

# **V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

## **ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I**

**CLAUDIA MARIA BARBOSA**

**JUVÊNIO BORGES SILVA**

**JOSÉ QUERINO TAVARES NETO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Claudia Maria Barbosa; José Querino Tavares Neto; Juvêncio Borges Silva – Florianópolis: CONPEDI, 2022.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-505-8

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Inovação, Direito e Sustentabilidade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária. V Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2022: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

## ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I

---

### **Apresentação**

#### ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA

O presente volume é decorrente dos artigos apresentados no Grupo de Trabalho (GT) Acesso à Justiça, Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça I, durante o V Encontro Virtual do CONPEDI (Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito), realizado nessa modalidade, no período de 14 a 18 de junho de 2022.

O Congresso teve como base a temática “INOVAÇÃO, DIREITO E SUSTENTABILIDADE”, fortemente influenciada pela pandemia da Covid19 que afeta o mundo desde o início de 2020.

Os trabalhos apresentados guardam relação com o tema básico do Grupo de Trabalho, o que demonstra a adequada seleção dos artigos, circunstância que favoreceu sobremaneira os debates no momento das discussões.

Decorrentes de pesquisas realizadas em diferentes instituições nacionais, foram apresentados neste Grupo de Trabalho 18 (dezoito) artigos vinculados à temática do acesso à justiça, política judiciária, gestão e administração da justiça

Os artigos apresentados gravitaram em torno de quatro eixos temáticos:

(I) POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA NA IMPLEMENTAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS E VIRTUALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. Os artigos apresentados neste eixo destacaram, de forma significativa, a importância da tecnologia digital, da virtualização da prestação jurisdicional e seus desafios. Em torno deste tema foram apresentados os seguintes artigos: (1) “Acesso à justiça ‘de milhões’ (?): perspectivas e questões problemáticas envolvendo online dispute resolution para consumidores”; (2) “Administração da justiça na contemporaneidade: reflexões sobre o ‘juízo 100% digital’ e os ‘núcleos de justiça 4.0’ na perspectiva da cláusula geral de negociação processual”; (3) “Considerações sobre a virtualização da prestação jurisdicional como política pública judiciária e instrumento de acesso à justiça no Brasil”; (4)

“Os impactos do serviço judicial digital no exercício da liderança do juiz-gestor: uma análise qualitativa”; (5) “Programa justiça 4.0 do CNJ: a virada disruptiva do Poder Judiciário”; (6) “A gestão de crise pelo Poder Judiciário brasileiro: medidas e normativos adotados para garantia da continuidade das atividades durante a pandemia pela covid-19”.

(II) POLÍTICA JUDICIÁRIA, COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E DIÁLOGO INTERCULTURAL PARA A CONCREÇÃO DO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA. Os artigos apresentados neste eixo destacaram a importância do estabelecimento de cooperação interinstitucional com o objetivo de viabilizar o acesso à justiça, bem como a necessidade de se estabelecerem diálogos interculturais objetivando a percepção de novas perspectivas epistemológicas na compreensão dos conflitos, de forma a promover efetiva garantia de direitos e emancipação de grupos vulnerabilizados. Em torno deste tema foram apresentados os seguintes artigos: (7) “A consolidação do projeto de Defensoria Pública na Constituição de 1988: análise das ementas dos julgados do Supremo Tribunal Federal em ações de controle de constitucionalidade”; (8) “A cooperação interinstitucional para viabilização do acesso à justiça em áreas remotas: a colaboração entre o Poder Judiciário e a administração pública para acesso à justiça em áreas remotas”; (9) “A imparcialidade do juiz sob a perspectiva decolonial – diálogo intercultural em prol dos direitos dos jovens indígenas”; (10) “A inconstitucionalidade da decisão do Supremo Tribunal Federal que proibiu o uso da tese da legítima defesa da honra nos crimes de feminicídio”; (11) “Atenção às vítimas de crimes no Brasil: das Nações Unidas aos atos infralegais”; (12) “Atividade de inteligência e persecução penal: o uso da inteligência ministerial”; (13) “Efetividade do processo na sociedade da informação: o papel da informação para a garantia do acesso à justiça”; (14) “Implementação de políticas públicas: Poder Executivo ou Judiciário?” (15) “O INSS, a litigância repetitiva e o acesso material à justiça: uma visão a partir da teoria de John Rawls”; (16) “A função jurisdicional nas políticas públicas”.

(III) PROCESSOS DE DESJUDICIALIZAÇÃO E MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS. Um artigo se destaca com esse viés propondo a possibilidade de resolução administrativa de conflito nas relações de consumo como condição para posterior impetração de eventual ação judicial. (17) “A prévia tentativa de solução administrativa do conflito de consumo como condição de acesso ao Poder Judiciário”.

(IV) A LINGUAGEM E O ACESSO À JUSTIÇA. O artigo apresentado neste eixo temático versou sobre a importância da linguagem para o efetivo acesso à justiça e, nesta perspectiva, da necessidade de uma linguagem que seja acessível aos cidadãos, de sorte que possam acompanhar os processos judiciais e compreender de forma efetiva as decisões judiciais, bem como os processos de resolução de conflitos não judiciais. Em torno desta temática foi

apresentado o seguinte artigo: (18) “Simplificação da linguagem forense como instrumento de acesso à justiça”.

Os ricos debates realizados no GT demonstraram a importância dos temas apresentados por todos os pesquisadores e pesquisadoras desse grupo. Reunidos em ambiente virtual, pesquisadores das várias regiões do Brasil aprofundaram os estudos sobre o acesso à justiça, política judiciária, gestão e administração da Justiça em nosso país, apresentando o resultado de seu fecundo e profícuo trabalho. Portanto, estamos certos de que publicação destes artigos em muito contribui para a difusão das discussões que se realizaram no Grupo de Trabalho. Assim, é com satisfação que apresentamos a toda comunidade jurídica a presente obra, que certamente será um importante contributo para a pesquisa jurídica nacional.

