

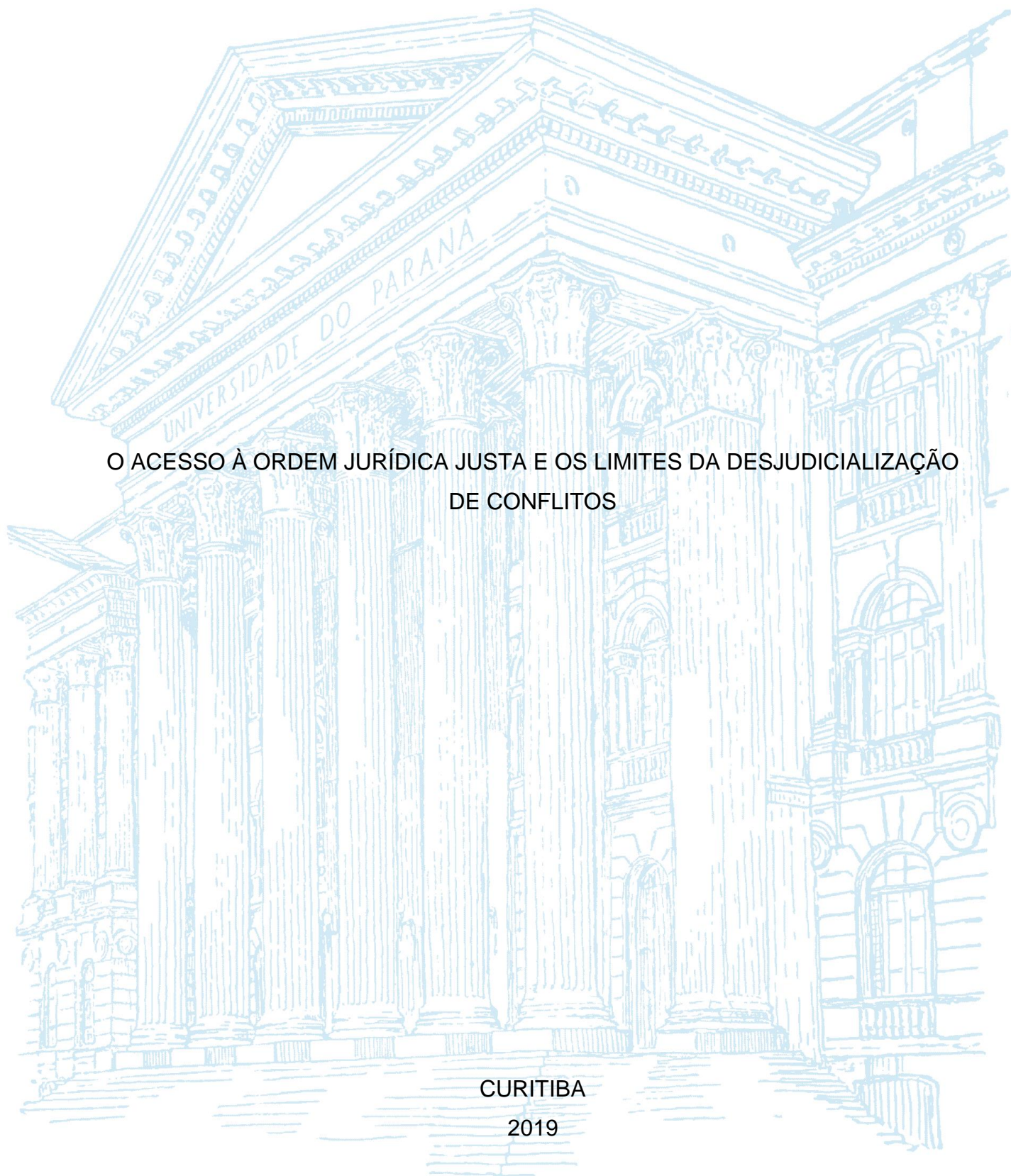
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CAROLINE PAGLIA NADAL

O ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA E OS LIMITES DA DESJUDICIALIZAÇÃO  
DE CONFLITOS

CURITIBA

2019



CAROLINE PAGLIA NADAL

O ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA E OS LIMITES DA DESJUDICIALIZAÇÃO  
DE CONFLITOS

TCC apresentado ao curso de Graduação em Direito, Setor de Ciências Jurídicas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo Talamini.

