como, o da economia e da efetividade processuais<sup>103</sup>.

Deste modo, o STJ manteve o entendimento de que a proposição de cautelar para exibição de documentários bancários visando instruir eventual ação principal seria cabível, mas determinou como necessária a comprovação de prévio requerimento à instituição financeira, bem como o pagamento das respectivas tarifas administrativas.

É importante ressaltar que tal entendimento tem sido aplicado também em pedidos de exibição de documentos em geral em face de instituições privadas, inclusive em casos de relação de consumo<sup>104</sup>.

### **3.5 A exigência de prévio requerimento administrativo em pedidos de concessão de uso especial para moradia**

Conforme prevê o art. 1225, inc. XI, do Código Civil, a concessão de uso especial para fins de moradia é um direito real, sendo um instrumento jurídico criado em razão do princípio da função social da propriedade, trazido na Constituição Federal em seu art. 170, inc. III.

O princípio da função social da propriedade consiste na previsão de que propriedade rural ou urbana não deve atender apenas aos interesses de seu proprietário, mas também ao interesse da sociedade<sup>105</sup>.

Nesse sentido, conforme determina o art. 183, § 1º, da CRFB/88 e o caput do art. 1º da Medida Provisória 2.220/01<sup>106</sup>, a Administração Pública deve conferir a concessão de uso

---

<sup>103</sup> BRASIL. 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.

<sup>104</sup> Neste sentido: PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça. Agravo nº 5137644/PE. Relator: Des. Itabira de Brito Filho. Terceira Câmara Cível. Publicação no DJE: 22 abril de 2019.

<sup>105</sup> FUNÇÃO social da propriedade: uma condição ao direito de propriedade no Brasil. **Politize**, 2019. Disponível em: <<https://www.politize.com.br/artigo-5/funcao-social-da-propriedade/>>. Acesso em: 26 de set. de 2021.

<sup>106</sup> Art. 1º. Aquele que, até 22 de dezembro de 2016, possuiu como seu, por cinco anos, ininterruptamente e sem oposição, até duzentos e cinquenta metros quadrados de imóvel público situado em área com características e finalidade urbanas, e que o utilize para sua moradia ou de sua família, tem o direito à concessão de uso especial

especial para fins de moradia ao ocupante que possuir imóvel público urbano de até duzentos e cinquenta metros quadrados, por cinco anos, ininterruptamente e sem oposição, utilizando-a para sua moradia ou de sua família, desde que não seja proprietário de outro imóvel urbano ou rural.

Apoiada na previsão do art. 6º, da MP 2.220/01, segundo o qual “*o título de concessão de uso especial para fins de moradia será obtido pela via administrativa perante o órgão competente da Administração Pública ou, em caso de recusa ou omissão deste, pela via judicial*”, a jurisprudência pátria vem entendendo que o acesso à via judicial objetivando a consecução do direito ao uso especial para fins de moradia depende da omissão ou recusa administrativa.

A título exemplificativo, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) já decidiu que a concessão de uso especial para moradia pela via judicial depende da omissão ou recusa administrativa, afirmando ainda não se tratar de violação ao princípio da inafastabilidade jurisdicional, mas de consequência da inércia da parte autora por não requerer previamente o título perante a Administração Pública, conforme determina o procedimento legalmente previsto<sup>107</sup>.

### **3.6 A exigência de prévio requerimento administrativo no fornecimento de medicamentos pelo Estado**

Sabe-se que, conforme prevê o art. 196 da CRFB/88, a saúde é direito de todos e dever do Estado. Nesse sentido, uma das atribuições do Sistema Único de Saúde (SUS) é a prestação de assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica, nos moldes do art. 6º, inc. I, alínea d, da Lei 8.080/90<sup>108</sup>.

Com relação aos medicamentos fornecidos pelo SUS, eles estão dispostos em na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (Rename). No entanto, há pacientes que possuem a

---

para fins de moradia em relação ao bem objeto da posse, desde que não seja proprietário ou concessionário, a qualquer título, de outro imóvel urbano ou rural.

<sup>107</sup>SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 10308226220188260506. Concessão Especial de Bem Público. Apelante: Cleidiane Bispo dos Santos. Apelados: Companhia Habitacional Regional de Ribeirão Preto – COHAB/RP e Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto. Relator: Des. Torres de Carvalho, 10ª Câmara de Direito Público. Publicação no DJE: 06 maio de 2017.

<sup>108</sup> Art. 6º Estão incluídas ainda no campo de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS):

I - a execução de ações:

(...)

d) de assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica;

necessidade do uso de medicamentos que não constam na referida lista. Para esses casos, o STJ, no julgamento do RE 1.657.156 – RJ, estabeleceu que constitui obrigação do poder público o fornecimento de medicamentos não incorporados em atos normativos do SUS, desde que presentes cumulativamente três requisitos, quais sejam, (i) comprovação por laudo médico da imprescindibilidade ou necessidade do medicamento, bem como da ineficácia de fármacos fornecidos pelo SUS para tratamento da doença em questão; (ii) incapacidade financeira do paciente; e, (iii) existência de registro do medicamento junto a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa<sup>109</sup>.

Em quaisquer casos de solicitação de fornecimento de medicamentos, já há alguns magistrados compreendendo ser necessário o prévio requerimento administrativo para ingresso com a demanda no judiciário. Isto porque, se não houvesse negativa administrativa, não haveria de se falar em pretensão resistida. Não sendo, todavia, necessário o esgotamento da via administrativa para que se reconheça o interesse processual<sup>110</sup>.

Neste sentido, cabe citar o enunciado nº 3 da I, II e III Jornadas de Direito da Saúde do CNJ, o qual prevê que:

Nas ações envolvendo pretensões concessivas de serviços assistenciais de saúde, o interesse de agir somente se qualifica mediante comprovação da prévia negativa ou indisponibilidade da prestação no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS e na Saúde Suplementar. (Redação dada pela III Jornada de Direito da Saúde – 18.03.2019)<sup>111</sup>

No entanto, é importante ressaltar que o STJ vem entendendo que, nos casos de requerimento de medicamentos que não constam no RENAME, a apresentação de defesa pelo ente estatal já caracteriza resistência à pretensão autoral, não cabendo a extinção do feito sem resolução de mérito com base no art. 485, VI, do CPC após contestada a ação<sup>112</sup>.

