

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA *CAMPUS GV***  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**Lorena de Jesus Magalhães**

**Os filtros de acesso à justiça:** mecanismos digitais e a sua viabilização

Governador Valadares - MG

2022

**Lorena de Jesus Magalhães**

**Os filtros de acesso à justiça:** mecanismos digitais e a sua viabilização

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora *Campus* de Governador Valadares, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ms. Jéssica Galvão Chaves

Governador Valadares - MG

2022

**Lorena de Jesus Magalhães**

**Os filtros de acesso à justiça:** mecanismos digitais e a sua viabilização

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora – *Campus* de Governador Valadares, como requisito parcial à obtenção de grau de bacharel em Direito.

Aprovado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Ms. Jéssica Galvão Chaves - UFJF/GV (Orientadora)

---

Prof. Dr. Alisson Silva Martins - UFJF/GV (Banca Examinadora)

---

Prof. Ms. Rainer Bomfim - UFJF/GV (Banca Examinadora)

## RESUMO

O acesso à justiça teve a sua consolidação positivada na Constituição Brasileira de 1988, com o objetivo de assegurar para todos os cidadãos a garantia plena dos seus direitos. Em vista disso, o presente artigo científico tem como objetivo analisar a utilização das ODR enquanto meios alternativos de resolução de conflitos realizados em um ambiente totalmente digital e a proposta do Projeto de Lei Nº 533/2019, além da utilização da plataforma consumidor.com como um filtro de acesso à justiça. Para tal, será utilizada a metodologia exploratória como forma de tentar compreender as principais barreiras do acesso à justiça e como as plataformas digitais podem ser também um entrave para esta garantia. Considera-se que tanto a utilização das *Online Disputation Resolution* (ODR) e da plataforma consumidor.gov são ferramentas digitais eficazes para resolução dos conflitos, na medida em que, trazem resultados significativos, além de também gerarem uma maior otimização no incentivo do acesso aos direitos dos cidadãos. Entretanto podem ser consideradas como grandes entraves para o acesso à justiça, na medida em que a sua viabilização para população não é considerada de forma democrática para todos, além das peculiaridades que esses mecanismos possuem e de não acarretarem um acesso igualitário para todos os cidadãos.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Mecanismos digitais. Direitos. ODR. Plataforma consumidor.gov.

## ABSTRACT

Access to the guarantee had its positive confirmation in the Brazilian Constitution of 1988, with the aim of ensuring that all citizens are fully entitled to their rights. In view of this, this scientific article aims to analyze the use of ODR as alternative means of conflict resolution carried out in a fully digital environment and the proposal of Bill No. access to justice filter. To this end, a deductive methodology will be used as a way of trying to understand the main barriers to access to justice and how digital platforms can be an obstacle to this guarantee. Consider both the use of Online Dispute Resolution (ODR) and the platform maior.gov, in addition, efficient tools in a conflict resolution, as far as, results, results, access optimization also in a right conflict resolution of citizens. In addition, access to equal viability for access to justice and that cannot be considered democratically for all citizens, in addition to not being considered democratically for all citizens.

**Keywords:** Access to justice. Digital mechanisms. Rights. ODR. Consumer.gov platform.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>ACESSO À JUSTIÇA E AS CONDIÇÕES DA AÇÃO</b>	<b>8</b>
2.1	CONDIÇÕES DA AÇÃO E A PRETENSÃO RESISTIDA	10
2.2	O PROJETO DE LEI Nº 533/2019	12
<b>3</b>	<b>FILTROS DE ACESSO À JUSTIÇA</b>	<b>14</b>
3.1	BARREIRAS DO ACESSO À JUSTIÇA	14
3.2	A UTILIZAÇÃO DAS ODR E DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV COMO FILTROS DE ACESSO À JUSTIÇA	16
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DO JULGAMENTO DO RECURSO EXTRAORDINÁRIO Nº 631.240</b>	<b>19</b>
4.1	ENTENDIMENTOS E CRÍTICAS AOS FILTROS DE ACESSO À JUSTIÇA	21
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>22</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>23</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O direito ao acesso à justiça no Estado Democrático de Direito é considerado como uma das garantias fundamentais para os cidadãos, principalmente para aqueles que não possuem condições financeiras para pleitear seus direitos e garantias perante o Poder Judiciário.

Os relatórios do Conselho Nacional de Justiça (2020) demonstram que, com a busca cada vez mais frequente pelos cidadãos de direitos e garantias gera-se um grande volume de processos, com quantidade agravada no decorrer dos últimos anos (BRASIL, 2021). Isso acarreta uma morosidade no andamento processual e nas decisões judiciais, fazendo-se necessária a criação de alguns filtros de acesso à justiça como forma de tentar diminuir a sobrecarga do Poder Judiciário.

Como um desses filtros de acesso à justiça, pode-se mencionar a criação das ODR (*Online Disputation Resolution*), com destaque neste trabalho para a plataforma consumidor.gov, pois são consideradas mecanismos digitais na resolução de conflitos, e utilizadas como forma de tentar diminuir a quantidade de processos na justiça, assim como obter uma solução mais rápida para os litígios e a garantia dos direitos para os cidadãos.

Entretanto, torna-se necessário discutir se esses filtros de acesso à justiça são uma forma de solucionar de forma mais rápida os conflitos existentes por meio das tecnologias ou se são um entrave na garantia dos direitos fundamentais dos cidadãos.

Não obstante, é importante complementar que o acesso à justiça já possui inúmeras barreiras que dificultam, por vezes, a garantia dos direitos dos indivíduos, como, por exemplo, os altos custos do Poder Judiciário, a falta de conhecimento de alguns cidadãos sobre seus direitos, entre outras barreiras que serão abordadas.