CURITIBA

2019

## TERMO DE APROVAÇÃO

CAROLINE PAGLIA NADAL

### O ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA E OS LIMITES DA DESJUDICIALIZAÇÃO DE CONFLITOS

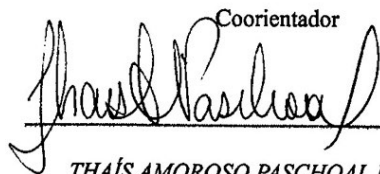
Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção de Graduação no Curso de Direito, da Faculdade de Direito, Setor de Ciências jurídicas da Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora:



---

*EDUARDO TALAMINI*  
Orientador


---

Coorientador  


---

*THAÍS AMOROSO PASCHOAL LUNARDI*  
Primeiro Membro

---



---

*FREDERICO AUGUSTO GOMES*  
Segundo Membro

À Deize Maria Iensen Nadal e Irene Martins Iensen, que sonharam em me ver graduada, dedico todo o meu amor e esforço.

*Estou convencido de que o processo civil, como toda técnica, só será uma boa técnica na medida em que for capaz de oferecer soluções boas - processo justo é o processo que produz soluções justas.*

*Cândido Rangel Dinamarco*

## AGRADECIMENTOS

É impossível condensar meus agradecimentos em uma única página. Devo muito até mesmo àqueles que, apenas por uma breve passagem, foram capazes de me inspirar e mudar meus caminhos ao longo da universidade.

Aos meus Pais, dedico a maior parte desses agradecimentos. À minha mãe por, todos os dias após o trabalho, dedicar seu tempo a me ensinar cada letra do alfabeto; por comprar todos os livros que sempre quis e precisei; por estimular minha curiosidade e me permitir experimentar um pouco de todas as coisas que desejei conhecer; por possibilitar minha participação em todos os grupos de pesquisa, extensão, ou qualquer outro projeto inusitado. Sem você eu, definitivamente, não seria tão apaixonada pela pesquisa. Ao meu Pai, Zeno, por, com sua constante exigência, me ensinar que era preciso e possível ser excepcional; por me inspirar na docência; por sempre dizer que eu podia ir além. Com você aprendi que o amor se demonstra também no insistente e incondicional apoio aos filhos. Amo vocês infinitamente.

À minha vó Deize, por todas as palavras cruzadas presenteadas, que me fizeram aprender as palavras mais difíceis que uma criança de cinco anos poderia conhecer. Sinto sua falta! Ao meu avô Zeno, por me ensinar muito antes do que as outras crianças todas as fórmulas matemáticas e por ser o primeiro professor da minha vida! Graças a vocês eu sempre busquei saber mais do que era necessário.

Aos meus avós José e Cezerina, por, sempre com muito amor, me ensinarem a importância da perseverança, persistência e fé. As origens simples não impediram vocês de realizarem grandes feitos e desenvolverem uma família tão maravilhosa.

Aos meus padrinhos, por todo o amor incondicional e apoio em todas as decisões. Alexandra e Ronei, vocês são minha inspiração na advocacia e na vida. Com amor, dedicação e paixão pela profissão, vejo vocês sempre com os olhos brilhando, apaixonados, esperando que minha vocação para o direito se assemelhe a de vocês. Ao André e a Nina, saibam que amo vocês incondicionalmente e que espero ter tamanho companheirismo e amor dentro da minha família assim como vocês têm na de vocês.

À minha Tia Adriane, por ser minha segunda mãe, por lembrar de mim em cada viagem, por querer fazer tudo ao meu lado e corrigir todos os meus

comportamentos – ainda que eles fossem ótimos – só pela oportunidade de participar um pouco mais da minha vida.

As minhas primas Rafaela e Ana Giulia, por serem as irmãs que a vida me deu. Por manterem viva a criança que há em mim e fazerem de todos os momentos em família incríveis. Estendo aos agradecimentos aos meus primos Helen, Mateus, Fernando, Bernardo e Lucas (e a pequena Yara que chegou para aquecer nossos corações).