Coordenadores:

Profa. Dra. Cláudia Maria Barbosa – PUC-PR

Prof. Dr. Juvêncio Borges Silva – UNAERP

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG

## **A PRÉVIA TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DO CONFLITO DE CONSUMO COMO CONDIÇÃO DE ACESSO AO PODER JUDICIÁRIO**

### **THE PREVIOUS ATTEMPT OF ADMINISTRATIVE SOLUTION OF THE CONFLICT OF CONSUMPTION AS A CONDITION OF ACCESS TO THE JUDICIAL POWER**

**Sulamita Bezerra Pacheco <sup>1</sup>**

#### **Resumo**

O objetivo deste artigo consiste em fazer uma análise acerca da possibilidade legal das demandas de consumo serem encaminhadas previamente à solução administrativa, a fim de impulsionar o processo de desjudicialização, necessário no Judiciário brasileiro. A ideia é tratar as crescentes demandas de consumo de maneira mais adequada, utilizando a contento o sistema multiportas, além de filtrar as demandas predatórias, em amplo crescimento no sistema de justiça brasileiro, tornando o Judiciário mais célere e capaz de atuar com qualidade e rapidez, as demandas que de fato necessitem de sua intervenção.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Sistema multiportas, Desjudicialização, Demandas de consumo, Prévia solução administrativa da demanda

#### **Abstract/Resumen/Résumé**

The objective of this article is to analyze the legal possibility of consumer demands being forwarded before the administrative solution, in order to boost the process of dejudicialization, necessary in the Brazilian Judiciary. The idea is to deal with the growing demands of consumption in a more appropriate way, using the multi-door system to the satisfaction, in addition to filtering the predatory demands, in ample growth in the Brazilian justice system, making the Judiciary faster and capable of acting with quality and speed. , the demands that actually need its intervention.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Multiport system, Dejudicialization, Consumption demands, Prior administrative solution of the deman

---

<sup>1</sup> Mestranda em Direito e Poder Judiciário pela ENFAM. Juíza de Direito do TJRN. Coordenadora do sistema de juizados especiais do RN. Especialista em criminologia. Especialista em Judiciário (MBA).

# 1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário brasileiro vem passando por uma grande evolução nos últimos 25 anos. Diversas medidas foram e vêm sendo tomadas, no sentido de trazer maior eficiência ao sistema de justiça como um todo, iniciando com a criação da Lei 9.099/95, cujo escopo foi promover maior celeridade e simplicidade aos feitos.

O surgimento do CNJ, que passou a centralizar e implantar várias medidas de gestão que buscam a eficácia da justiça brasileira, trouxe o processo judicial eletrônico, significando um enorme passo na transparência e celeridade, além da implantação da cultura de resolução dos conflitos por meios autocompositivos, inclusive no âmbito pré-processual. Ademais, a própria criação da ENFAM (Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados) tem buscado incansavelmente formar e aperfeiçoar os magistrados brasileiros para que possam se adequar a esse novo modelo de justiça. Essas medidas levaram o judiciário a bater recordes de produtividade nos últimos anos, e traz a certeza de que se está no caminho certo.

Apesar de todos esses esforços, o Judiciário brasileiro possui quase 80 milhões de feitos tramitando, tratando-se, ainda, de uma estrutura lenta, com elevado índice de congestionamento (68,5% na 1ª instância)<sup>1</sup>. Desses feitos, cerca de 10 milhões dizem respeito à matéria de consumo. Além disso, diante da crise econômica que o país está vivendo, advinda do momento pandêmico enfrentado pelo mundo, se espera que mais de 40 milhões de brasileiros se tornem superendividados<sup>2</sup> e centenas de empresas entrem em situação de recuperação judicial.

Segundo a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), elaborada pela **Confederação Nacional do Comércio** que orienta os empresários do comércio de bens, serviços e turismo que utilizam o crédito como ferramenta estratégica, uma vez que permite o acompanhamento do perfil de endividamento do consumidor, com informações sobre o nível de comprometimento da renda do consumidor com dívidas, contas e dívidas em atraso, e sua percepção em relação à capacidade de pagamento, o endividamento das famílias brasileiras já vinha sofrendo um amplo crescimento e alcançou o recorde ao atingir o percentual de 66,6% em março de 2020. 66,6% das famílias brasileiras se declaram endividadas, das quais 25,9% possuem contas em atraso. e 11,9% afirmam não ter condições de liquidar suas pendências. O cartão de crédito está disparado no ranking do endividamento, eis que responsável por 78,4% dos tipos de dívidas assumidas.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números*. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 04 jan. 2022. Conselho Nacional de Justiça - CNJ - Justiça em números 2020. Brasília, DF, 2020. – <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%Bameros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em 1.03.2022.

<sup>2</sup><https://valorinveste.globo.com/mercados/brasil-e-politica/noticia/2020/04/14/numero-de-endividados-bate-novo-recorde-em-abril-apos-pandemia-diz-cnc.ghtml>

<sup>3</sup> <http://www.cnc.org.br/sites/default/files/2020-07/An%C3%A1lise%20Peic%20-%20julho%20de%202020.pdf>. Consulta em 05.02.2021.

Antes da Pandemia causada pela Covid-19, o IDEC estimava que cerca de 30 milhões de pessoas seriam superendividados, mas já se fala em um aumento sem precedentes nesse quantitativo. Com isso, estima-se uma enxurrada de feitos em especial nas varas que tratam de matérias de direito dos consumidores.

Em meio a tamanha demanda, também tem se observado um substancial aumento de lides agressoras, temerárias e fraudulentas, que já são uma assustadora realidade no Brasil, com tendência de consolidação em meio à crise. Tal situação tem sido motivo de ampla preocupação dos centros de inteligência do Judiciário brasileiro, com emissão de notas informativas aos juízes, para que tetem coibir essas fraudes.<sup>4</sup>

O momento preocupa, e os reflexos dessa crise são incertos. Podem perdurar por meses e até anos, criando uma situação de retrocesso a um sistema de justiça que está em clara e substancial ascensão. Por isso, é necessário que se tomem outras medidas, em busca de melhorar esses indicadores e trazer excelência aos serviços judiciais.

Diante dessa alta litigiosidade, é necessário que se pense em alternativas eficientes para evitar o colapso de sua capacidade de resposta no período pós-pandêmico e ao mesmo tempo fortalecê-lo para que possa atender de maneira rápida e eficaz as demandas que necessitem realmente de uma solução adjudicada, mesmo ultrapassada essa crise. Essas alternativas devem se adequar ao interesse de agir, e preservar a Constituição Federal, sem afrontar o princípio do acesso à justiça<sup>5</sup>.

Para tanto, em tal ambiente de alta litigiosidade, inclusive predatória, e demora na solução dos feitos, é premente a necessidade de se fazer uma triagem dos conflitos antes e mesmo depois que adentrem o sistema de justiça. Assim, o feito poderia ser logo encaminhado para a via de solução administrativa prévia, para a tentativa de uma solução da demanda, o que daria fim imediato à contenda de consumo apresentada, também podendo identificar prontamente, as demandas contrárias à função social do processo (inautênticas). Além disso, esse encaminhamento poderia ser realizado mesmo após o ajuizamento da ação.