---

<sup>109</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>110</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Embargos Infringentes nº 70011318854/RS. Relator: Des. Rejane Maria Dias de Castro Bins. Décimo Primeiro Grupo Cível. Publicação no DJE: 08 setembro de 2005.

<sup>111</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: 07 nov. 2021.

<sup>112</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Regimental no Recurso Especial nº 1492148/SC – Santa Catarina. Relator: Min. Assusete Magalhães, 2ª Turma. Publicação no DJE: 17 março de 2016.

### 3.7 A exigência de manifestação no portal consumidor.gov como filtro de acesso ao judiciário em demandas consumeristas

A plataforma consumidor.gov, como já mencionado no presente trabalho, foi criada em 2015 pelo Decreto nº 8.573/2015 (posteriormente alterado pelo Decreto nº 10.197/2020), sendo instituída como a plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo no país.

A criação da plataforma consumidor.gov surge em um cenário de evolução e maior exploração dos meios consensuais de resolução de conflitos em ambiente virtual, instituto já previamente abordado e conhecido como *ODR*.

Neste sentido, o Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) emitiu a Resolução nº 43/2017, a qual recomenda que os juízes, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, suspendam as ações judiciais de matéria consumerista em que se é possível a autocomposição, com o objetivo de possibilitar a busca da resolução do conflito na plataforma consumidor.gov<sup>113</sup>. Importante ressaltar que a referida Resolução foi revogada pela Resolução nº 31/2021, de 26 de março de 2021.

Indo além, há casos em que juízes estão, com base no inciso VI do artigo 485 do CPC<sup>114</sup>, extinguindo processos sem resolução de mérito, alegando a ausência de interesse processual da parte autora em decorrência da mesma não ter realizado tentativa prévia de conciliação na referida plataforma pública digital.

A título de exemplo, o juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Araguari/SC, em sede de sentença, proferiu uma decisão muito bem fundamentada, extinguindo o feito sem resolução de mérito nos moldes indicados acima, em demanda na qual a parte autora pretendia a declaração de inexistência de débito e ressarcimento por danos morais em função de cobranças indevidas.

Na referida decisão, o magistrado traça um panorama acerca do excessivo caráter litigioso que acomete a sociedade brasileira, pontuando que a utilização de métodos “alternativos” de resolução de conflitos é uma importante ferramenta para superação da “cultura do litígio”.

---

<sup>113</sup> MARANHÃO. Tribunal de Justiça. Resolução 43/2017. Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão Des. Cleones Carvalho Cunha. Sessão realizada em 20/09/2017. Publicado no Diário de Justiça do Estado do Maranhão em 22/09/2017. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/diarios/documentos/501668679/resol-n-432017-22-09-2017-do-tjma>>. Acesso em: 12 out. de 2021.

<sup>114</sup> Art. 485. O juiz não resolverá o mérito quando:

(...)

VI - verificar ausência de legitimidade ou de interesse processual;

Assim, apoiando-se no julgamento do RE 631.240 – MG, o juízo considerou a ausência de interesse processual da parte autora, uma vez que, embora tivesse sido oportunizado a esta a comprovação da condição da ação por meio do uso da plataforma consumidor.gov, a parte demandante se negou a cumprir com a determinação<sup>115</sup>.

No mesmo sentido, em caso julgado pela 2º Vara Cível de Caxias/MA, foi determinado que a parte autora buscasse a solução extrajudicial do conflito através da plataforma consumidor.gov. Permanecendo a demandante inerte, o magistrado extinguiu o feito sem resolução de mérito, alegando que “a medida adotada não significa limitação de acesso à justiça, mas sim mais uma dentre várias alternativas à disposição do consumidor para que encontre uma solução mais ágil ao seu conflito que, em muitas situações, dispensa a dolorosa espera que um contencioso judicial proporciona”<sup>116</sup>.

Faz-se importante frisar que o TJMA, em sede de recurso de apelação movido pela parte autora, anulou a decisão proferida pelo juízo da Comarca de Caxias/MA, sob o argumento de que o entendimento firmado pelo STF no julgamento do RE 631.240 – MG só aplica-se a determinados casos, de modo que o interessado em provocar o Poder Judiciário não é obrigado a procurar antes as vias administrativas de resolução de conflitos. Assim, a existência de via administrativa adequada não configuraria impedimento para o ingresso com a demanda junto ao judiciário<sup>117</sup>.

Em que pese o supramencionado entendimento do TJMA, fato é que tais decisões são reflexo de uma tendência pela estimulação de meios adequados de resolução de conflitos a partir da construção de filtros para o acesso ao judiciário, mostrando-se necessária a reflexão acerca da obrigatoriedade de utilização prévia da plataforma consumidor.gov em litígios consumeristas.

---

<sup>115</sup> ARAGUARI/RS. 1ª Vara Cível. Ação de Procedimento Comum Cível nº 03013526320178240103. Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes. Requerente: Karine Rosa Moreira. Requerido: Telefônica Brasil S/A. Juiz: Daniel Radunz. Publicação no DJE: 17 jan. de 2019.

<sup>116</sup> CAXIAS/MA. 2ª Vara Cível. Ação de Procedimento Comum Cível nº 08029288120198100029. Indenização por Danos Materiais e Morais. Requerente: Jose Luiz da Silva. Requerido: Banco Mercantil do Brasil SA. Juiz: Ailton Gutemberg Carvalho Lima. Publicação no DJE: 12 dez. de 2019.

<sup>117</sup> MARANHÃO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 08029288120198100029. Indenização por Danos Materiais e Morais. Apelante: Jose Luiz da Silva. Apelado: Banco Mercantil do Brasil. Relator: Des. Luiz Gonzaga, 6ª Câmara Cível. Publicação no DJE: 17 set. de 2020.