Aos amigos, devo uma infinidade de agradecimentos. Andressa, com você e aprendi a estudar e se entrei na universidade foi porque, todos os dias do ensino médio (literalmente) você esteve do meu lado. Ao Frederico Gomes, devo toda a inspiração para fazer direito e a culpa por ter escolhido como maior paixão o direito processual. Te admiro muito!

Pedro, sua companhia no último ano foi um presente e tornou todos os dias mais felizes. Você me ensinou que dividir os dias com alguém pode ser leve, divertido, engraçado e gratificante. Obrigada por me acolher e por estar ao meu lado sempre!

Fernanda Moriggi, Gabriela Tesserolli, Alexia Catarina, Flávia Moresco, Julia Ferrazza, que felicidade ter vocês na minha vida. Nossas conversas me fizeram crescer e mostraram a importância da amizade. Amo vocês! Tenho orgulho das maravilhosas e fortes mulheres que são!

Aos amigos do GEPROC, também meu muito obrigada! Manoela Munhoz, sua genialidade e persistência sempre vão me impressionar. Graças a ti fui capaz de atingir objetivos inimagináveis. Espero ser eternamente sua dupla no direito processual e na vida! Tiago Andrade, pela amizade e companhia nas eternas discussões sobre a vida, você me fez acreditar em mim e ensinou a importância da família e dos amigos. Guilherme Lamy, sua insistência e dedicação sempre me surpreenderam. Você vai longe! Fachinello, Livia, Mariam e Lucas, obrigada por me inspirarem e apoiarem em todos os momentos. Aos demais, obrigada por fazerem parte desse projeto tão importante.

Ao professor Sérgio Arenhart e à Carolina Uzeda, saibam que minha admiração por vocês é imensa. O apoio, atenção e dedicação que deram ao grupo de processo e, individualmente, a cada um de nós, é algo admirável. Espero poder passar adiante tudo que fizeram pelo grupo e por mim. Ao professor Eduardo Talamini, agradeço a oportunidade de ter o contato com tamanho brilhantismo. Não

há como não se maravilhar com qualquer aula ministrada pelo professor, bem como com qualquer debate, palestra ou reunião. Muito obrigada!

À Professora Marcia Carla Pereira Ribeiro agradeço pelos dois anos brilhantes de aula, pela incrível experiência na monitoria e, mais ainda, pela oportunidade de estar profissionalmente ao seu lado.

Aos amigos do Grupo de Arbitragem, meus eternos agradecimentos por terem me aceito logo no primeiro ano da universidade e terem me ensinado a pesquisar. Os anos que passei na equipe me fizeram evoluir como profissional e pessoa. Lara, obrigada por ser minha primeira dupla e por me inspirar confiança. Izabela, obrigada por acreditar que poderíamos ser uma dupla e que aguentaríamos toda a pressão depositada em nós. Ao seu lado aprendi muito e nossa amizade sempre será muito importante para mim! José Marinho, obrigada pelos conselhos e pelo eterno apoio na academia e na vida!

Ao Partido Democrático Universitário, agradeço pelos anos de diretoria, de centro acadêmico, de conselho dos representantes e de conselho deliberativo. Conheci cada pedaço dessa faculdade e saber que trabalhei ao lado de vocês para fazer dela um lugar melhor me aquece o coração. À *beyond the speech*, digo que demorará até que alguma gestão do CAHS seja tão incrível (e peculiar).

À Bateria Os Federais devo meu amor. Essa família de ritmistas aquece meu coração e fez todas as centenas de ensaios ao longo desses cinco anos valerem a pena. Digo o mesmo em relação à atlética e ao meu maravilhoso time de vôlei!

Aos demais, Luísa Carli, Milena Mayumi, Eduarda Carvalho, Eduarda Pedroso, Gabriel Halama, Quézia Fameli, Laura Soltoski, Ana Thereza, Pedro Carvalho, Scarlett, Rodrigo, Daiane, Dylan, Elier, Nahomi, Paulo Queiroz, Samuel, Renan, Douglas, Caroline Canei e tantos outros, obrigada por acompanharem minha trajetória e me estenderem a mão sempre que precisei! Ao Luiz Eduardo, agradeço por me incentivar, apoiar, acreditar nos meus sonhos e me forçar a ir mais longe.