O objetivo deste artigo, pois, consiste em fazer uma análise acerca da possibilidade legal das demandas de consumo serem encaminhadas previamente à solução administrativa, a fim de impulsionar o processo de desjudicialização, necessário no Judiciário brasileiro. Além disso, o trabalho propõe a realização de uma triagem inicial das demandas de consumo, encaminhando as mesmas previamente à tentativa de solução extrajudicial do conflito, o que pode ser feito através de

---

4 Resolução nº 349/2020.

5 Nesse sentido, a doutrina processual começa a caminhar para a releitura do acesso à justiça. Como exemplo, João Batista Lopes, em artigo ainda inédito, aponta que o "atual modelo processual está esgotado", sendo necessário repensá-lo, propondo uma série de sugestões para "coibir o abuso no direito de demandar", dentre as quais uma proposta em parte análoga ao que se defende neste artigo (Modelo Constitucional de Processo e lentição da Justiça, artigo aceito para publicação na RePro). Op cit ROQUE, André Gonçalves, in Releitura do princípio do acesso à Justiça: A necessidade de prévio requerimento e o uso da plataforma consumidor.gov.br. Migalhas. Junho de 2019.

plataformas como a consumidor.gov e utilizando os sistemas de processo eletrônico, existentes nos Tribunais, como o PJE.

Para se alcançar o objetivo traçado, a metodologia utilizada envolveu a análise doutrinária, legal e jurisprudencial acerca da permissibilidade em se buscar a via administrativa antes de se levar a demanda ao judiciário, especialmente as matérias consumeristas; a consulta em bases de dados, acerca do ajuizamento de demandas de consumo, bem como seu fluxo e resolutividade judicial e extrajudicial em plataformas como a consumidor.gov., além de análise da literatura comparada acerca do assunto.

## **2 TENTATIVA PRÉVIA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DOS CONFLITOS DE CONSUMO**

Não é de hoje que o Poder Judiciário Brasileiro vive um problema sério de alta litigiosidade em matéria de consumo, que surgiu em face de diversos fatores de ordem legal, social, política e econômica, muitas vezes impulsionado pelo próprio judiciário, que não em raras situações, atuou como protagonista na busca de demandas para o sistema, direta e indiretamente.

Há uma forte corrente no sistema de justiça, que defende que o Poder Judiciário deve abrir suas portas a qualquer demanda que seja, até criando meios de buscar e estimular essas demandas, o que trouxe uma situação de dificuldade ao sistema como um todo, que se viu ineficaz a solucionar as questões que de fato deveria, se deparando, inclusive, com a impossibilidade de resolver a contento as simples questões, mesmo as estimulou.

Em entrevista ocorrida em 11.08.2010 em São Paulo, o então Presidente do Supremo Tribunal Federal, Min. Cezar Peluso, afirmou (2010):

“A litigiosidade é um vício que prende a mentalidade tanto da sociedade quanto dos magistrados. Até a economia foi entorpecida, uma vez que muitos estudantes de Direito veem no litígio uma forma de ganhar dinheiro, movimentando uma verdadeira fábrica de advogados. A única cura para a dependência é a adoção de métodos alternativos de solução de conflitos. Sim, o acordo pacífico sem solução judicial corta o mal pela raiz, porque não resolve apenas a demanda, mas também desestimula novos conflitos”.

Muitas foram e têm sido as iniciativas regionais e nacionais, ocorridas ao longo dos últimos anos, no sentido de dar uma resposta a tanta demanda, as quais aumentaram sobremaneira a produtividade dos magistrados, mas não estão conseguindo resolver a problemática. Por mais que se julgue, e se procure alcançar metas, não se consegue eficiência, e a justiça brasileira continua sendo uma das mais lentas do mundo.

Certamente, há algo que deva ser feito, de maneira diversa a essa busca de aumento de produtividade. Talvez a solução não esteja na saída dos feitos, mas na entrada. Como já afirmara Joaquim Falcão (2019, p. 34):

“O sintoma mais grave não está, neste momento, no *input*, mas no *output*, se me desculpam esta linguagem banalmente sistêmica, e didática. Se assim é, o desafio que se coloca não é: Como abrir o Judiciário à crescente demanda social? Mas: Como aumentar a produção de sentenças, mantendo, pelo menos inicialmente, as mesmas portas do atual acesso? Em suma, o primeiro sintoma a constatar é que o bloqueio do acesso está menos na entrada dos conflitos, e mais na saída das decisões”.

Nessa esfera, em vista da preocupação com a crescente demanda, e levando em conta que o Judiciário não tem respondido com eficácia, o questionamento que merece reflexão é se é possível condicionar o acesso ao Poder Judiciário à prévia solicitação administrativa de solução da demanda. Seria essa uma obrigatoriedade legítima para que se possa ter acesso ao sistema Judicial?

Provavelmente, fazer tal questionamento há cerca de 10(dez) anos traria enorme indignação, em face da maneira quase absoluta como se interpretava o princípio do acesso à justiça, que suplantava em absoluto a análise do interesse de agir, levando a crer, inclusive, ser papel do Poder Judiciário, estimular a que a população busque as soluções de suas problemáticas exclusivamente do Poder Judiciário, fazendo crer ser essa a única maneira de ter a melhor e definitiva solução de suas contendas.

Ocorre que diante da constatação de que não há como solucionar os problemas da alta litigiosidade com aumento de produtividade, e mediante o crescimento das ferramentas de soluções pré-processuais das lides e métodos de autocomposição, cresceu a segurança de que haviam outros modos de se encontrar boas soluções às lides, que não necessariamente, através da busca ao judiciário. Mais ainda: Se entendeu que o Judiciário deveria apresentar e estimular o uso desses outros meios, utilizando da maneira mais correta possível o chamado sistema multiportas<sup>6</sup>, mostrando à população que existem várias formas de se encontrar soluções às contendas, e que a cada tipo de demanda, existe uma maneira mais eficaz e menos danosa, de solução. É uma quebra do paradigma de que toda demanda deve ser recebida de imediato pelo Poder Judiciário

Assim, essa possibilidade de negativa do Judiciário em receber a demanda sem que antes o demandado fosse provocado, que durante tantos anos no Brasil, nem se pestanejou em negar, ganhou novos contornos, novos rumos, e é esse novo caminho que se pretende trazer à discussão.