## 4 ANÁLISE ACERCA DA OBRIGATORIEDADE DE ACESSO AO CONSUMIDOR.GOV COMO REQUERIMENTO PRÉVIO PARA O ACESSO AO JUDICIÁRIO

### 4.1 Panorama socioeconômico do Brasil e a utilização de um método de ODR como filtro ao judiciário

Como já apontado anteriormente no presente trabalho, a utilização de métodos de resolução de conflitos em ambiente digital tem crescido muito no país nos últimos anos. Nesse sentido, Flavia Zanferdini acredita que, para que esses métodos sejam mais bem desenvolvidos no Brasil, é essencial a sua introdução no sistema convencional de justiça<sup>118</sup>.

Sobre a promoção e estimulação a utilização de métodos de ODR, Fabíola Bohmer acredita que:

“A difusão em massa dos métodos de ODR servirá para melhorar o acesso à justiça e aumentar a pacificação social, uma vez que eles seriam capazes de reduzir a judicialização de conflitos corriqueiros e de natureza mais simples, mas que representam parte substancial da massa de litígios”<sup>119</sup>.

Ademais, conforme previamente indicado, é possível também observar uma gradual adesão a esses métodos de resolução de conflitos online pela Administração Pública.

A Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), em seu artigo 46, juntamente com o art. 334, § 7º do CPC, admitem a realização da mediação e da conciliação em ambiente eletrônico. Nesse sentido, o CNJ, a partir dos artigos 6º, X e 18-A da Resolução nº 125/2010, anunciou o Sistema de Mediação e Conciliação Digital

Importante mencionar também que muitos tribunais pelo país já contam com regulamentação própria para a utilização de plataformas de resolução de conflitos em ambiente digital. Como já citado anteriormente no presente trabalho, o TJRJ foi um dos pioneiros nessa

---

<sup>118</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>119</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, 2., 2019, Brasília. Anais... Curitiba. p. 15.

área, com a criação do Centro Permanente de Conciliação. Além disso, o TJSP regula a conciliação e mediação de conflitos em meios eletrônicos a partir do Provimento nº 2.289/2015.

No tocante às plataformas de *Online Dispute Resolution*, Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco apontam que “é possível identificar a intensificação de iniciativas legislativas voltadas a torná-las de grau obrigatório para a escalada ao Judiciário”<sup>120</sup>.

Nesse cenário, como observado no capítulo anterior do presente trabalho, insere-se o portal consumidor.gov, considerado como a plataforma oficial da Administração Pública Federal para resolução de conflitos em relações de consumo no país.

Não há dúvidas, de fato, que a incorporação gradual desses métodos de ODR pelo Judiciário e pela Administração Pública brasileira é fundamental para a mudança de cultura no país com relação a utilização dessas práticas.

No entanto, é primordial que a implantação desses métodos no cotidiano do brasileiro contribua cada vez mais com a consecução do acesso à justiça, e não que o limite ainda mais.

Desse modo, é natural que a seguinte reflexão seja feita: o Brasil está plenamente preparado para a recepção desses métodos de solução de conflitos em ambiente digital?

Sabe-se que a pobreza e a desigualdade social são problemas que assolam o Brasil. Os números da edição de 2021 do relatório sobre riqueza global feito pelo banco Credit Suisse mostram que, em 2020, quase a metade da riqueza do país foi toda para a mão do 1% mais rico da população<sup>121</sup>.

Devido a este cenário, números extraídos a partir do Cadastro Único do governo federal mostram que, em abril de 2021, 14,5 milhões de famílias brasileiras viviam em situação de extrema pobreza<sup>122</sup>.

---

<sup>120</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, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. Direito, Processo e Tecnologia. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 686.

<sup>121</sup> ELÍAS, Juliana. Desigualdade no Brasil cresceu (de novo) em 2020 e foi a pior em duas décadas. **CNN Brasil**. São Paulo, 23 jun. 2021. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/desigualdade-no-brasil-cresceu-de-novo-em-2020-e-foi-a-pior-em-duas-decadas/>>. Acesso em 09 jan. 2022.

<sup>122</sup> RECORDE: 14,5 milhões de famílias brasileiras vivem na extrema pobreza. **IG**. 23 maio 2021. Disponível em: <<https://economia.ig.com.br/2021-05-23/recordes-extrema-pobreza-14-5-milhoes-familias-miseria-brasil.html>>. Acesso em 09 jan. 2022.

Reflexo disso é a taxa de analfabetismo no país. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) 2019, a taxa de analfabetismo das pessoas de 15 anos ou mais de idade foi estimada em 6,6% (11 milhões de analfabetos)<sup>123</sup>.

Além disso, a mesma pesquisa mostrou também que mais da metade da população brasileira sequer possui o ensino médio completo, tendo apenas 17,4% da população concluído o ensino superior.

Com relação ao acesso à internet, a pesquisa TIC Domicílios, realizada em 2019 pelo Centro Regional e Estudos para Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), mostrou que apenas 74% da população brasileira tinha acesso à internet, em 71% dos lares do país. Sobre esse número, é importante destacar que a maioria dos usuários tem entre 10 e 45 anos, e a cada dez pessoas com 60 anos ou mais, apenas quatro tem acesso à rede. Já quando se trata de renda, entre a população mais pobre, apenas seis de cada dez brasileiros possuem acesso à internet<sup>124</sup>.

Desse modo, observando o panorama acerca da realidade brasileira traçado acima e adentrando a discussão relacionada à obrigatoriedade de utilização da plataforma consumidor.gov em casos de conflitos consumeristas, escancaram-se, desde já, duas grandes problemáticas.

A primeira está relacionada ao fato de que aproximadamente um quarto da população brasileira ainda não possui acesso à internet. Ora, como seria possível determinar como obrigatória a utilização de uma plataforma digital em um país aonde o seu acesso não é garantido a todos?