A Faculdade de Direito de Universidade Federal do Paraná é um mundo a parte. Em cinco anos de universidade nos tornamos pessoas completamente diferentes de quem entramos. Espero jamais esquecer a paixão pelo prédio histórico e o orgulho de subir as escadarias todos os dias. À UFPR, portanto, meu maior e mais amoroso muito obrigada.

## RESUMO

É inegável que estamos diante de uma “crise da justiça”. Fala-se em “cultura da sentença”, no aumento exponencial no número de processos ajuizados e na morosidade do Poder Judiciário. Como resposta, o conceito de acesso à justiça vem sendo ressignificado. Fala-se, hoje, em “acesso à ordem jurídica justa”. De tal sorte, essa ressignificação implicou o fomento a formas alternativas de resolução de litígios, partindo-se do pressuposto que cada conflito possui uma solução mais adequada. Referidas formas passaram a ser visualizadas tanto como meios mais efetivos de resposta aos conflitos, como uma forma de “desafogar” o Poder Judiciário. A resolução 125 do CNJ, as leis de arbitragem e mediação e o CPC/15 consolidaram ainda mais a tendência de utilização de novas formas de resolver conflitos. Entretanto, a despeito da popularização de tais meios, ainda há dúvidas sobre seus efeitos em relação aos processos judiciais. Resta grande incerteza sobre a compreensão ou não das formas autocompositivas como pressupostos processuais, bem como a necessidade de suspensão ou extinção de processos judiciais antes de sua realização. Alguns casos recentes demonstram que a jurisprudência vem elastecendo o conceito de inafastabilidade da jurisdição, e colocam a prova o papel do Estado frente a nova onda de resolução de litígios: deve atuar como limitador ou como incentivador? Desse modo, o presente trabalho parte da análise de casos concretos para avaliar os limites do papel do Poder Judiciário quando da implementação de medidas de desjudicialização, verificando se cabe a ele incentivar novos métodos consensuais de resolução de litígios e se, ao fazê-lo, não acarreta violação ao princípio da inafastabilidade da jurisdição.

Palavras-chave: Desjudicialização. Pressupostos Processuais. Inafastabilidade da Jurisdição. Acesso à ordem jurídica justa.

## ABSTRACT

It is impossible to deny that we are facing a "crisis of justice". Much is said about a "culture of sentence", the exponential increase of the number of lawsuits filed and the slowness of the judiciary. In response, the concept of access to justice has been reframed. Today it is possible to talk about the "access to the just legal order". Thus, this resignification implied the promotion of the "alternative dispute resolution", assuming that each conflict has a more appropriate solution. These forms began to be viewed, at one time, as a most effective way to responding to conflicts, and as a form to reduce the number of cases in the judiciary. The Resolution 125 of the Nacional Justice Concil, the arbitration and mediation laws, and the new procedural code consolidated the tendency to use ADR. However, despite the popularization of it, there are still doubts about their effects in relation to court proceedings. Still remains great uncertainty about the understanding or not of ADR as a procedural assumption, as well as the need for suspension or termination of judicial proceedings before their realization. Some recent cases showed that the jurisprudence has strengthened the notion of jurisdictional inescapability, and testing the role of the State when facing a new wave of dispute resolution: should it act as a limiter or as an encourager? Thus, the present paper starts from the analysis of some concrete cases to evaluate the limits of the Judiciary's role when implementing dejudicialization measures, verifying if it should encourage new consensual methods of dispute resolution and if, in so doing, if it does not violate the principle of jurisdictional inescapability.