---

6 O sistema multiportas ou tribunal multiportas, com inspiração no sistema americano (Multi-door Courthouse System),[1] é caracterizado por não restringir as formas de solução de controvérsias exclusivamente ao Poder Judiciário, oferecendo meios alternativos e, muitas vezes, mais adequados ao tipo de conflito, tais como negociação, conciliação, mediação e arbitragem, além de outros ainda menos usuais no país, mas que têm ganhado cada vez mais relevância, na construção civil em particular, como os dispute boards. <http://www.arpenbrasil.org.br/artigo.php?id=173> consultado em 05.02.2021

### 3 ACESSO À JUSTIÇA E SISTEMA MULTIPORTAS

Esse novo caminho passa necessariamente pela releitura do princípio do **acesso à justiça**. Não se pode mais compreender acesso à Justiça como acesso ao Poder Judiciário. Fazer essa análise atualmente é equivocada, até mesmo do ponto de vista literal. Acesso ao judiciário é apenas uma das espécies do gênero, acesso à justiça. De fato, acesso à Justiça é a garantia de acesso ao Poder Judiciário, mas não apenas a tal poder. Acesso à Justiça representa um conceito mais amplo, que é a oportunidade de encontro do meio mais adequado de solução do conflito. Nas palavras do professor Kazuo Watanabe (2019, p. 39), acesso à justiça hoje, é “acesso ao processo justo e a resolução adequada do conflito”.

Ao falar do tema, Joaquim Falcão (1996, p. 271-272) muito bem explanou em palestra à AMB:

“O problema do acesso à Justiça é amplo e complexo, além de comportar múltiplas interpretações: jurídica, econômica, política ou sociológica, por exemplo. (...) A farmacologia do acesso à Justiça, jurídico-dogmática e institucional, sem contar com o direito comparado, é pródiga, ainda que de uso parcimonioso. Na verdade, não nos faltam remédios, mesmo grave sendo a doença. Falta é uma estratégia, digamos, uma política de mudança”.

Mancuso(2021, p. 23) complementa que impende ainda não descurar que “a resposta jurisdicional, ademais de despojada de dilações excessivas, deve ainda ser justa e tecnicamente consistente, pois, do contrário, se arrisca a trocar um problema por outro: a morosidade excessiva substituída pela injustiça célere”.

Entender que qualquer cidadão pode trazer ao judiciário qualquer tipo de demanda, mesmo as temerárias e fraudulentas, bem como estimular uma demanda judicial, mesmo diante da ampla, simples e rápida porta de solução administrativa que se tem aberto, é um verdadeiro atentado à dignidade da justiça, e fere de maneira séria e sem precedentes todo o sistema de justiça.

O conceito de *acesso à justiça* não pode mais estar ligado a conceitos antigos, vinculados com ampla força ao monopólio da jurisdição, nem mesmo ter uma lente que transforma o direito de ação em dever de ação. Acesso à justiça não pode mais ser visto como estímulo à judicialização.

Em relação ao tema, o professor Rodolfo Mancuso afirmou:

“O acesso à Justiça” pode e deve ser alcançado por três vias, e não somente pelo Poder Judiciário, a saber: (a) pela via dos meios alternativos de solução dos conflitos de interesses, seja pela autocomposição (Conciliação, Mediação e Negociação), seja pela heterocomposição (arbitragem), (b) pela via jurisdicional (jurisdição estatal), no exercício da jurisdição de direito, e (c) pela via das Políticas Públicas”.

O professor da Faculdade de Direito de Harvard, Frank Sander (1976, p. 383) já havia proposto:

“O jurisdicionado ao buscar a solução de seu conflito no Estado, não encontrasse somente a jurisdição, mas outras portas disponíveis, como a mediação, a conciliação e a arbitragem. Ali, ele já sugeria que a jurisdição fosse reservada para casos mais adequados, retirando dos tribunais as demandas não necessárias”.

O acesso à Justiça não é apenas alcançado pela via da jurisdição estatal, pelo Poder Judiciário. Isso ocorre quando se trata de jurisdição necessária, pois, neste caso, a intervenção do órgão jurisdicional estatal é obrigatória, cabendo apenas a ele, a missão de pacificação social, enquanto poder integrante da estrutura estatal e constitucional. Em situações assim, a última palavra em relação a solução dos conflitos de interesses é do Estado. Nesses casos, se estaria diante de um controle jurisdicional indispensável e necessário.

Isto ocorre, segundo as ideias de Ivan Ruiz ( 2017, p. 64) quando os valores fundamentais dos cidadãos são protegidos pelo Estado:

“... seja com relação as pessoas, por se tratar de direitos tão íntimos, e, também, de certas instituições (família, fundações, registros públicos), de certos bens, estes, por ser tratar de interesse público, social, coletivo, ultrapassa a esfera individual, merecendo a especificamente, intervenção estatal, v. g., no caso da chamada indisponibilidade objetiva.”

O Acesso à Justiça deve ser compreendido, assim, como o acesso alcançado tanto por intermédio dos meios alternativos de solução de conflitos de interesses, quanto pela via jurisdicional e das políticas públicas, de forma tempestiva, adequada e eficiente, realizando uma ordem de valores fundamentais e essenciais que interessam a toda e qualquer pessoa. É a pacificação social com a realização do escopo da justiça.

Por isso se entende que exigir prévio requerimento extrajudicial antes da propositura de ação, em questões de consumo, em situações não urgentes, não viola o art. 5º, XXXV, da CF e o art. 3º, caput, do CPC, porque o princípio da inafastabilidade da jurisdição não está limitado ao acesso ao Poder Judiciário, se ampliando a várias possibilidade e portas de entrada.

Ao contrário, ao passo que o judiciário direciona os conflitos a que se solucionem previamente de maneira administrativa, se torna mais eficiente à solução das questões que de fato necessitam de seu pronunciamento. Essa eficiência reforça e assegura o acesso ao judiciário, e oportuniza a que se possa responder aos anseios da população, com a qualidade esperada. Uma real preocupação em dias de hoje.

Em verdade, exigir que a parte busque a maneira mais adequada à solução de seu conflito, antes de procurar o Judiciário, não fere o acesso à justiça, mas assegura um acesso justo e eficaz, se utilizando de maneira correta, o sistema multiportas recepcionado pelo sistema legal brasileiro em 2015<sup>7</sup>, além de possibilitar a que o Judiciário possa cuidar das demandas que de fato lhe caibam com qualidade e rapidez.