Para isso, o presente artigo utilizará como marco teórico a conceituação idealizada por Cappelletti e Garth (1988) acerca das ondas renovatórias, e de como se deram a idealização do acesso à justiça e as barreiras visualizadas por eles, bem como os questionamentos feitos por Costa e Francisco (2020) sobre as ODR para analisar a viabilidade da plataforma consumidor.gov como filtro de acesso à justiça, com suas vantagens para o cidadão e os entraves que podem ocasionar.

A análise da plataforma consumidor.gov como filtro de acesso à justiça será também realizada a partir da averiguação de relatórios utilizados pelo Conselho Nacional de Justiça no ano de 2020 (BRASIL, 2021) e com base na decisão do

juízo do Recurso Extraordinário nº 631.240. Buscando-se compreender as barreiras que o acesso à justiça possui e as formas existentes de tentativas de diminuição das demandas no Poder Judiciário.

O estudo está dividido em três tópicos. No primeiro tópico será abordado o conceito de acesso à justiça, além das condições para ajuizar uma ação no Poder Judiciário, e a análise do Projeto de Lei nº 533/2019. No segundo tópico, serão apresentados os filtros de acesso à justiça, bem como a aplicação das ODR e o uso da plataforma consumidor.gov como requisito prévio para ajuizar uma ação no Poder Judiciário, objetivando-se verificar se esses são entraves ao Poder Judiciário ou uma forma de otimização na garantia dos direitos dos cidadãos. No terceiro, será feita uma apreciação do Recurso Extraordinário nº 631.240, que julgou a necessidade do requerimento administrativo ao INSS como pré-requisito para demonstrar o interesse de agir antes de recorrer diretamente ao Poder Judiciário e os entendimentos acerca dessa decisão, estabelecendo-se uma relação entre esse julgado e o objeto desta pesquisa.

## **2 ACESSO À JUSTIÇA E AS CONDIÇÕES DA AÇÃO**

O acesso à justiça está positivado na Constituição Federal de 1988 como um dos princípios fundamentais do país. Possui previsão legal no art. 5º, inciso XXXV da CF/88 que preceitua: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). Além de buscar também a garantia da efetivação dos direitos dos cidadãos de forma justa e democrática.

Assim sendo, para melhor compreender como se deu a implementação do acesso à justiça no Brasil, cabe discorrer acerca de todo seu contexto histórico. Para tal, serão examinadas as ondas renovatórias que foram idealizadas por Mauro Cappelletti e Bryan Garth (1988), pois elas são fundamentais para uma abordagem teórica desse princípio.

A primeira onda renovatória do acesso à justiça diz respeito à assistência judiciária gratuita, a qual refere-se à efetivação de assessoria para aquelas pessoas que não possuem condições financeiras para arcar com um advogado e, assim, pleitear acerca dos seus direitos. Dentre as tentativas para implementação dessas garantias, destacou-se o oferecimento de advogados de forma gratuita. Entretanto, o Estado não buscou efetivar essa política, e como muitos advogados não obtiveram a



sua devida remuneração, isso acabou ocasionando uma insuficiência desse direito, na medida em que os advogados preferiam exercer a prestação de suas atividades para as pessoas que iriam custear com todos os gastos. Desse modo, fez-se necessário algumas reformas, a fim de se obter um ajuste em relação à assistência judiciária gratuita, vez que a ideia de acesso à justiça não estava sendo bem aplicada. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Neste ponto, uma das reformas do sistema judiciário que merece destaque é o *sistema judicare* que foi implementado na Áustria, Inglaterra, Holanda, França e Alemanha, com o intuito de fornecer assistência judiciária para as pessoas que não possuíam condições financeiras para arcar com as despesas dos honorários advocatícios. Assim, os advogados eram custeados pelo Estado, a fim de fornecer acesso gratuito à justiça para a população de baixa renda. Apesar do *sistema judicare* ter sido uma ideia semelhante à advinda da primeira onda renovatória, pode-se dizer que esse sistema teve uma aplicabilidade um pouco mais eficiente comparando-se à concepção inicial da primeira onda. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

De início, o *sistema judicare* teria resolvido de forma simplificada algumas problemáticas advindas do acesso à justiça. Contudo, Cappelletti e Garth (1988) destacaram que ainda assim existiam algumas peculiaridades desse sistema que precisavam ser resolvidas, como o fato de os profissionais oferecerem apenas a assistência judiciária para os cidadãos e não auxiliá-los no reconhecimento dos seus direitos, fato que se tornou também um dos entraves para o acesso ao Poder Judiciário. Nesse sentido, apesar de o sistema ter trazido diversos benefícios e soluções práticas para os países que o adotaram, percebeu-se que esse tipo de método não abrangia a todos os tipos de direitos, sendo cada vez mais necessária a garantia dessas e outras prerrogativas também pela assistência judiciária gratuita, pois elas não eram contempladas pelo *sistema judicare*. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Não obstante, é fato que a primeira onda renovatória teve como ideia principal assegurar a assistência judiciária gratuita para as pessoas economicamente hipossuficientes, na medida em que foram criadas diversas reformas, como meio de tentar implementar o acesso à justiça para todas as pessoas que não possuíam condições financeiras de custear todos gastos com o Poder Judiciário. Porém, somente a primeira onda renovatória não foi suficiente para tentar solucionar algumas particularidades e entraves do acesso à justiça, principalmente em relação à garantia

dos direitos difusos e coletivos, fato que fez imprescindível a criação da segunda onda renovatória. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Desse modo, a segunda onda aborda a implementação de alguns modelos que tentam oportunizar uma representação jurídica condizente com os direitos “difusos e coletivos”, além de um enfoque nas áreas relacionadas aos direitos de proteção ambiental e aos direitos do consumidor. Sendo assim, inicia-se também a busca por alguns questionamentos acerca do processo civil arcaico, que anteriormente possuía uma visão que buscava se preocupar mais com a garantia dos direitos individuais. Foi discutida também a possibilidade de se ter uma representatividade jurídica perante os indivíduos que buscavam a proteção dos direitos difusos e coletivos. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