**Keywords:** Dejudicialization. Procedural Assumptions. Jurisdicional Inescapability.  
Access to the just legal order.

## SUMÁRIO

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>2</b> | <b>AÇÃO .....</b>   | <b>14</b> |
| 2.1      | TEORIAS DA AÇÃO.....  | 14        |
| 2.1.1    | Teoria Civilista .....  | 14        |
| 2.1.2    | Teoria Concreta.....  | 15        |
| 2.1.3    | Teoria Abstrata .....   | 16        |
| 2.1.4    | Teoria Eclética.....  | 17        |
| 2.1.5    | Teoria da asserção.....   | 18        |
| <b>3</b> | <b>CONDIÇÕES DA AÇÃO .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>4</b> | <b>O ACESSO À ÓRDEM JURÍDICA JUSTA .....</b>  | <b>24</b> |
| 4.1      | EVOLUÇÃO HISTÓRICA .....  | 24        |
| 4.2      | ACESSO À JUSTIÇA OU ACESSO AO JUDICIÁRIO.....   | 29        |
| 4.3      | DESJUDICIALIZAÇÃO DE CONFLITOS.....   | 32        |
| <b>5</b> | <b>POLÍTICAS PÚBLICAS – TENTATIVA DE CONTENÇÃO DA CRISE DA JUSTIÇA.....</b>   | <b>35</b> |
| 5.1      | RESOLUÇÃO 125/2010 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.....   | 35        |
| 5.2      | PROVIMENTO N. 2289/2015 DO TJSP.....  | 36        |
| 5.3      | PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.....  | 38        |
| <b>6</b> | <b>CASOS PRÁTICOS – ANÁLISE DA LIMITAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA .....</b>  | <b>40</b> |
| 6.1      | NECESSIDADE DE REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO PRÉVIO. O CASO DO INSS. ....   | 41        |
| 6.2      | EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO COM BASE NA AUSÊNCIA DE INTERESSE PROCESSUAL. O CASO DO CONSUMIDOR.GOV. .... | 43        |
| <b>7</b> | <b>AS FORMAS ADEQUADAS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS, OS PRESSUPOSTOS PROCESSUAIS E AS CONDIÇÕES DA AÇÃO .....</b>             | <b>49</b> |
| 7.1      | ARBITRAGEM, MEDIAÇÃO E OS PRESSUPOSTOS PROCESSUAIS.....   | 49        |
| 7.2      | CONCLUSÕES: A IMPOSSIBILIDADE DE IMPOSIÇÃO DE MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS .....                            | 52        |
| 7.2.1    | Crítica – Desjudicialização como forma de desafogar o judiciário.....   | 52        |

|  |           |
|--|-----------|
| 7.2.2 A equivocidade das decisões judiciais que determinam a extinção do processo sem resolução do mérito..... | 54        |
| <b>8 CONCLUSÃO.....</b>  | <b>61</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>  | <b>63</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Não é incomum que a análise de métodos adequados de resolução de litígios seja feita inicialmente a partir da análise da chamada “crise judiciária”. É inegável a superlotação da jurisdição estatal, o crescimento do número de ações ajuizadas e a existência do que se denomina “cultura da sentença”<sup>1</sup>.

Ocorre que, a partir dessa análise, os métodos alternativos – ou adequados<sup>2</sup> – de resolução de litígios passaram a ser vistos como suposta solução para o “desafogamento” do Poder Judiciário. Entretanto, essa análise acaba por deturpar a própria finalidade dos referidos métodos.

O conceito de acesso à justiça como o “acesso à ordem jurídica justa”<sup>3</sup> demonstra que, em verdade, os conflitos devem ser solucionados pela forma mais adequada, pertinente e eficiente a cada caso concreto. Não pela forma mais rápida, aparentemente melhor ao judiciário ou mais “prática” para toda a coletividade.

Em razão disso, pretende-se analisar qual é o papel do Estado e do Poder Judiciário no fomento à utilização de formas adequadas de resolução de litígios, bem como as consequências processuais do uso de novos métodos.

Para tanto, realiza-se uma análise a partir de, essencialmente, dois casos concretos: a necessidade de requerimento administrativo prévio no caso de ações envolvendo o INSS e a utilização da plataforma consumidor.gov como requisito para o ajuizamento de processos judiciais.

Por meio da retomada histórica do conceito de ação e da análise das condições da ação, pretende-se vislumbrar se é possível condicionar novos processos ao uso de métodos autocompositivos, sob pena de extinção do processo por ausência de interesse processual, nos termos do art. 485, IV, CPC.

Após a análise de algumas políticas públicas aplicadas em termos de desjudicialização de conflitos e da própria finalidade da desjudicialização, traça-se

---

<sup>1</sup> WATANABE, 2007. p. 7.