Além disso, mesmo que superada a questão do acesso à plataforma, cabe uma segunda reflexão. Como visto, o acesso a uma educação de qualidade é escasso no Brasil, de modo que o analfabetismo (com destaque aqui também para o analfabetismo funcional) ainda é um grande problema presente no país. Desse modo, questiona-se se seria adequado instituir como obrigatória a utilização de uma plataforma em que o consumidor deve, sem o auxílio de um advogado, lidar e negociar com grandes empresas.

---

<sup>123</sup> EDUCAÇÃO. **IBGE EDUCA**. Disponível em: <[https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18317\\_educacao.html#:~:text=No%20Brasil%2C%20segundo%20a%20Pesquisa,havia%20sid o%206%2C8%25](https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18317_educacao.html#:~:text=No%20Brasil%2C%20segundo%20a%20Pesquisa,havia%20sid o%206%2C8%25)>. Acesso em: 09 jan. 202

<sup>124</sup> RAQUEL, Martha. Quem são as pessoas que não têm acesso à internet no Brasil? **Brasil de Fato**. Salvador, 10 ago. 2020. Disponível em: <<https://www.brasildefato.com.br/2020/08/10/quem-sao-as-pessoas-que-nao-tem-acesso-a-internet-no-brasil>>. Acesso em: 09 jan. 2022.

## 4.2 A importância do tribunal multiportas para consecução do acesso à justiça

Como visto anteriormente no presente trabalho, o conceito de tribunal multiportas está atrelado a ideia de que o judiciário não é o único caminho para resolução de conflitos, sendo certo que, a partir da análise de cada litígio, deve ser designado o meio mais eficaz e adequado de solucioná-lo.

Nesse sentido, faz-se necessário atribuir nova interpretação ao artigo 5º, inciso XXXV da CRFB/88, de modo que, ao ler no dispositivo: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, deve-se interpretar o termo “Poder Judiciário” como toda uma estrutura capaz de resolver o conflito, englobando também métodos alternativos que se mostrem mais adequados a sua resolução.

A respeito dessa mudança no conceito de jurisdição, que passa a não ser vista como sinônimo de Poder Judiciário, Flávia Pereira Hill identifica 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 extra muros, ou seja, dentro ou fora do Poder Judiciário. O foco precisa estar, pois, na atividade desempenhada e não em quem a presta.<sup>125</sup>”

A esse respeito, Ada Pellegrini Grinover afirma que “a jurisdição compreende a justiça estatal, a justiça arbitral e a justiça consensual”<sup>126</sup>, de modo que o conceito de jurisdição estaria atrelado a ideia de “garantia do acesso à justiça, estatal ou não, e seu objetivo, o de pacificar com justiça”<sup>127</sup>.

Como bem destacado por Flávia Pereira Hill:

“O acesso à justiça passa, assim, a evoluir lado a lado com o fenômeno da desjudicialização da solução dos conflitos, que tem como marca distintiva a possibilidade de que os litígios sejam solucionados por agentes que não integrem os quadros do Poder Judiciário.<sup>128</sup>”

---

<sup>125</sup> HILL, Flavia Pereira. **Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ, v. 22, n. 1, Janeiro a Abril de 2021, p. 387.

<sup>126</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade, Fundamentos para uma nova teoria geral do processo**. Brasília: Gazeta Jurídica.2018. p. 17.

<sup>127</sup> *Ibid.* p. 20.

<sup>128</sup> HILL, Flavia Pereira. **Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ, v. 22, n. 1, Janeiro a Abril de 2021, p. 389.

Dessa maneira, o princípio do acesso à justiça deixa de significar mero direito de acesso aos órgãos judiciários para importar, nas palavras de Kazuo Watanabe, no direito a uma “ordem jurídica justa”<sup>129</sup>.

Para tanto, Mauro Paroski entende que o Estado deve proporcionar a todas as pessoas, de forma equitativa, diferentes meios de resolução de conflitos capazes de gerar soluções justas e adequadas, a depender do conflito em questão<sup>130</sup>.

É mister destacar que o conceito de tribunal multiportas e todo o fomento a utilização e desenvolvimento de métodos adequados de resoluções de conflitos não significa um desestímulo à busca pela tutela do Poder Judiciário. Como destacado por Daniela Olimpio de Oliveira, “o enfoque dado ao Poder Judiciário como garantidor da justiça é relevante porque se trata de um dos atores de promoção de um ideal político de relações jurídicas”<sup>131</sup>.

Isto é, a ideia aqui não é negar a importância do Poder Judiciário na promoção da pacificação social. No entanto, o que essa nova interpretação ao conceito de jurisdição busca é estabelecer que o Judiciário é mais uma “porta” para resolução do conflito dentro desse sistema multiportas, sendo certo que, em se mostrando a via mais adequada para sua solução, deverá ser acionado.

Como apontado por Kazuo Watanabe, “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>132</sup>.

Em suma, pode-se dizer que a grande conexão entre o sistema multiportas e o princípio do acesso à justiça reside no fato de que, havendo diferentes meios de solucionar um conflito (seja em ambiente judicial ou extrajudicial, presencial ou digital), maiores são as chances de se obter a pacificação com justiça.

---

<sup>129</sup> WATANABE, Kazuo, **Acesso à justiça e sociedade moderna**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coord.). Participação e processo. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1988.

<sup>130</sup> PAROSKI, Mauro Vasni, **Do direito fundamental de acesso à justiça**. Scientia Iuris, Londrina, v.10, p. 229.

<sup>131</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. 96.

<sup>132</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.

Por essa razão, é necessário avaliar cuidadosamente a determinação de obrigatoriedade de acesso a uma plataforma específica como filtro para ingresso ao judiciário, sob pena de determinada medida acabar se tornando um obstáculo para consecução do acesso à justiça.

### 4.3 A obrigatoriedade de acesso prévio à plataforma consumidor.gov

Como previamente apontado, é possível identificar decisões judiciais proferidas em diferentes tribunais do país suspendendo ações judiciais de matéria consumerista com o objetivo de estimular a busca da resolução do conflito na plataforma consumidor.gov.