---

<sup>7</sup> art. 3.º do CPC/2015

## 4 CONDIÇÕES PARA INTERPOSIÇÃO DE PROCESSOS DE CONSUMO

Ultrapassada a problemática acerca da condicionante em face do princípio do acesso à justiça, é importante também estar atento a alguns questionamentos, relativos ao **interesse processual** (condição da ação que deriva do binômio necessidade/adequação): É adequado o pronunciamento judicial sem que o interessado tenha, antes, manifestado ao adversário, sua intenção? Será que de fato há necessidade de interposição de ação judicial, quando nem mesmo a pretensão foi conhecida, muito menos resistida pela outra parte? E se não há necessidade, nem adequação, deve/pode o judiciário receber a demanda? Esses questionamentos têm crescido nos últimos tempos no sistema de justiça Brasileiro, o qual tem cada vez mais concluído que o pronunciamento judicial não deve ser buscado em toda e qualquer situação, já que existem outras portas de entrada da demanda, que podem recepcionar e solucionar determinados tipos de contendas, com muito mais rapidez e eficiência, situação que tem sido detectada com o uso crescente das portas de soluções pré-processuais, muitas estimuladas pelo próprio Judiciário.<sup>8</sup>

Segundo a juíza Giselle França (2016, p. 17)

“Quem busca a prestação jurisdicional dever ter ciência que ela tem a função de substituir a vontade das partes, naquelas hipóteses em que o acordo voluntário não é possível; a *contrario sensu*, se houver possibilidade de uma solução negociada, extrajudicial, ela deve ser perseguida como primeira opção”.

A verdade é que não havendo adequação e necessidade, não se preenchem totalmente as condições para que se receba uma ação judicial. Por isso, muitas decisões judiciais já caminham no sentido de extinção do processo sem julgamento do mérito por falta de interesse processual, quando não há a busca de solução administrativa da solução, a maioria sempre oportunizando essa busca.

Por certo que deve haver a preocupação se há facilidade de encontro e acesso a essa porta. Facilitação essa, que por enquanto, deve ser estimulada, esclarecida e construída em parceria, pelo próprio poder judiciário.

Observa-se que levando em conta essa nova roupagem que tem se dado ao princípio constitucional de acesso à justiça, e atentas às condições da ação, as decisões judiciais aos poucos

---

<sup>8</sup>O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (“TJSP”), por meio do provimento CG 11/20 publicado em 17.04.205, instituiu o “Projeto-piloto” de conciliação e mediação pré-processuais e virtuais para empresários e sociedades empresárias cujo negócio esteja relacionado à produção e circulação de bens e serviços, a fim de promover a autocomposição de disputas correlacionadas aos efeitos da pandemia. O procedimento é simples, devendo a parte interessada enviar um requerimento por e-mail ao [cerde@tjsp.jus.br](mailto:cerde@tjsp.jus.br). Seguindo modelo semelhante e igualmente buscando soluções de autocomposição, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro pretende estabelecer a realização de sessões virtuais de mediação em processos judiciais e também em procedimentos extrajudiciais para dirimir disputas decorrentes dos efeitos do covid-19. Com o mesmo intuito, o Tribunal de Justiça do Paraná instituiu o “CEJUSC Recuperação Judicial” de forma experimental na Comarca de Francisco Beltrão, a fim de promover audiências de conciliação ou mediação para que grandes, médios e pequenos empresários possam renegociar seus débitos e evitar a falência. Os interessados poderão solicitar por a realização de audiência de conciliação ou mediação, antes mesmo de buscar o judiciário.

estão deixando de lado essa visão de que sempre, em qualquer situação e sem qualquer critério, seria possível ajuizar uma medida judicial.

O Supremo Tribunal Federal (STF), no julgamento do Recurso Extraordinário 631.240/2014, com repercussão geral reconhecida, considerou que a exigência do prévio requerimento administrativo em causas previdenciárias – antes de o segurado recorrer à Justiça para a concessão de benefício previdenciário – não fere a garantia de livre acesso ao Judiciário, previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, já que sem pedido administrativo anterior, não ficaria caracterizada lesão ou ameaça de direito. Em seu voto, o ministro Roberto Barroso, relator do processo, considerou que:

“Não há como caracterizar lesão ou ameaça de direito sem que tenha havido um prévio requerimento do segurado. O INSS não tem o dever de conceder o benefício de ofício. Para que a parte possa alegar que seu direito foi desrespeitado é preciso que o segurado vá ao INSS e apresente seu pedido”

A decisão mostra que existe outro meio de solução do conflito específico, que deve ser procurado previamente, mas tem o cuidado de que essa exigência, que ainda é nova no sistema, não venha a impedir o acesso ao sistema de justiça. Apenas, filtrar um pedido precoce. Assim, ficou decidido que a exigência de prévio requerimento perante o INSS não pode servir de postergação nem embaraço ao acesso à Justiça, pois aí sim seria inconstitucional. Além disso, não é necessário o exaurimento de todas as instâncias administrativas, não havendo impedimento ao segurado para que ingresse no Judiciário antes que eventual recurso seja examinado pela autarquia.

A decisão ainda ressaltou não haver de aguardar a apreciação de prévio requerimento administrativo para que o segurado ingresse judicialmente: a) com pedidos de revisão de benefícios (a não ser nos casos em que seja necessária a apreciação de matéria de fato); b) com pedidos em que a posição do INSS seja notoriamente contrária ao direito postulado (como é o caso das aposentadorias por idade rural com base exclusivamente em prova oral); e c) com pedidos em que, apresentado o requerimento administrativo, não haja resposta do INSS em prazo razoável.

O Ministro deixa claro em seu voto, que essa busca administrativa não é indefinida, indeterminada, sem critérios. O requerimento direto ao demandado, não pode ser instrumento de postergação à busca do judiciário, pois aí haveria óbice inconstitucional. Assim, a interposição tem que ser simples, sem custos, e a resposta teria que ser em tempo razoável.

Antes mesmo dessa decisão, o STJ já vinha entendendo dessa forma (REsp 1310042/PR, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/05/2012, DJe 28/05/2012) em matéria similar.

Esse mesmo entendimento também tem sido aplicado às ações de exibição de documentos junto a bancos. O STJ (Resp. 1.349.453-MS, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 10.12.2014), tem

decidido que a exigência de requerimento prévio junto à agência bancária é indispensável para aquilatar o interesse processual/necessidade e, assim, não viola o princípio do acesso à Justiça. Nesse sentido, o relator Luis Felipe Salomão ( 2014):

“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”

A exigência de prévio requerimento tem sido estendida, ainda, para outros tipos de demandas judiciais, como nas cobranças de seguro obrigatório (DPVAT) junto à Seguradora Líder (Resolução CNSP 154/2006 e Portaria CNSP nº 2.797/07), bem como em face de questões de natureza esportivas, aonde se deve exaurir a esfera administrativa para que se possa adentrar no judiciário e, mais recentemente, em pedidos direcionados às pessoas jurídicas de direito público para fornecimento de medicamento de alto custo. Em ambos os casos, somente após a prévia negativa pela administração, que se tem permitido o processamento das ações respectivas perante o Poder Judiciário.