<sup>2</sup> “Contemporaneamente, essa ‘alternatividade’ passa a ser compreendida, em consonância com a realidade, como uma pluralidade de mecanismos paralelamente colocados à disposição do interessado. O caráter ‘alternativo’ deixa de representar a possibilidade de acesso a modos subsidiários, a que a parte apenas recorreria secundariamente, como um sucedâneo inferior à solução judiciária. São alternativos entre si todos os mecanismos de solução de conflitos, inclusive o modo adjudicatório judicial, cabendo às partes identificar aquele que será mais adequado à solução do caso. Por isso hoje, é comum falar-se em ‘meios adequados’, em vez de ‘meios alternativos’, de solução dos conflitos”. (TALAMINI; WAMBIER, 2016. p. 128).

<sup>3</sup> DINAMARCO, 1987. p. 854.

um comparativo entre os efeitos processuais das cláusulas de arbitragem e mediação, bem como das consequências do descumprimento à conciliação obrigatória prevista pelo CPC/15 em seu art. 334.

Por meio de tais comparativos, objetiva-se demonstrar a impossibilidade da imposição de métodos autocompositivos e consequente extinção do processo sem resolução do mérito nos casos em que as partes não acordaram previamente por solução extrajudicial.

## 2 AÇÃO

O direito de ação decorre das garantias constitucionais e resulta na instauração do processo. Ele é resultado, portanto, do exercício de um direito fundamental e implica a provocação do Poder Judiciário a fim de fornecer respostas à suposta lesão ou ameaça a direito.

Para Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier, justamente por seu caráter constitucional, “qualquer afirmação que o autor faça acerca de lesão ou ameaça a direito que entenda de sua titularidade pode constituir pretensão suficiente para exercer essa garantia, de modo a passar ter o direito de receber alguma resposta jurisdicional”<sup>4</sup>.

Acerca da caracterização da ação, diversas teorias foram defendidas até que fosse possível falar em “direito autônomo a ação”, descolado de uma pretensão material. Cabe, portanto, traçar um breve histórico das teorias da ação até a compreensão do que atualmente entendemos por condições da ação.

### 2.1 TEORIAS DA AÇÃO

#### 2.1.1 Teoria Civilista

Até o século XIX prevaleceu a ideia de que a ação era o próprio direito material em reação, em sua fase ativa e agressiva<sup>5</sup>. Segundo a teoria civilista (que via a ação como fenômeno do direito civil) ou imanentista (já que a ação era algo imanente ao direito material), a ação seria apenas um reflexo de agressão ao direito material<sup>6</sup>, direcionado contra um adversário, não ao Estado<sup>7</sup>.

Por vezes, a ação era vista como um “direito novo, derivado da violação do direito material, tendo por conteúdo uma obrigação do adversário de fazê-la cessar”<sup>8</sup>.

A teoria imanentista, entretanto, não era satisfatória. De plano, era incapaz

---

<sup>4</sup> TALAMINI, WAMBIER, 2016. p. 218.

<sup>5</sup> LIEBMAN, 2005. p. 197. UZEDA, 2018. p. 23, TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 196. MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2016, p. 192. NEVES, 2018. p. 123.

<sup>6</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 196.

<sup>7</sup> NEVES, op. cit., p. 123.

<sup>8</sup> MARINONI, et, al. 2016, p. 192.

de justificar os casos nos quais havia inexistência de direito ou as ações declaratórias negativas<sup>9</sup>. O primeiro, pois, supostamente, a ação estaria diretamente relacionada a uma sentença de procedência, já que a violação do direito material indicaria, em todos os casos, que o autor estava correto em sua pretensão. A segunda, pois na declaração negativa não há que se falar em qualquer violação, apenas na declaração de inexistência de um direito<sup>10</sup>.

Ademais, diante a sua estrita relação com o direito material, sequer poderia se falar em princípios e características autônomas, de modo que estaria regida única e exclusivamente pelo próprio direito material.

### 2.1.2 Teoria Concreta

Com os debates entre de Bernhard Windscheid e Theodor Mütther, passou-se a admitir a independência do processo em relação ao direito material. O cerne da discussão entre ambos se situou na concepção romana de ação, motivo pelo qual foi justamente o embate entre eles que resultou na concepção moderna do que se entende por direito de ação<sup>11</sup>.