Além disso, como demonstrado no terceiro capítulo do presente trabalho, há inclusive casos em que juízes estão, com base no inciso VI do artigo 485 do CPC, extinguindo processos sem resolução de mérito, alegando a ausência de interesse processual da parte demandante em decorrência da mesma não ter realizado tentativa prévia de conciliação na referida plataforma.

Para Fernando Gajardoni, é correto o entendimento de que o direito de ação perante o Judiciário seja condicionado à prévia tentativa de solução do conflito através do consumidor.gov, defendendo que:

“ajuizada diretamente ação judicial sem que a parte, nos casos em que isso seja possível e recomendável, tenha tentado extrajudicialmente a solução do conflito, deve o Judiciário, com base nos artigos 3º e 6º do CPC (dever de autocomposição e cooperação), suspender o feito (e não indeferir a inicial) para que seja, então, feita a postulação pela via administrativa própria pelo autor”<sup>133</sup>.

No entanto, o supramencionado autor alerta que “a exigência de prévio requerimento extrajudicial como condição para a postulação em juízo, pressupõe um grau de eficiência mínima da instância administrativa”. Nesse sentido, o sistema extrajudicial de resolução de conflitos deve ser capaz de atender a demanda de modo eficiente e em tempo razoável, destacando ainda que, no caso do consumidor.gov, os fornecedores/órgãos devem ser previamente cadastrados no sistema e possuir um histórico razoável de solução extrajudicial de litígios por esta plataforma<sup>134</sup>.

---

<sup>133</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. 108.

<sup>134</sup> *Ibid.* p. 106.

Já para Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco, a adoção de filtros de acesso ao judiciário, incluindo aqui as plataformas de ODR, se escolhidas adequadamente com relação ao conflito que buscam solucionar, “têm potencial para otimizar a garantia de acesso à justiça”<sup>135</sup>.

Entretanto, os autores advertem que não seria adequada a conclusão de que seja possível a aplicação obrigatória destes filtros de acesso ao judiciário. Para os autores “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>136</sup>.

A Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil - CEDC/CFOAB, por meio da Nota Técnica Nº 1/2019/CEDC/CFOAB, reforça ser salutar o uso da plataforma consumidor.gov como “um ágil e importante mecanismo de diálogo e negociação entre consumidores e fornecedores”. Entretanto a Comissão destaca que:

“o incentivo ao uso dos demais meios adequados de acesso à justiça não pode ser confundido como um pressuposto ou uma condição para o acesso ao Poder Judiciário. A violação do direito é suficiente para que o consumidor tenha assegurado, em seu favor, o exercício do direito de ação para o restabelecimento da ordem, já que o exercício da autotutela é restrito. Ademais, há situações graves – as que envolvem tutela de urgência, por exemplo – que impossibilitam tratativas extrajudiciais. Eventuais abusos são coibidos pelas vias próprias, igualmente previstas em lei”<sup>137</sup>.

A supracitada Nota Técnica faz ainda referência a moção da CEDC, aprovada por unanimidade pela Comissão do Conselho Federal da OAB, emitida em reação a tais decisões que condicionam o processamento das ações dos consumidores à reclamação administrativa prévia. Vejamos:

“A exigência de reclamação administrativa prévia ou uso dos SACs como requisito para o recebimento de ação judicial é incompatível com o sistema de proteção e defesa do consumidor e com o direito de acesso à Justiça do consumidor lesado, constitucionalmente assegurado. Segundo o CDC, a reclamação extrajudicial e a

---

<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**. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. *Direito, Processo e Tecnologia*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 686.

<sup>136</sup> *Ibid.* p. 687.

<sup>137</sup> Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, **Acordos de Cooperação para utilização da plataforma Consumidor.Gov nos Tribunais brasileiros**. Nota Técnica Nº 1/2019/CEDC/CFOAB. Brasília, 10 out. 2019.

tentativa de conciliação com o fornecedor de produtos e serviços não é condição da ação ou requisito para o processamento da petição inicial, mas obsta ou é causa de suspensão do prazo decadencial (art. 26, parágrafo 2º, I, CDC), caracterizando direito potestativo do consumidor, não podendo a livre opção do consumidor de não utilizar o 'consumidor.gov' ou outros meios alternativos de solução com os fornecedores, influenciar o direito de ressarcimento de danos morais e materiais do consumidor e o seu acesso direto ao Judiciário.<sup>138</sup>

Com opinião ainda mais conservadora sobre o tema, Daniela Olimpio de Oliveira, identificando haver uma disparidade de forças intrínseca às relações consumeristas, destaca que:

“Não se pode deixar de considerar que a garantia do acesso ao Judiciário é compreendida como a melhor opção para os litígios travados entre indivíduos que estejam em posição processual desigual, haja vista a própria condição fática de ordem social e econômica, como as lides das relações empregatícias, consumeristas, locatícias, dentre outras que somam a hipossuficiência na balança. Para estas, em a maioria das ocasiões, não se recomenda alternativas jurisdicionais. Somente para aquelas em que a igualdade dos polos é identificável”<sup>139</sup>.

De fato o consumidor figura como parte vulnerável e hipossuficiente na relação de consumo. Inclusive, diante da referida desigualdade evidenciada entre os sujeitos dessa relação, coube ao Estado intervir e dispor tais direitos, conforme previsto no art. 5º, XXXII, da CRFB/88.

Não obstante essa condição inerente ao consumidor, acredita-se que a utilização de meios alternativos para resolução de conflitos consumeristas, incluindo aqui a plataforma consumidor.gov, podem trazer vantagens às partes envolvidas, desde que adequados à solução do litígio, observando suas particularidades e eventuais condições especiais das pessoas envolvidas.

No que diz respeito à possível redução do número de processos no Judiciário em decorrência da instituição de filtros ao seu acesso, Kazuo Watanabe destaca que quando se trata de meios adequados de resolução de conflitos, essa redução de processos a serem julgados pelos juízes é mera consequência. De acordo com o autor:

---

<sup>138</sup> *Ibid.*

<sup>139</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.