E, por último, tem-se a terceira onda renovatória, que retrataria acerca do enfoque do acesso à justiça, buscando uma maneira de solucionar os conflitos por meio de outras vias, como forma de simplificar ou solucionar os litígios existentes. Nesse sentido, a terceira onda teve destaque, principalmente no Brasil, com a utilização dos métodos consensuais de resolução de conflitos, sejam eles a mediação, a conciliação ou a arbitragem. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

É indubitável dizer que o contexto histórico idealizado por Mauro Cappelletti e Bryan Garth (1988) foram fundamentais na compreensão do acesso à justiça do Brasil. A partir de um entendimento dessas três renovatórias, pode-se perceber que muito dos aspectos e das reformas vistas repercutiram para a efetividade do acesso à justiça pelo país, como por exemplo o *sistema judicare*. De forma análoga a esses sistemas, são vistos no Brasil os casos das Defensorias Públicas da União e do Estado, e dos Núcleos Jurídicos das Universidades, que prestam serviços para a população economicamente hipossuficiente, ofertando uma assistência judiciária gratuita, além de uma orientação acerca dos direitos dos cidadãos.

## 2.1 CONDIÇÕES DA AÇÃO E A PRETENSÃO RESISTIDA

Para o entendimento de como ocorreram as condições da ação no processo civil, é necessário entender acerca da teoria idealizada por Liebman (apud LEAL, 2004). Ela irá discutir acerca de duas condições essenciais para que o exercício do direito de ação, ou seja, para que se configure a pretensão resistida. Sendo assim, seria necessário preencher três requisitos essenciais: o interesse de agir, a

legitimidade das partes, e a possibilidade jurídica do pedido consideradas como as condições da ação.

O interesse de agir para Liebman (apud LEAL, 2004) seria reconhecido quando o autor identificasse que a sua prestação jurisdicional fosse realmente adequada ou útil na satisfação daquele direito. E a legitimidade de agir estaria relacionada à titularidade daquela pessoa em relação ao seu direito, ou seja, se o indivíduo possuiria tal legitimidade para poder exercê-lo perante juízo. (LEAL, 2004). E essa possibilidade jurídica do pedido era entendida a partir de um viés do ordenamento jurídico, se o pedido realizado poderia ser plausível por meio da normativa. Nesse sentido, incumbia ao juiz verificar se a pretensão da parte seria possível diante da legislação vigente. (THEODORO JÚNIOR, 2019).

Desse modo, o Código de Processo Civil de 1973, ao trazer as condições da ação, a partir de uma influência da teoria proposta por Liebman (apud LEAL, 2004) fez com que fossem consideradas as seguintes condicionantes: (a) a legitimidade das partes, (b) o interesse de agir e (c) a possibilidade jurídica do pedido.

Posteriormente, com algumas mudanças advindas do Código de Processo Civil de 2015, as condicionantes da ação passaram a ser: o interesse de agir e a *legitimidade ad causam*, previstas nos artigos 17 e 330, incisos II e III, do CPC/15, retirando-se a possibilidade jurídica do pedido como uma condicionante para postular uma ação.

Segundo Humberto Teodoro (2019), a legitimidade da parte é considerada como uma titularidade que o autor tem para propor determinada ação. Dessa forma, ele deverá demonstrar o seu interesse em propor a lide para que seja configurado o seu interesse de agir, e este será visto a partir do prejuízo sofrido pela parte que, para tentar solucionar esse prejuízo, deverá acionar o Poder Judiciário. Nesse sentido, é indubitável dizer que para haver a propositura da ação e para que seja condicionada a um órgão jurisdicional é necessária a satisfação desses dois requisitos e que seja visualizada a pretensão resistida como forma de verificar se aquela ação poderia ser admitida ou não em juízo.

A partir disso, fica claro compreender que as condições da ação são pressupostos que devem ser analisados previamente para que se averigue a possibilidade de o juiz analisar o mérito de determinada ação. Assim sendo, Humberto Teodoro (2019) compreende que a pretensão resistida é caracterizada como alguma

lide que foi ajuizada pelo autor, pelo fato de não ter tido a sua pretensão resolvida pelo réu, e fez-se necessário buscar a via judiciária para que esse litígio fosse solucionado.

## 2.2 O PROJETO DE LEI Nº533/2019

A partir da discussão das condições da ação, será analisado o Projeto de Lei nº 533/2019, proposto pelo Deputado Federal Júlio Delgado do PSB-MG, que prevê a necessidade, da realização obrigatória de acordo, ou seja, a resistência do réu em resolver aquele litígio.