Nesse sentido tem andado várias decisões judiciais em sede de juizados especiais e varas cíveis, ratificadas pelos Tribunais, relativas a matéria de consumo, aonde se exige previamente a tentativa de acordo perante as empresas, especialmente aquelas voluntariamente cadastradas em plataformas que tenham por objetivo exatamente facilitar essa aproximação do consumidor com os fornecedores, a maioria sensível a dar a oportunidade de comprovação da tentativa de solução direta entre as partes, com prazo para tanto, antes de efetivar a extinção <sup>9</sup>.

O Tribunal de justiça do Maranhão, através da Res. GP 432017 já recomendara aos juízes que suspendessem os feitos de consumo para a busca da solução pré-processual da demanda por meio de plataforma pública digital.

Recentemente, o TJMG recomendou que os juízes exigissem a comprovação de tentativa de conciliação para seguimento da ação. <sup>10</sup>

**9 APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSUAL CIVIL. INDEFERIMENTO DA PETIÇÃO INICIAL POR FALTA DE INTERESSE DE AGIR. PROJETO SOLUÇÃO DIRETA CONSUMIDOR. NÃO ATENDIMENTO DA DETERMINAÇÃO JUDICIAL. EXTINÇÃO DO FEITO MANTIDA.**

Hipótese em que a parte autora, instada a buscar prévia resolução extrajudicial, por meio do projeto “Solução Direta Consumidor”, não atendeu à determinação judicial. Suspensão do processo e uso do sistema alternativo que se apresenta como instrumento necessário no contexto atual da busca de meios e formas de (des)judicializar questões de menor complexidade, e que não causam maior repercussão na estrutura do tecido social, reservando ao sistema de Justiça, melhores e maiores condições para o enfrentamento daqueles litígios que necessitam sim, pela sua magnitude, a intervenção do aparato judicial. Precedentes jurisprudenciais. Recusa injustificada na adoção do método extrajudicial para resolução do conflito que caracteriza a falta de interesse processual. Sentença de extinção, sem resolução do mérito, mantida. RECURSO DESPROVIDO. **Apelação Cível Nº 70083955641 (Nº CNJ: 0033923-12.2020.8.21.7000) TJRS**

<sup>10</sup><https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/orientacao-recomenda-comprovacao-de-tentativa-de-conciliacao>. Acesso em 09.02.2021

A tendência está absolutamente clara e aparentemente será estendida para casos outros, em especial neste momento. Há uma real necessidade de se racionalizar o acesso à Justiça (essencial para a própria contenção de gastos em um Estado aumentado como o Brasil) e de se reduzir o número de ações hipotéticas (em que o adversário sequer tem conhecimento prévio da pretensão apresentada em juízo).

Há um claro processo de melhorias e aumento de produtividade. Se tem os juízes mais produtivos do mundo, mas uma justiça lenta pelo número de feitos que chegam. O judiciário tem evoluído e se aperfeiçoado. É importante que se mantenha nessa linha, se encontrando meios de dar um freio à litigiosidade inútil, inadequada, temerária e desnecessária.

Converge também para tal entendimento, as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)<sup>11</sup>, no sentido da valorização da busca de solução administrativa de conflitos, em conformidade com o sistema judicial multiportas. *O mote do Sistema de Justiça é cada vez mais prestigiar mecanismos extrajudiciais de solução dos conflitos, sejam os contenciosos administrativos nos casos de demandas contra o Poder Público, os SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor) nas relações de consumo, ou mesmo as ferramentas, especialmente virtuais, de recepção e atendimento a reclamações*<sup>12</sup>

A ideia de tornar obrigatória a busca de solução administrativa prévia não é nova no mundo. Vários países já aderiram a tal sistemática, como Japão, França, Itália, Espanha. Na Austrália, a obrigatoriedade é incidental. O juiz suspende o feito e envia à conciliação, o que já tem sido utilizado por muitos magistrados brasileiros. “Mas, é na Argentina que está a principal fonte de inspiração para os estudiosos brasileiros. O país vizinho, pela Lei 24.573/1996 da Cidade Autônoma de Buenos Aires introduziu a mediação obrigatória, como um requisito de admissibilidade da ação. A compulsoriedade diz respeito à mediação prévia. Anteriormente ao exercício do direito de ação, o interessado deve buscar um dos mediadores registrados no Ministério da Justiça. Como a mediação depende da vontade dos disputantes, o que se lhes impõe efetivamente é a realização de uma sessão de pré-mediação, momento no qual serão instruídas acerca do que consiste a mediação e quais são suas vantagens. Caso aceitem continuar, iniciar-se-á o procedimento propriamente dito. Na hipótese, porém, de qualquer das partes a recusar, a mediação não será realizada”.<sup>13</sup>

---

11 Diretriz N3 da corregedoria nacional de justiça: A diretriz guarda relação de estrita aderência com o macro desafio da adoção de soluções alternativas de conflito ao macro e visa aumentar a efetividade das decisões judiciais e desafogar o Poder Judiciário em todo o território nacional.

12 Releitura do princípio do acesso à Justiça: A necessidade de prévio requerimento e o uso da plataforma consumidor.gov.br .Andre Vasconcelos Roque, Luiz Dellore, Fernando da Fonseca Gajardoni, Marcelo Pacheco Machado e Zulmar Duarte de Oliveira Junior. In <https://migalhas.uol.com.br/autor/andre-vasconcelos-roque>. Acesso em 10.02.2021.

13 Thonson Reuters. O princípio da adequação e os métodos de solução de conflitos. In Revista de Processo | vol. 195/2011 | p. 185 - 208 Maio / 2011 Doutrinas Essenciais Arbitragem e Mediação | vol. 6/2014 | p. 93 - 116 | Set / 2014 DTR\2011\1455 .

Como não poderia deixar de ser, a norma argentina sofreu críticas e muitas resistências, em especial de natureza ideológica, gerando ação de inconstitucionalidade. Mas em 2001 foi declarada finalmente constitucional. Desde então, as estatísticas apontaram que a litigância caiu em 34% no país vizinho.