“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>140</sup>.

Corroborando ainda com tal ponto de vista, Fredie Didier Jr. salienta que “a autocomposição não pode ser encarada como panaceia”. Isto é, o autor entende que a autocomposição (e aqui estendemos a todos os métodos adequados de solução de conflitos, inclusive em ambiente digital) não deve ser vista como uma forma de diminuição do número de causas que tramitam no Judiciário ou como técnica de aceleração dos processos. Para o autor:

“são outros os valores subjacentes à política pública de tratamento adequado dos conflitos jurídicos: o incentivo à participação do indivíduo na elaboração da norma jurídica que regulará o seu caso e o respeito a sua liberdade, concretizada no direito ao autorregramento”<sup>141</sup>.

Outro importante ponto a ser destacado diz respeito à forma como a obrigatoriedade de acesso à plataforma consumidor.gov tem sido instituída. Como visto, em que pese o referido ato normativo já ter sido revogado, o Tribunal de Justiça do Maranhão emitiu a Resolução nº 43/2017, recomendando que os juízes, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, suspendessem as ações judiciais de matéria consumerista com o objetivo de possibilitar a busca da resolução do conflito na plataforma consumidor.gov<sup>142</sup>.

É evidente que a ausência de regulação ou o tratamento da questão de modo diverso por cada Tribunal do país geraria prejuízos aos consumidores, resultando em uma situação de insegurança jurídica e em um cenário no qual poderia haver predileção na escolha do foro para resolução do conflito.

---

<sup>140</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, p. 89, 2012.

<sup>141</sup> DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 18. ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2016. p. 280.

<sup>142</sup> MARANHÃO. Tribunal de Justiça. Resolução 43/2017. Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão Des. Cleones Carvalho Cunha. Sessão realizada em 20/09/2017. Publicado no Diário de Justiça do Estado do Maranhão em 22/09/2017. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/diarios/documentos/501668679/resol-n-432017-22-09-2017-do-tjma>>. Acesso em: 12 out. de 2021.

## CONCLUSÃO

A partir da presente pesquisa é possível observar que a interpretação atribuída ao princípio do acesso à justiça sofreu importantes alterações nos últimos anos. Historicamente, o princípio do acesso à justiça sempre esteve muito conectado à ideia de direito de acesso ao Judiciário.

No entanto, muito impulsionado pelo estudo de Cappelletti e Garth e as lições acerca da chamada terceira onda renovatória do acesso à justiça, a qual está relacionada a uma busca por maior celeridade e desburocratização do processo, bem como à busca por meios mais eficazes de resolução dos conflitos, o princípio do acesso à justiça passa a ser encarado de uma maneira mais atual e agregadora.

Isto é, em um sistema multiportas, no qual os métodos adequados de solução de conflitos passam a ser fortemente estimulados pelo ordenamento jurídico e encarados como alternativas que podem vir a ser mais eficazes do que a resolução da lide no Judiciário, o conceito de acesso à justiça deixa de ser interpretado como mero direito de acesso aos órgãos judiciários, passando a significar o direito a uma ordem jurídica justa (a qual será composta por diferentes meios de resolução de conflitos).

É possível identificar também que, em que se pese o fato de cada vez mais o legislador avançar no tema e estimular a utilização de meios adequados de resolução de conflitos, tais como a mediação, conciliação e a arbitragem, o cidadão brasileiro ainda demonstra ter um perfil judicializante, tendo a estrutura judiciária brasileira números altíssimos em relação ao recebimento de processos, o que, somado à morosidade nas suas resoluções, faz como que muito se fale em um colapso do sistema.

Desse modo, é interessante observar que, muito em função do julgamento do RE 631.240 – MG pelo STF, o Judiciário brasileiro passou a instituir alguns filtros ao seu acesso, exigindo o prévio requerimento administrativo do objeto da demanda em diferentes casos.

Nesse sentido, é evidente que a adoção dos filtros de acesso ao Judiciário estudados - incluindo a obrigatoriedade de utilização da plataforma consumidor.gov antes do ingresso no Judiciário em demandas consumeristas - tem potencial de reduzir o número de ações judicializadas.

No entanto, destaca-se que o estímulo aos meios adequados de resolução de conflitos deve se dar com o foco em fornecer às partes uma solução mais célere e adequada aos seus

conflitos, de modo que a redução de processos em curso no Judiciário e, conseqüentemente, a redução da morosidade na resolução dos casos, deve ser mera consequência.

É imperioso observar que a instituição de filtros de acesso ao Judiciário e o estímulo a utilização de métodos adequados de resolução de conflitos (sejam eles em ambiente digital ou não) pode ser positiva, mas desde que sejam utilizados critérios consistentes na escolha do melhor método, levando em consideração, inclusive, o perfil das partes envolvidas na demanda. Além disso, é importante não se fixar apenas uma alternativa para a resolução do conflito, mas sim disponibilizar variados métodos, devendo ser utilizado aquele que oferecerá a melhor resposta e que melhor se adequa à realidade das partes.

Com relação à forma como a obrigatoriedade de acesso à plataforma consumidor.gov foi imposta em alguns casos, conclui-se que a extinção do processo sem resolução de mérito é medida prejudicial ao demandante e, embora a suspensão do processo possa ser uma boa alternativa, isso deveria depender da concordância do consumidor e de uma avaliação prévia do caso pelo julgador.

Ademais, como visto, a ausência de regulação ou o tratamento da questão de modo diverso por cada Tribunal do país geraria prejuízos aos consumidores. Desse modo, destaca-se que seria fundamental a intervenção do CNJ para regulamentar a questão a nível nacional.

Nessa toada, ainda seria recomendável que fosse pensada e implementada a integração da plataforma com os sistemas judiciários, já que o fato de ser um portal online pode dificultar o acesso para determinado público.