Outras mudanças trazidas pelo o Projeto de Lei nº 533/2019 dizem respeito ao acréscimo do parágrafo único do artigo 17 do CPC/15, e a adição do §3º do artigo 491 do CPC/15 em sua redação original. A modificação exige que para que fique configurado o interesse processual é necessário estar explícita a resistência do réu na satisfação da pretensão do autor. Sendo assim, o autor só poderia intentar uma ação na via judiciária, caso o réu não tenha demonstrado interesse em resolver a questão ou caso aquela lide não tenha obtido um resultado satisfatório para o autor. Desse modo, o Projeto de Lei propõe a alteração de dois artigos do CPC/15, ou seja, a inclusão de um parágrafo único ao art. 17 e o acréscimo do parágrafo 3º ao art. 491:

### Art. 17

Parágrafo único: Em caso de direitos patrimoniais disponíveis, para haver interesse processual é necessário ficar evidenciada a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor.” (BRASIL, 2019).

### Art. 491

§ 3º Na definição da extensão da obrigação, o juiz levará em consideração a efetiva resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor, inclusive, no caso de direitos patrimoniais disponíveis, se o autor, por qualquer meio, buscou a conciliação antes de iniciar o processo judicial.” (BRASIL, 2019).

Uma das premissas principais desse Projeto de Lei foi incentivar a resolução de conflitos por meio da via administrativa, ou seja, tentar evitar ao máximo a procura pelo Poder Judiciário e estimular a busca de outros meios para solucionar litígios, como o Procon, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e a plataforma Consumidor.gov, por exemplo e entre outros.

Desse modo, o juiz analisaria se o autor interessado da demanda tentou solucionar aquela lide previamente por algum meio alternativo e não obteve êxito, caso contrário o processo será extinto sem análise de mérito, apresentando como

justificativa a exigência contida no acréscimo do parágrafo único do art. 17 do CPC/2015.

Com isso, a proposta principal do Projeto de Lei nº 533/2019 é justamente incentivar que os cidadãos procurem outras vias para poder tentar solucionar os seus litígios consensualmente e apenas após frustrada a tentativa seria configurado o interesse de agir para propor a demanda judicial.

É fato que a ideia principal do Projeto de Lei nº 533/2019 busca também a diminuição do volume de ações no Poder Judiciário. Como forma de expor os números, uma pesquisa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça demonstra que o poder Judiciário finalizou o ano de 2020 com 75,4 milhões de processos em tramitação, ou seja, processos que ainda não tinham sido solucionados e aguardavam alguma decisão final do Juiz. Esse número bastante significativo se mantém constante de acordo com as pesquisas realizadas pelo próprio Conselho Nacional de Justiça, em seu boletim no ano de 2020 (BRASIL, 2021).

A concepção inicial do Projeto de Lei nº 533/2019 pretender diminuir a quantidade de ações no Poder Judiciário, pois o número de processos é bastante significativo.

Entretanto, existem entraves que precisam ser resolvidos para que se tenha a efetivação do acesso à justiça. Não basta incentivar outras formas de resolução de conflitos se esse mecanismo for apenas uma maneira de introduzir pré-requisitos para ingressar com uma ação, dificultando o acesso das pessoas hipossuficientes no que se refere à utilização das plataformas digitais. Nesse aspecto, o Projeto ainda apresenta algumas falhas como o fato de tornar obrigatório o requerimento prévio antes de acionar o Poder Judiciário, segundo afirmam Susana Henriques da Costa e João Eberhardt Francisco (2020).

Seguindo a mesma linha de raciocínio, no artigo de opinião da Faculdade de Direito da USP, “Desafiando as premissas do PL nº 533/2019 sobre o acesso à justiça no Brasil”, as pesquisadoras Costa, Chiuzuli, Aspertie e Delchiaro (s.d.) apontam que:

Se aprovado, o PL 533/2019 terá como consequência uma acentuação da desigualdade de acesso à justiça e uma elitização da justiça, não representando qualquer filtro para os cidadãos de maior renda e escolaridade, porém impondo óbices consideráveis àqueles para quem a justiça já é de difícil alcance.

Como se vê, é muito arriscado, ainda, pautar reformas legislativas que não levem em conta a realidade brasileira, marcada por imensa desigualdade

social, em que há pessoas na fila do osso e crianças desmaiando nas escolas por fome. Não se deve resolver o problema da justiça excluindo os cidadãos.

Nesse sentido, demonstra mais uma vez que as falhas que o Projeto de Lei nº 533/2019 possui, principalmente por não trazer filtros para aqueles cidadãos que já possuem dificuldades para acessar à justiça, ainda mais pelo fato como é afirmada pelas autoras por não observar os aspectos sócio – econômicos do país.

### **3 FILTROS DE ACESSO À JUSTIÇA**

#### **3.1 BARREIRAS DO ACESSO À JUSTIÇA**

É indiscutível que o acesso à justiça em sua concepção inicial busca uma efetivação plena dos direitos dos cidadãos, principalmente daqueles que não possuem condições financeiras para arcar com uma ação judicial ou a própria representação no Poder Judiciário, e ainda passam por algumas barreiras que impedem, por vezes, a efetividade plena desses cidadãos no Estado Democrático de Direito.

Inicialmente, Cappelletti e Garth (1988), vão discorrer sobre alguns desses entraves que permeiam o acesso à justiça. Um deles diz respeito acerca dos altos custos que as partes possuem caso tenham interesse em ingressar com uma ação na via judiciária, o que pode tornar-se uma barreira principalmente para aquelas pessoas que não possuem condições financeiras para custear com todas essas despesas iniciais, além de correr riscos de, ao ingressar com uma ação, não obter êxito ao final do processo, fato que ocasionaria ainda mais prejuízos para esses indivíduos. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Os custos relacionados ao propor uma demanda judicial envolvem diversas questões, destacando os gastos com os honorários advocatícios, deslocamento para realização de diligências necessárias ao processo judicial, e também as custas próprias processuais, caso não se tenha a gratuidade da justiça. (MATTOS, 2009).