Ao final, ambos concordaram acerca da diferenciação entre a ação e o próprio direito material, ainda que não a entendessem como autônoma, do ponto de vista processual. Reconheceram, portanto, sua independência. Além disso, restou incontroverso também o fato de que a ação se dirige contra o Estado, possuindo, desse modo, natureza pública. Ocorre que àquele ponto ainda não havia o descolamento em relação ao direito material<sup>12</sup>.

Ainda, em 1868, com Bülow, percebeu-se a existência de aspectos capazes de conduzir à extinção de determinado litígio sem que estivessem ligados ao direito material. A tais elementos, ligados a constituição e transcurso do próprio processo, Bülow deu a denominação de “pressupostos processuais”<sup>13</sup>.

Foi a partir dos estudos de Adolf Wach que se obteve a tão desejada

---

<sup>9</sup> “essa teoria hoje está superada, pela simples constatação de que, se fosse correta, só haveria ‘ações’ julgadas procedentes, pois não se poderia falar em improcedência da ação decorrente de um direito efetivamente existente” (TALAMINI, 2016, v. 1, p. 196).

<sup>10</sup> Idem.

<sup>11</sup> Ibidem, p. 197.

<sup>12</sup> Ibidem, p. 196.

<sup>13</sup> ARENHART; OSNA, 2019. p. 21.

autonomia do direito de ação. Para ele, a ação existe ainda que não haja um direito material no plano de fundo. Assim, para a teoria concreta, a ação seria “a possibilidade de pedir ao Estado sua intervenção, para solução da crise do direito material, sujeitando o réu tanto à sua existência, quanto ao seu resultado”<sup>14</sup>.

Giuseppe Chiovenda também adotou a teoria concreta, mas procurou explicar a hipótese da sentença de improcedência. Desse modo, compreendia que a ação era direcionada contra o réu, *por meio* do Estado. Assim, com a sentença de improcedência seria possível constatar, apenas, que a ação que deu origem ao processo não era detida pelo autor, mas pelo réu<sup>15</sup>.

Apesar disso, a teoria concreta não se desvinculava da ideia de uma sentença de procedência<sup>16</sup>. A ação só existiria para aquele que teve o seu direito violado.

### 2.1.3 Teoria Abstrata

Já para a teoria abstrata, ou teoria do direito abstrato da ação, a ação existe tanto nos casos em que há sentença de procedência quanto nos de improcedência<sup>17</sup>. Isso, porque parte-se do pressuposto de que o que pauta a relação processual é a boa-fé do autor, que crê a existência de violação do direito material, não a violação em si<sup>18</sup>, afinal “antes do curso do processo não se sabe se um direito existe ou não”<sup>19</sup>.

Nela, direito de ação e direito material não se confundem. Em verdade, o direito de ação é o “direito abstrato de obter um pronunciamento do Estado”<sup>20</sup>.

---

<sup>14</sup> UZEDA, 2018, p. 24.

<sup>15</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 198.

<sup>16</sup> Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier comentam que a autonomia do direito de ação, para Wach, se dava apenas no caso da ação declaratória negativa. Ainda, afirmam que “*embora autônoma, a ação – na visão de Wach – seria o que se convencionou chamar de concreta. Só existiria o direito de ação quando a sentença fosse favorável ao autor, quando o pedido fosse julgado procedente. O direito de ação seria apenas o direito daquele que tem razão, o direito a uma sentença favorável*”. Ibidem, p. 197.

<sup>17</sup> UZEDA, op. cit., p. 24.

<sup>18</sup> Idem.

<sup>19</sup> Os autores prosseguem afirmando que “para se proteger quem tem razão, há de se permitir que todos possam acionar a jurisdição. Bem por isso, essa foi a concepção amplamente adotada pela maioria da doutrina a partir do século XX. Progressivamente, os doutrinadores que a adotaram ocuparam-se também em enfatizar o valor constitucional do direito de ação, como direito fundamental subjetivo público” (TALAMINI; WAMBIER, op. cit., p. 199).

<sup>20</sup> NEVES, 2018, p. 125.