## REFERÊNCIAS

ALVES, André; ALVES, Saulo. **As três ondas renovatórias do acesso à justiça**. Estudos do Novo CPC. 2020. Disponível em: <<https://estudosnovocpc.com.br/2020/10/21/as-tres-ondas-renovatorias-do-acesso-a-justica/>>. Acesso em: 08 jan. 2022.

BARROSO, Luis Roberto, **Neoconstitucionalismo e Constitucionalização do Direito (O triunfo tardio do direito constitucional no Brasil)**. Luis Roberto Barroso – Jurisdição Constitucional e Debates Públicos. Disponível em: <[https://luisrobertobarroso.com.br/wp-content/uploads/2017/09/neoconstitucionalismo\\_e\\_constitucionalizacao\\_do\\_direito\\_pt.pdf](https://luisrobertobarroso.com.br/wp-content/uploads/2017/09/neoconstitucionalismo_e_constitucionalizacao_do_direito_pt.pdf)> Acesso em: 10 nov. 2021.

BERNARDES, Livia Heringer Pervidor; CARNEIRO, Yandria Gaudio, **As ondas de acesso à justiça de Mauro Cappelletti e o acesso transacional à justiça**. Anais do III Congresso de Processo Civil Internacional, Vitória, p. 195-206, 2018.

BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno, **Acesso à justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) na mitigação da crise de justiça no Brasil**. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos, **Direito, Processo e Tecnologia**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 205-220.

CAPPELLETTI, Mauro, **Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça**. Revista de Processo / Instituto Brasileiro de Direito Processual (IBDP). São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994

\_\_\_\_\_ ; 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.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro Carneiro. **Acesso à justiça: juizados especiais cíveis e ação cível pública: uma nova sistematização da teoria geral do processo**. Rio de Janeiro: Forense, 2000

Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, **Acordos de Cooperação para utilização da plataforma Consumidor.Gov nos Tribunais brasileiros**. Nota Técnica Nº 1/2019/CEDC/CFOAB. Brasília, 10 out. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Conciliação e Mediação**. CNJ. Brasília. Disponível em <[http:// https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/](http://https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/)>. Acesso em 27 dez. 2021.

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, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos, **Direito, Processo e Tecnologia**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 665.

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. p. 29/30.

DIDIER JR, Fredie, **Curso de Direito Processual Civil: Introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo de Conhecimento**. 18 ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

DWORKIN, Ronald, **Levando os Direitos a Sério**. Trad: Nelson Boeira. São Paulo: Martins fontes. 2002.

FENOLL, Jordi Nieva. **Mediação: uma “alternativa” razoável ao processo judicial?** Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, v. 14, nº 1, 2014, p.213-228. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/14537/15859>>. Acesso em 14 dez. 2021.

FICHTNER, José Antonio; Mannheimer, Sergio Nelson; MONTEIRO, Andre Luis. **Teoria Geral da Arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 2019. Livro Eletrônico. Disponível em: <<https://forumturbo.org/wp-content/uploads/wpforo/attachments/2/3832-Teoria-Geral-da-Arbitragem-Jose-Antonio-Fichtner-2019.pdf>> Acesso em 28 dez. 2021.

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.

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

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

GOMES, Tunny Tanara da Moda Corrêa. **Resolução de disputas online (ODR): regulamentação e utilização pelos tribunais de justiça brasileiros como forma de expansão do acesso à justiça**. In: ORSINI, Adriana Goulart de Sena; BENTES, Dorinethe dos Santos; COSTA, Fabrício Veiga. **Formas tecnológicas de solução de conflitos II**. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte, p. 71-78. 2020. Disponível em: <<http://site.conpedi.org.br/publicacoes/x2c7701f/2gddgklv/dx9L9UJGm692391r.pdf>>. Acesso em: 28 dez. 2021.

HESSE, Konrad. **Elementos de direito constitucional da República Federal da Alemanha**. Trad. Luís Afonso Heck. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris Editor. 1998.

HILL, Flavia Pereira. **Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ, v. 22, n. 1, p. 379-408, Janeiro a Abril de 2021.

HÖRNLE, Julia, **Encouraging Online Dispute Resolution in the EU and Beyond - Keeping Costs Low or Standards High?** (September 29, 2012). Queen Mary School of Law Legal Studies Research Paper No. 122/2012, Available at SSRN: <<https://ssrn.com/abstract=2154214>> or <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2154214>>. Acesso em 28 dez. 2021.

Justiça em Números 2020: ano-base 2019. **Conselho Nacional de Justiça**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em 31 out. de 2020.

LEITE, Gisele; HEUSLER, Denise, **Considerações Principiológicas sobre a Constituição Federal Brasileira**. Scientia Iuris, Londrina, v. 16, n.1, p. 45-66, jul. 2012.

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

\_\_\_\_\_. **O papel do árbitro**. Revista do direito da energia, São Paulo, v. 3, n. 4, p. 117-128, mar., 2006. Disponível em: <[http://selmalemes.adv.br/artigos/artigo\\_juri11.pdf](http://selmalemes.adv.br/artigos/artigo_juri11.pdf)> Acesso em: 28 dez. 2021.

LUZ, Eduardo Silva; SAPIO, Gabriele, **Métodos alternativos de resolução de conflitos e a problemática do acesso à justiça em face da cultura do litígio**. Interfaces Científicas, v. 6, n. 1, p. 9-22. 22 out. 2017.

MACIEL, José Antônio; SANTOS, Samuel Duarte dos, **Tribunal Multiportas: tratando os conflitos adequadamente através dos métodos consensuais por meio dos centros judiciários**. Biblioteca Digital do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, 2020. Disponível em: < <https://bd.tjmg.jus.br/jspui/handle/tjmg/11319>>. Acesso em: 31 out. 2020.

MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti, **A plataforma consumidor.gov.br como alternativa para a solução de conflitos**. Revista Gralha Azul – Periódico Científico da 2ª Vice-Presidência. Ed. 1. Agosto a Setembro de 2020.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2 ed. São Paulo: RT, 2006.