Obviamente, para que haja uma aplicação ampla e legítima de tal condicionante de busca administrativa da solução da contenda de consumo previamente, é necessário que exista uma ampla e fácil possibilidade de acesso, bem como que o acesso seja simples, rápido e gratuito, além de não haver urgência na solução. As partes devem apresentar a indignação ao demandado, que precisa resistir em solucioná-la, podendo essa aproximação ocorrer de diversas formas (os Tribunais, inclusive, estão ajudando nessa aproximação, através de seus sites e outros meios). Surgindo obstáculo no encontro dessa porta, ou no acesso ou saída, surge de imediato a necessidade de busca do Judiciário. Havendo facilidade, não há óbice a que se busque uma resposta prévia direta, se adentrando na porta aberta previamente, cujo caminho é mais rápido e eficaz, graças à tecnologia e adesão de cerca de 1.000 empresas, dentre elas as maiores demandadas em matéria de consumo.

Hoje, o sistema brasileiro já possui várias portas que visam aproximar as partes em litígio, antes da demanda judicial, muitas delas presentes nos próprios sites dos Tribunais, além de SACs, Procons etc. Além disso, muitas são as soluções tecnológicas (como as ODR's – *On line dispute resolutions*), além da plataforma mais avançada em matéria de consumo, com integração ao PJE-Processo Judicial eletrônico, em fase de testes, que é a [consumidor.gov](http://consumidor.gov.br)<sup>14</sup>. Para reforçar o cumprimento dos direitos dos consumidores, a plataforma [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) foi criada para possibilitar a resolução de problemas diretamente entre o consumidor e a empresa, pela internet, de forma simples, sem a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial. Em sete anos, já são mais 900 empresas cadastradas, com mais de três milhões de reclamações registradas, com o índice de solução em torno de 81%. O prazo médio de resposta é de 6,5 dias<sup>15</sup>. Essa abertura das empresas em resolver as contendas de maneira simples, rápida e sem custos, traz a desnecessidade de busca imediata do judiciário. Não havendo solução ou não sendo ela satisfatória, aí nasce o interesse de agir do reclamante, com a pretensão resistida. Não se trata de retirar o acesso à resolução do conflito, mas de ampliá-lo, dando uma chance de solução mais rápida, adequada e eficaz, abrindo mais uma porta ao jurisdicionado e trazendo mais credibilidade ao judiciário, que se torna forte e ágil para solucionar questões que realmente necessitem de sua intervenção.

A busca administrativa prévia também pode ajudar no combate às lides fraudulentas, com as respostas prévias das empresas, após análise da situação, inclusive com integração aos centros de inteligência da justiça brasileira, evitando a ação judicial temerária. É de suma importância esse

---

14 Projeto piloto marca integração entre PJe e Consumidor.gov.br , Disponível em <https://www.cnj.jus.br/projeto-piloto-marca-integracao-entre-pje-e-consumidor-gov-br/>. Acesso em 3.11.2020.

15 Disponível em <https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2020/09/>. Acesso em 03.11.2020

conhecimento da lide, previamente, por parte das empresas demandadas, no combate a tamanha ação fraudulenta e agressora que hoje assola o Judiciário brasileiro.

Segundo a nota técnica 01 do centro de inteligência do TJRN (CIJESP 2021):

*“A demanda agressora se caracteriza pelo ajuizamento de causas fabricadas em lotes imensos de processos, geralmente trazidas por poucos escritórios de advocacia que praticam captação de clientela em massa e dizem respeito a uma tese jurídica “fabricada” com o objetivo de enriquecer ilicitamente partes e advogados, independentemente da plausibilidade daquele pedido. Para tanto, quem utiliza desse tipo de artifício, aposta na incapacidade das empresas, bancos e demais instituições financeiras de porte nacional de gerir adequadamente os processos judiciais e as contratações efetivadas pelos mais diversos meios no amplo território brasileiro, fazendo com que o ajuizamento maciço de ações em todo o país ou Estado, acabe por dificultar ou impedir a defesa consistente das teses levantadas”.*<sup>16</sup>

O trato diferenciado das demandas de consumo, permitiria encaminhar essas demandas predatórias, detectadas pelas empresas e/ou pela plataforma ou PJE diretamente aos centros de inteligência, para que possam ser tomadas as medidas adequadas. Além disso, o fluxo englobaria as demandas repetitivas que possam trazer repercussão socioeconômica na localidade, para que recebam acompanhamento dos órgãos defensores e fiscalizadores do consumo, dando um encaminhamento mais correto e justo à demanda, levando em conta também os precedentes já existentes de algumas matérias, que poderiam auxiliar as decisões judiciais e extrajudiciais, criando um banco de dados em matéria de consumo, que também seria material à análise econômica dos feitos, tudo de maneira integrada e uniforme, sem impactar no tempo de trâmite do processo.

Assim, havendo ferramentas de composições extrajudiciais das lides de consumo, com fluxos possíveis a uma eficiente filtragem de demandas, bem como integração com os sistemas eletrônicos dos Tribunais, como o Processo Judicial Eletrônico- Pje, haveria um direcionamento do pedido à empresa cadastrada, antes mesmo do ajuizamento, criando um fluxo uniforme de ida e volta dos requerimentos.

Não há nenhum impacto no tempo do processo, sendo a demanda encaminhada às empresas, antes da análise judicial, já que a ida e volta, em geral não tem custado mais de 10 dias, tempo em que geralmente as varas não têm ainda citado a parte demandada, em um fluxo regular.

Além disso, tendo havido a comunicação à empresa e a tentativa de solução consensual no momento pré-processual, poderia até ser dispensada a citação judicial e quiçá a audiência de conciliação na maioria dos casos, já se apresentando uma resposta pela empresa, em caso de negativa da solução, que pode ser aproveitada como contestação em muitos casos. Por isso, o uso prévio da plataforma, acelera o trâmite do feito em juízo. Necessário que tudo seja inicialmente acompanhado e fiscalizado pelo Judiciário, num estudo sério que estaria atento às diversas variáveis que iriam

---

16 Nota Técnica nº 01/2020 Relator: Juiz Paulo Luciano Maia Marques. TEMA Nº 01 – CAUSAS REPETITIVAS: LITIGÂNCIA AGRESSORA E DEMANDAS FABRICADAS- TJRN.

ocorrendo ao longo do uso. Essa fiscalização inicial e sistemática é de suma importância para que os demandados habituais não acabem utilizando sua força econômica e a morosidade do judiciário, para ferir direitos dos cidadãos.