Além do mais, alguns países fazem a adoção do princípio da sucumbência, no qual a parte vencida no processo é obrigada a arcar com os honorários do advogado da parte vencedora. Na observância desse princípio, o indivíduo que não possui recursos financeiros suficientes para propor uma demanda judicial terá ainda mais dificuldades para ter a efetivação plena de seus direitos, pois deverá arcar com

todos os gastos, além de custear com todos honorários de sucumbência. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Cappelletti e Garth (1988) relatam ainda que as causas consideradas como pequenas para o Poder Judiciário, ou seja, aquelas de menor complexidade, são uma das mais afetadas na justiça. A partir de um estudo realizado pelo Projeto de Florença, foi demonstrado que os custos judiciais são totalmente elevados para causas de menor valor, ou seja, a cada vez que causa não for tão complexa e demandar menos serviço de um advogado, ela se torna mais dispendiosa para o Poder Judiciário. Nesse sentido, vê-se que as questões de cunho financeiro e econômico são barreiras bastante significativas para se ter a garantia do acesso à justiça. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Uma outra barreira citada por Cappelletti e Garth (1988) diz respeito ao tempo que ações demandam no Poder Judiciário. A maioria delas acaba levando mais de dois anos para serem concluídas, o que ocasiona grandes custos para aquelas partes que precisam de uma resolução imediata desses litígios, e necessitam que o seu direito seja efetivado. Um dos efeitos apontados sobre a morosidade da justiça é a elevada demanda de processos ajuizados, o que ocasiona uma desistência das causas ou uma aceitação de acordos que não são tão favoráveis, fato que acaba prejudicando ainda mais aquelas partes que são economicamente hipossuficientes e necessitam urgente da efetivação de seus direitos. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Cappelletti e Garth (1988) também discutem acerca de alguns outros impedimentos que as partes possuem e acabam impedindo o seu acesso à justiça, um deles são os recursos financeiros, pois as partes que possuem um poder econômico maior acabam por vezes tendo maiores vantagens em relação aquelas partes que possuem uma capacidade financeira inferior, ocasionando uma relação totalmente desigual entre os indivíduos, impossibilitando que realmente haja justiça.

Um entrave também discutido pelos autores é em relação à aptidão que as partes possuem de identificar quais são os seus direitos, ou seja, está relacionada à educação e ao status social do indivíduo inserido na causa. Ressalta-se que não se trata de uma questão que atinge apenas pessoas economicamente hipossuficientes, mas também a população que não possui conhecimento acerca de quais são os direitos que devem ser buscados. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Outros obstáculos do acesso à justiça apontados por Mattos (2009) são aspectos relacionados às questões psicológicas e de conhecimento por parte dos

indivíduos, tendo em vista que alguns cidadãos que não possuem informações acerca de seus direitos tendem também a não acreditar no advogado como uma figura capaz de solucionar esses litígios. Além do mais, questões de formalidades relacionadas tanto à linguagem complexa quanto ao ambiente jurídico, como a apresentação do advogado e de outras figuras do direito, acabam por vezes aumentando um pouco mais a desconfiança para as partes hipossuficientes, fazendo-as se sentirem desconfortáveis e intimidadas com o cenário jurídico. (MATTOS, 2009)

Logo, é notório que os obstáculos ao acesso à justiça acabam afetando de forma mais significativa aqueles indivíduos que são economicamente hipossuficientes, como também àqueles que possuem dificuldades acerca de quais são os seus devidos direitos, na medida em que alguns problemas estruturais do Poder Judiciário concorrem ainda mais para esse entrave. É fato que algumas questões são históricas e, apesar de terem sido identificadas, ainda não foram completamente resolvidas, necessitando de adaptações para facilitar o acesso à justiça.

### 3.2 A UTILIZAÇÃO DAS ODR E DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV COMO FILTROS DE ACESSO À JUSTIÇA

Uma conceituação inicial feita por Arbix (2015) define as ODR (*Online Dispute Resolution*) como mecanismos utilizados de forma digital, por meio das partes, para solucionar alguns litígios sem a necessidade de acionar o Poder Judiciário, tentando utilizar a mesma lógica dos métodos consensuais de conflitos, tendo como suporte os meios digitais, como por exemplo: chats, vídeos, conferências, em um ambiente totalmente virtual.

Costa e Francisco (2020) afirmam que as ODR vão manusear as próprias técnicas dos métodos consensuais com ajuda da inteligência artificial, analisando cada caso, trazendo algumas formas para solucionar os conflitos e, caso não seja resolvido, ele seria dirigido para um outro método de solução, podendo ser a via judiciária.

Sendo assim, o incentivo à utilização das plataformas digitais originou-se pelo o aumento das demandas perante ao Poder Judiciário, o que acarretou a necessidade de realizar alguns filtros, como a título de exemplo, as próprias ODR, objetivando a minimização das demandas de processos judiciais. (COSTA; FRANCISCO, 2020).



Nesse sentido, o objetivo de umas das premissas advindas do Projeto de Lei nº 533/2019 coloca um requisito prévio para poder ajuizar com uma ação no Poder Judiciário: o interesse de agir. O interessado em acionar a justiça primeiro deverá buscar a intervenção das ODR, como a própria plataforma.consumidor.gov, por exemplo, e somente se o caso não tiver sido solucionado através desse recurso é que a demanda poderá ser encaminhada ao Poder Judiciário.