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, p. 159-188, Maio a Agosto de 2019.

MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; SILVA, Larissa Clare Pochmann, **Acesso à justiça: uma releitura da obra de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, a partir do Brasil, após 40 anos**. Quaestio Iuris, vol. 8, nº 03, Rio de Janeiro, p. 1827-1858, 2015.

MENDONÇA, J.J. Florentino dos Santos. **Acesso equitativo ao direito e à justiça**. São Paulo: Almedina, 2016.

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, p. 265-282, 2017.

OLIVEIRA, Bruno Bastos de; OLIVEIRA, Maria das Graças Macena Dias de; CARMO, Valter Moura do, **A eficiência do sistema multiportas de justiça e a aplicação nos conflitos a envolvendo a fazenda pública**. Revista da Faculdade de Direito da UFG, v. 43, p. 01-15, 2019.

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, p. 67 – 98, 2013.

PARO, Giacomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass, **Online Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual**. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco

de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos, **Direito, Processo e Tecnologia**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 227-326.

PAROSKI, Mauro Vasni, **Do direito fundamental de acesso à justiça**. Scientia Iuris, Londrina, v.10, p. 225-242, 2006.

PERES, Fernando, **Sistema principiológico e sua estruturação no novo Código de Processo Civil**. DireitoNet, 19/07/2015 - Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/9214/Sistema-principiologico-e-sua-estruturacao-no-novo-Codigo-de-Processo-Civil>. Acesso em: 20 nov. 2021.

RAMOS, Fabíola Bohmer de Souza Ramos, **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. Disponível em: <<http://www.enajus.org.br/anais/assets/papers/2019/191.pdf>>. Acesso em 28 dez. 2021.

ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães, **A mediação e o amor na obra de Luis Alberto Warat**. Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, p. 101-124, jan./jun. 2017. Disponível em: <<https://www.fdsu.edu.br/adm/artigos/5378183e03056a79b0050d0bf187009c.pdf>> Acesso em: 27 dez. 2021.

ROQUE, André Vasconcelos; GAJARDONI, Fernando da Fonseca; DELLORE, Luiz; MACHADO, Marcelo Pacheco; OLIVEIRA JR., Zulmar Duarte. **Releitura do princípio do acesso à Justiça: a necessidade de prévio requerimento e o uso da plataforma consumidor.gov.br**. Migalhas, 17/06/2019 – Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/tendencias-do-processo-civil/304544/releitura-do-principio-do-acesso-a-justica-a-necessidade-de-previo-requerimento-e-o-uso-da-plataforma-consumidorgovbr>> acesso em 31 out. 2020.

SALLES, Bruno Makowiecky; ABREU, Pedro Manoel. **Concepções e conceito de acesso à justiça**. Revista de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIPAR. Umuarama. v. 23, n. 2, p. 245-262, jul./dez. 2020.

SCAVONE JR., Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem**. 5 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014. Livro eletrônico. Disponível em: <https://www.camani.com.br/gallery/manual%20de%20arbitragem%20media%C3%A7%C3%A3o%20e%20concilia%C3%A7%C3%A3o%20-%20luiz%20antonio%20scavone%20jr%20-%20ed%20forense%20-%202014.pdf>> Acesso em: 28 dez. 2021.

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, p.93-114, jul./dez.2007

SILVA, Alda de Almeida e. **Princípio da Dignidade da Pessoa Humana: o tratamento do estado ao mínimo existencial**. Rio de Janeiro, 2008. 150 p. Dissertação Mestrado – Departamento. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. – Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp113152.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2021.

SILVA, Érica Barbosa e. **Conciliação Judicial**. Gazeta Jurídica, 1 ed., Brasília, 2013.

SILVA, Sabrina Jiukoski da; SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos; SILVA, Rafael Peteffi da. **A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à Justiça e a sua perspectiva a partir do código de processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a Cultura do consenso**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós Graduação

Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ. Rio de Janeiro. Ano 14. Volume 21. Número 1. Janeiro a Abril de 2020, p. 392-415.

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> <https://jus.com.br/artigos/82145/superacao-de-conflitos-autotutela-autocomposicao-e-heterocomposicao>>. Acesso em 14 dez. 2021.

SOUZA, Pedro Paulo Gouvêa de. **O instituto da conciliação e o novo código de processo civil**. 2017, 90 f., trabalho de conclusão de curso – UFRJ, Rio de Janeiro, 2017.

SOUZA, Simone Rita Zibetti, **O papel e a função da Hermenêutica Principiológica**. Revista direitos fundamentais & democracia, 4(4), pp.Revista direitos fundamentais & democracia, 2008-01-01, Vol.4 (4). – Disponível em: <[https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN\\_cdi\\_proquest\\_journals\\_1969993084](https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_proquest_journals_1969993084)> Acesso em 20 nov. 2021.

SURIANI, Fernanda Matar Furtado, **Access to justice and Consumidor.gov case**. 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, p. 237-258, 2020.

TOALDO, Adriane Medianeira; SILVA, Pedro Henrique da. **Meios autocompositivos para o tratamento adequado dos conflitos: a educação como estratégia de mudança sociocultural**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Periódico da Pós Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ, Rio de Janeiro, Ano 15, v. 22, n. 1, p. 01-28, Janeiro a Abril de 2021.

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, p. 47-64, 2009.

WARAT, Luís Alberto. **Ecologia, Psicanálise e Mediação**. Trad. de Julieta Rodrigues. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1995, citado por MENEZES, Marcelo Paes. **A crise da Justiça e a mediação**. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, Belo Horizonte, 33 (63): 23-31, jan/jun. 2001

\_\_\_\_\_. **Em Nome do Acordo**. Florianópolis: Almed, 1999.

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, p. 87-95, 2012.

\_\_\_\_\_. **Acesso à justiça e sociedade moderna**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coord.). Participação e processo. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1988.

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. Disponível em <<https://revistas.unaerp.br/index.php/paradigma/article/view/589>>. Acesso em: 09 jan. 2022.