Como se não bastasse, será possível ao judiciário estar sempre atento a essas respostas administrativas, dialogando com as empresas cadastradas na plataforma, a fim de entender o trato das mesmas com algumas demandas, e viabilizar o uso mais adequado da sistemática, respondendo as queixas com maior rapidez e segurança, além de buscar ampliar substancialmente a adesão de novas empresas ao método, buscando ao final melhorar o atendimento às demandas de consumo, fortalecendo todo o sistema de justiça.

## 5 CONCLUSÕES

Em resumo, sugere-se o aprofundamento no estudo de uma ferramenta adequada à realização de um filtro de litigiosidade, que encontre uma solução mais rápida e adequada da demanda de consumo, e que possa contribuir, através de sua ampla utilização, para o estudo da viabilidade da criação de lei que torne obrigatória a busca prévia de solução administrativa da demanda. A sugestão é que se inicie a utilização da condicionante, em feitos relativos a consumo, antes que a demanda entre no sistema mas também como um incidente processual, a exemplo do que ocorre na Austrália, por já existir a ferramenta tecnológica, como acima explicado.

A ideia de tornar a via administrativa prévia, obrigatória em matéria de consumo traz melhor trato da demanda, sendo utilizada a porta mais adequada e rápida à solução da lide, aproxima o consumidor dos fornecedores, filtra as demandas predatórias, cria banco de dados à análise socioeconômica de tais demandas, acelera a demanda em juízo, torna o feito mais barato, traz maior eficiência ao Judiciário, ao passo que se torna capaz de responder às demandas que de fato lhe cabem, dando uma resposta melhor à população, sem impedir o acesso ao Judiciário, que pode se dar a qualquer momento, após o uso da via administrativa, e em casos específicos e de urgência. Essa obrigatoriedade em última instância, vai contribuir para um Poder Judiciário mais forte e eficaz, sem ferir nenhum princípio constitucional. Ganham todos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números**. Brasília, DF, 2019. Acesso em: 4 nov. 2020. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf).

CHMATALIK, Cristiane Conde. Novos rumos para o acesso à Justiça e a assistência jurídica integral. **Consultor Jurídico**. 20 jan. 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jan-20/segunda-leitura-novos-rumos-acesso-justica-assistencia-juridica-integral>. Acesso em: 3 nov. 2020.

DA COSTA, Suzana Henriques e FRANCISCO, João Eberhardt. **Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution**: Um estudo da plataforma consumidor.gov. Acesso em 2 nov. 2020. Disponível em [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5591362/mod\\_resource/content/COSTASusana\\_Henrique](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5591362/mod_resource/content/COSTASusana_Henrique).

GAJARDONI, Fernando da Fonseca, *et al.* Releitura do princípio do acesso à Justiça: a necessidade do prévio requerimento administrativo e o uso da plataforma consumidor.gov. **Cadernos Jurídicos**, São Paulo, ano 21, nº 55, p. 51-62, Julho-Setembro/2020. Acesso em: 29 fev. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/tendenciasdo-processo-civil/304544/releitura-do-principio-do-acesso-a-justica-a-necessidade-deprevio-requerimento-e-o-uso-da-plaataforma-consumidorgovbr>.

GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Releitura do princípio do acesso à Justiça em tempos de pandemia. 17 jun. 2019. **Cadernos Jurídicos**, São Paulo, ano 21, nº 55, p. 51-62, Julho-Setembro/2020. Acesso em: 03.11.2020.. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/material/CadernosJuridicoEPM.pd7386174447337352>.

LOPES, João Batista. Modelo constitucional de processo e lentidão da Justiça. **Revista de Processo**, v. 295, São Paulo, RT, set. 2019.

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. O princípio da adequação e os métodos de solução de conflitos. *Revista de Processo*. vol. 195. p. 185-208. São Paulo: Ed. RT, maio 2011.

MARCATO, Antonio Carlos. **Algumas considerações sobre a crise da Justiça**. Disponível em: <http://www.marcatoadvogados.com.br/wp-content/uploads/2015/07/arquivo66>. Acesso em: 29 fev. 2020.

RAMOS, Fabiana D'andrea. A desjudicialização favorece a proteção do consumidor? **Consultor Jurídico**, 17 Jan. 2018. Acesso em: 3 nov. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jan-20/segunda-leitura-novos-rumos-acesso-justica-assistencia-juridica-integral>.

WATANABE, KAZUO. **Acesso à Ordem Jurídica Justa** (conceito atualizado de acesso à justiça) Processos coletivos e outros estudos. Del Rey.: Belo Horizonte, 2019.

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e sociedade moderna. In: \_\_\_\_\_; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel (coord.). *Participação e Processo*. São Paulo: Ed. RT, 1988.

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: YARCHELL, Flávio Luiz; MORAES, Maurício Zanoide de (orgs.). Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: DPJ, 2005.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito*. São Paulo: Ed. RT, 2009.

SANTOS, Guilherme Luis Quaresma Batista. Acesso à Justiça e meios alternativos de resolução de conflitos. *Revista Eletrônica de Direito Processual*. vol. X. p. 180-209. Disponível em: [www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/20346].

86 WATANABE, Kazuo. Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses - Utilização dos meios alternativos de resolução de controvérsias. In: ZUFELATO, Camilo; YARSHELL, Flávio Luiz (org.). *40 anos da teoria geral do processo no Brasil. Passado, presente e futuro*. São Paulo: Malheiros, 2013.

34 PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A experiência italo-brasileira no uso da mediação em resposta à crise do monopólio estatal de solução de conflitos e a garantia do acesso à Justiça. *Revista Eletrônica de Direito Processual*. vol. 8. p. 443-471.

CHIOVENDA, Guisepe. *Instituições de direito processual civil*. 3. ed. Campinas: Bookseller, 2002. vol. II. p. 8:

SANTANNA, Ana Carolina Squadri. Proposta de releitura do princípio da inafastabilidade da jurisdição: introdução de métodos autocompositivos e fim do monopólio judicial de solução de conflitos. 2014. Dissertação. Rio de Janeiro, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2014.

FALCÓN, Enrique M. Manual de derecho procesal. Buenos Aires: Astrea, 2005. vol. 2, p. 443

(GAJARDONI, Fernando da Fonseca; DELLORE, Luiz; ROQUE, Andre Vasconcelos; OLIVEIRA JUNIOR, Zulmar Duarte de. Teoria geral do processo: comentários ao CPC de 2015; parte geral. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 125)

MORAIS, Vania Cardoso André. Coordenadora. As demandas repetitivas e os grandes litigantes: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro.. ENFAM, 2016.