Desse modo, os filtros de acesso à justiça buscam de certa forma tentar minimizar o volume das ações propostas e trazer soluções para os litígios por meio da via administrativa, de maneira mais rápida, condicionando os indivíduos a buscar primeiro esse meio para configurar o “interesse de agir”, como um requisito necessário para que sua demanda seja julgada, e caso não atendesse essa condição, o seu processo seria extinto sem resolução de mérito.

Assim sendo, Costa e Francisco (2020) compreendem que os filtros de acesso à justiça podem de certo modo facilitar a viabilização dos direitos para os cidadãos, mas contrariam a ideia de que esses filtros deveriam existir pela justificativa do grande volume de ações postuladas no Poder Judiciário. Além do mais, os autores deixam claro que essa resolução não seria tão eficaz apenas com a obrigatoriedade da utilização das ODR, seja pela via administrativa ou por outros métodos de soluções de conflitos. Para eles, deve-se analisar de forma perspicaz se em determinado caso concreto seria cabível tal solução, seja por meio da via administrativa, ou pelas próprias ODR, ou métodos consensuais de conflitos, tais como a mediação, a negociação ou conciliação.

Ademais, Costa e Francisco (2020) afirmam que apesar de toda concepção de que os filtros trariam uma otimização do acesso à justiça, não existem dados suficientes para comprovar que a utilização das ODR e do próprio requerimento administrativo resultem em uma efetividade na conquista desses direitos pleiteados.

No que diz respeito à plataforma.consumidor.gov.br, e que se tornou um importante ODR, cabe destacar a exigência de algumas decisões judiciais para se configurar o interesse de agir, que a reclamação conste na plataforma, e caso não se obtenha êxito, ou uma resposta eficaz, somente então a demanda poderia ser levada para a via judiciária (COSTA; FRANCISCO 2020).

Segundo o autor Sousa (2014), a plataforma consumidor.gov define-se como: “(...) uma política pública para a defesa do consumidor que auxilia no subsídio de

informações para o processo decisório da defesa do consumidor, atende o cidadão e auxilia na mitigação e resolução de problemas de consumo”. (SOUSA, 2014, p.14).

A plataforma consumidor.gov foi criada por meio do Decreto nº 8.573/2015 como forma de tentar solucionar litígios entres os consumidores e empresas que fornecem produtos e serviços na internet. Ela é fiscalizada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, como também pelo Procon, pelas Defensorias, pelos Ministérios Públicos e pela própria sociedade. Para a utilização desse serviço, o consumidor deverá colocar no site a sua reclamação contra a empresa, que terá um prazo de 10 dias para respondê-la. Após isso, o consumidor terá o prazo de 20 dias para revidar as reclamações dessa empresa, bem como deixar a sua avaliação na plataforma se a pendência foi resolvida ou não. (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2021).

Nesse sentido, ao fazer um comparativo com o número de reclamações finalizadas, segundo dados do Boletim do Consumidor.gov (2020), percebe-se que a cada ano houve acréscimo de reclamações. No ano de 2017, foram 470.478 reclamações finalizadas e, no ano de 2020, esse número de reclamações chegou ao total de 1.196.627, além de atualmente existirem 358 empresas credenciadas na plataforma. (BRASIL, 2020).

Costa e Francisco (2020) ressaltam que a principal ideia desse Projeto de Lei é justificada com base no interesse que as empresas possuem em solucionar esses litígios como forma de evitar prejuízos para elas próprias.

Contudo, pode-se dizer que essas reclamações não são totalmente eficazes. Como forma de tentar ilustrar essa afirmação, pode-se citar que as ações relacionadas ao Direito do Consumidor são consideradas como um dos assuntos mais demandados pela Justiça Estadual, conforme o relatório do Conselho Nacional de Justiça de 2020, que demonstra que somente no ano de 2020 foram ajuizadas 1.655.989 ações, sendo o Direito do Consumidor considerado como segundo assunto mais demandado na Justiça Estadual (BRASIL, 2021).

Desse modo, o objetivo das ODR e da própria plataforma consumidor.gov é filtrar as ações que seriam ajuizadas ao Poder Judiciário, como forma de desafogar o sistema, além de tentar trazer uma solução mais rápida para esses conflitos. Além disso, é necessário também analisar de forma crítica e perspicaz o contexto social e econômico da população brasileira, bem como a parcela que mais busca acesso ao Poder Judiciário, frente ao Projeto de Lei nº 533/2019 no Brasil.

É necessário, primeiro, relatar também acerca da desigualdade bastante explícita que existe em relação algumas regiões do Brasil, assim como destaca em seu artigo de opinião das pesquisadoras Costa, Chiuzuli, Aspertie e Delchiaro (s.d.) que:

(...) o contexto das situações de consumo, o alto índice de relatos de problemas legais (WJP, 2019) coexiste com uma redução substancial das pessoas que de fato acionam a justiça e com as desigualdades socioeconômicas - classe e escolaridade - que atravessam os sujeitos que chegam ao Judiciário.

E que apesar das facilidades que os mecanismos digitais possuem em tentar resolver de forma rápida os litígios, ainda assim existem problemáticas da inclusão digital no país, conforme demonstra as pesquisadoras Costa et al (s.d.):

Tais desigualdades também se projetam no fato de que, a despeito do aumento de acesso à internet no Brasil nos últimos anos, a **inclusão digital ainda é restrita, precária e desigual**. Dados do Comitê Gestor da Internet no Brasil - TIC Domicílios 2020 demonstram que 26% dos brasileiros afirmam não serem usuários da internet sob qualquer forma (47 milhões de não usuários). O percentual dos não usuários pertence a um determinado perfil etário (66% com idade igual ou superior a 60 anos) e, majoritariamente, está concentrado nas classes sociais DE (CGI.br, 2020). Ou seja, não é possível presumir que o acesso digital é mais fácil que o acesso à justiça: pelo contrário, o que os dados indicam é que o acesso às plataformas digitais é elitizado, com determinado perfil etário e com o uso de recursos específicos.

Por fim, fica claro que as pessoas economicamente hipossuficientes e que necessitam da efetividade dos seus direitos sociais estariam sendo afetadas pela obrigatoriedade do requerimento prévio ao acesso à justiça.

#### **4 ANÁLISE DO JULGAMENTO DO RECURSO EXTRAORDINÁRIO Nº 631.240**

O Recurso Extraordinário nº 631.240, que discorre sobre a necessidade do prévio requerimento administrativo para que seja configurado o interesse de agir nas ações de matéria de direito previdenciário, é abordado no presente artigo como forma de apontar uma analogia com o Projeto de Lei nº 533/2019 e algumas possíveis consequências, caso seja aprovado, em razão de um aspecto semelhante entre

ambos. Nesse julgamento, foi analisado se a ausência do requerimento administrativo poderia configurar em uma falta de interesse de agir em relação às partes que demandam um processo judicial. (BRASIL, 2014).

Nesse sentido, o Min. Luís Roberto Barroso decidiu, em sede de Recurso Extraordinário nº 631.240, que a não apresentação do prévio requerimento administrativo ensejaria a falta do interesse de agir do autor perante o Poder Judiciário. (BRASIL, 2014).

Sendo assim, a necessidade do prévio requerimento como uma condição da ação, para que fique configurado o interesse de agir, coloca-se como uma barreira de acesso à justiça. A exigência de realizar o requerimento administrativo desconsidera que nem todos os cidadãos possuem fácil acesso para pleitear seus direitos, como, por exemplo, os indivíduos que residem em zona rural, e muitos não possuem conhecimento acerca de suas garantias.

A falta de instrução, além da hipossuficiência econômica por parte dessa parcela da população, demonstra o grande entrave que esses cidadãos têm para poder efetivar os seus direitos, principalmente, porque ao requerer por um pedido administrativo perante o INSS, os cidadãos necessitam de conhecimento da plataforma e dos documentos que precisam ser apresentados.

Embora existam várias unidades do INSS pelo país, além dos seus canais de comunicação, muitos cidadãos ainda possuem dificuldades para poder executar tais serviços, e acabam por vezes indo em busca dos serviços particulares de terceiros para tentar solucionar os litígios.

Outro fator significativo diz respeito à demora da prestação que o INSS possui para analisar os benefícios previdenciários. A morosidade pode, por vezes, demorar anos para ser analisada. Apesar de a Autarquia Federal ter um prazo para examinar e concluir os seus requerimentos administrativos, conforme a Lei nº 9.784/99 e também o tema 1.066/STF, ainda assim é visualizada a lentidão na conclusão desses pedidos.

Conforme demonstra o Boletim Estatístico de Previdência Social de 2022, foram contabilizados que no Brasil existem 1.104.552 requerimentos administrativos que aguardam uma análise pelo INSS há mais de 45 dias. Em contrapartida, são 224.236 requerimentos administrativos há mais de 45 dias que estão pendentes por parte do segurado (BRASIL, 2022). Desse modo, demonstra os prejuízos que os

cidadãos possuem pela demora da Autarquia ao concluir a análise dos requerimentos administrativos.

Além do mais, deve ser discutido também acerca de algumas decisões de juízes que extinguem o processo sem resolução do mérito, pelo fato de não ter sido apresentado o indeferimento administrativo, ou seja, por mais que a parte apresente que realizou o requerimento administrativo e este ainda conste em análise pelo INSS pelo tempo legal previsto, ainda assim, alguns juízes julgam como improcedente a ação. Com isso, a parte deve recorrer em segunda instância para que a sua decisão seja revertida perante ao tribunal e retorne ao seu grau de origem, conforme foi defendido em dos pontos do seu voto pelo Ministro Luiz Roberto Barroso. (BRASIL, 2014).

“O MM. Juízo de Direito da Comarca de Teófilo Otoni/MG proferiu sentença que extinguiu o feito sem resolução de mérito por entender que a ausência de pretensão resistida descaracterizaria o interesse de agir. Tal sentença foi anulada pelo acórdão recorrido, sob o argumento de que exigir o prévio requerimento administrativo violaria o “preceito constitucional da livre acessibilidade ao Poder Judiciário.”.

Logo, cabe destacar que tal cenário traz prejuízos que podem ser irreparáveis aos cidadãos que necessitam ter os seus direitos efetivados, principalmente quando se trata de benefícios assistenciais, que são considerados como uma garantia para o mínimo existencial, e também para aquelas pessoas que necessitem daquele benefício como um caráter alimentar.

#### 4.1 ENTENDIMENTOS E CRÍTICAS AOS FILTROS DE ACESSO À JUSTIÇA

É notório que, apesar da iniciativa da plataforma consumidor.gov ter um viés de praticidade e tentar solucionar os litígios das demandas consumeristas de forma fácil, ainda existem entraves que necessitam ser discutidos, principalmente em relação ao acesso à justiça para as pessoas que não possuem condições financeiras de arcar com um advogado.

Sendo assim, esses filtros de acesso à justiça se enquadram melhor nos casos em que exista uma relação de igualdade entre as partes, ou também quando não existem barreiras que dificultem a esses cidadãos a busca pelo Poder Judiciário. Apesar desses requerimentos administrativos e as próprias ODR serem um pouco

mais simplificadas e possuem um tempo reduzido para a sua solução, ainda assim, pode-se dizer que não são de fácil manuseio e somente estão disponíveis para acesso imediato da população que possui um bom acesso à internet.

Desse modo, cabe destacar que, principalmente em relação ao acesso virtual para ajuizar uma reclamação na plataforma consumidor.gov, o cidadão precisa ter uma conta no site do Governo e, para ajuizar uma demanda no site, a sua conta necessita ser de nível ouro ou prata (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2021). Uma das formas para poder aumentar o nível da conta na plataforma consumidor.gov seria por meio da confirmação da foto do cidadão, por meio dos dados da Carteira de Habilitação, de dados do *internet banking*, ou do reconhecimento facial pela identificação da foto, caso o cidadão tenha cadastrado a sua biometria no Tribunal Superior Eleitoral (BRASIL, 2021).

É necessário averiguar se o cidadão que está pleiteando seus direitos possui condições de atendimento às exigências estabelecidas, como o cadastro da biometria, Carteira de Habilitação, ou serviços do internet banking, por exemplo, a fim de que não seja negado às pessoas hipossuficientes o direito de acesso à justiça. Além do mais, deve-se considerar que a necessidade de conhecimento de aspectos tecnológicos para ajuizar uma reclamação, como o nível da conta (ouro ou prata), é um fator que se torna uma barreira para o cidadão na garantia de seus direitos.

A partir disso, Costa e Francisco (2020) discutem que a utilização frequente das ODR podem ser sim uma ferramenta bastante eficaz na otimização da garantia do acesso à justiça. Observam também que diversas iniciativas legislativas tendem a incentivar o uso das *Online Dispute Resolution*, como por exemplo o Projeto de Lei nº 533/2019, apesar de acreditarem que esses mecanismos digitais podem ser eficazes sem que sua utilização seja de caráter obrigatório e generalizado a qualquer litígio, pois isso poderia se tornar um grande obstáculo na efetivação de direitos.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A viabilização do acesso à justiça no Estado Democrático de Direito teve no decorrer de sua construção histórica inúmeras barreiras que foram ajustadas conforme o tempo, mas ainda assim a viabilização desse acesso encontra algumas dificuldades que impedem o acesso efetivo para toda a população.

Não obstante, pode-se dizer que os filtros de acesso à justiça foram criados com o intuito de viabilizar esse acesso, porém podem ser tornar barreiras significativas para os cidadãos, principalmente para aqueles que não possuem conhecimento pleno dos seus direitos, bem como também daqueles cidadãos economicamente hipossuficientes.

Deve-se mencionar que as ODR possuem eficácia em sua aplicabilidade, principalmente porque tentam resolver de forma consensual os litígios sem demandar o Judiciário. Contudo, esses mecanismos digitais ainda não são democratizados para todos os cidadãos de forma igualitária, o que demonstra um entrave ao acesso à justiça.

Sendo assim, a utilização dos filtros de acesso à justiça como forma de tentar diminuir as demandas do Poder Judiciário pode ser considerada como entrave para os cidadãos, na medida em que se observa que nem todos conseguiriam ter um acesso efetivo a esses mecanismos digitais, como foi demonstrado nos relatórios de pesquisa apresentados durante este trabalho.

## REFERÊNCIAS

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias – Tecnologias e jurisdições**. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, 2015.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei da Câmara n. 533 de 2019** 2019<sup>a</sup>. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2191394>. Acesso em: 21 jul. 2022.

BRASIL. **Código de Processo Civil**: Lei n. 13.105, de 16-03-2015. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>. Acesso em: 5 jul. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2021**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 5 jul.2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 01 jun. 2022.

BRASIL. **Lei n. 9.784**, de 29 de janeiro de 1989. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9784.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.html). Acesso em: 10 jul. 2022.

BRASIL. Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. **Boletim Consumidor.gov.br 2020**. Disponível em: [https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/boletim-consumidor-gov-2020\\_v3-sem-logo.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/boletim-consumidor-gov-2020_v3-sem-logo.pdf). Acesso em: 10 jul. 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário 631.240/MG**. Relator Ministro Luís Roberto Barroso, Brasília, 03 de set. de 2014. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=7168938>. Acesso em: 10 jul. 2022.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. 2022. Disponível em: [https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/dados-abertos-previdencia/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps012022\\_final.pdf](https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/dados-abertos-previdencia/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps012022_final.pdf). Acesso em: 01 de ago. 2022.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre, RS: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). Acesso em: 10 de jul. 2022.

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. Direito, processos e tecnologia. Tradução. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. Acesso em: 10 jul. 2022.

LEAL, Rosemiro Pereira *et al* (org). **Estudos Continuados de Teoria do Processo**. vol. V. São Paulo: Síntese, 2004.

MATTOS, Fernando Pagani. **Acesso à justiça**: um princípio em busca de efetivação. Curitiba: Juruá, 2009.

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

TEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil** – vol. I. 60. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Centro de Difusão do Conhecimento. **Manual de normalização para apresentação de trabalhos acadêmicos**. Juiz de Fora: UFJF, 2019. E-book. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/biblioteca/wp-content/uploads/sites/56/2020/08/Manual-2020-revisado.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2022.



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. COSTA, Susana Henriques; CHIUZULI, Danieli Rocha; ASPERTI, Maria Cecília de Araújo; DELCHIARO, Mariana Tonoli Chiavone. **Quem paga a conta do congestionamento do Judiciário brasileiro?** Disponível em: <https://direito.usp.br/noticia/1b9309e920b7-quem-paga-a-conta-do-congestionamento-do-judiciario-brasileiro>. Acesso em: 01 ago. 2022.