Comentando a questão, Daniel Amorim Assumpção Neves retrata que é, justamente pelo conceito abstrato de ação, que os abstrativistas puros tendem a rejeitar o termo “condições da ação”, tendo em vista que em verdade não existe condição alguma para o exercício da ação<sup>21</sup>.

#### 2.1.4 Teoria Eclética

Enrico Tulio Liebman, ainda que adotando a teoria abstrata, inseriu mais um elemento na questão. Para ele a ação é o “direito do particular de pôr em movimento o exercício de uma função pública, da qual espera obter a tutela de suas preensões”<sup>22</sup>. Desse modo, há um desdobramento entre (i) o poder de exigir do Estado a prestação jurisdicional e (ii) ter seu mérito julgado.

Em relação ao primeiro, defende um direito absolutamente abstrato, incondicionado e genérico da ação, derivado das garantias constitucionais. Desse modo, a todos deve ser garantido o direito de acesso ao judiciário. Quanto ao segundo, é preciso que a ação esteja vinculada a um caso concreto<sup>23</sup>.

Em suma, autor acredita na acerca da vinculação do direito de ação com a existência do direito, mas entende que a única maneira de observar a existência ou não de tal direito é permitindo a todos o acesso irrestrito à jurisdição<sup>24</sup>.

Para a teoria eclética, portanto, há ação mesmo nos casos de improcedência. Tanto o é, que Liebman complementa seu conceito de ação afirmando que as partes esperam obter a adequada tutela de suas pretensões “embora sabendo que o resultado poderá ser-lhe desfavorável”<sup>25</sup>.

Apesar de não condicionar a uma sentença de procedência, Liebman condiciona a existência da ação às condições da ação<sup>26</sup> que, para ele, eram a

---

<sup>21</sup> O autor comenta que “Essa característica de ser o direito de ação incondicionado leva os abstrativistas puros a rejeitar a existência das condições da ação consagradas em nosso ordenamento processual. Para essa corrente de pensamento, o termo *carência de ação* não existe, porque não existe nenhuma condição para o exercício do direito de ação, sendo que as chamadas “condições da ação” - possibilidade jurídica do pedido, interesse de agir e legitimidade - são na realidade matéria de mérito, de forma que a inexistência das chamadas condições da ação no caso concreto devem gerar uma sentença de improcedência, com a rejeição do pedido do autor e a declaração da inexistência de seu direito material” (Idem).

<sup>22</sup> LIEBMAN, 2005, p. 201.

<sup>23</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 199.

<sup>24</sup> LIEBMAN, op. cit., p. 201.

<sup>25</sup> Idem.

<sup>26</sup> Liebman afirma que “só quando estiverem presentes essas condições é que se pode considerar

legitimidade, o interesse de agir e a possibilidade jurídica do pedido<sup>27</sup>. Tempos depois, o próprio autor descartou a possibilidade jurídica do pedido como uma condição da ação<sup>28</sup>.

Elas são requisitos de existência da ação, devendo por isso ser objeto de investigação no processo, preliminarmente ao exame do mérito (ainda que implicitamente, como costuma ocorrer). Só quando estiverem presentes essas condições é que se pode considerar existente a ação, surgindo para o juiz a necessidade de julgar sobre a demanda, para acolhê-la ou rejeitá-la. Elas podem, por isso, ser definidas também como condições de admissibilidade do julgamento da demanda, ou seja, como condições essenciais para o exercício da função jurisdicional com referência à situação concreta [*concreta fattispecie*] deduzida em juízo<sup>29</sup>.

Ainda assim, o legislador, no CPC/73, determinou que seria carente a ação que não possuísse as condições da ação inicialmente apontadas por Liebman (inclusive a possibilidade jurídica do pedido)<sup>30</sup>.

Desse modo, a ação não seria de todo abstrata, posto que para ser exercida é preciso observar as condições da ação, as quais não são desvinculadas do mérito.

### 2.1.5 Teoria da asserção

Uma das maiores críticas a teoria eclética era o reconhecimento tardio da ausência de condições da ação. Afinal, não era possível identificar de plano, em todos os casos, se as condições impostas pela lei eram preenchidas.

A demora na identificação da ausência de condições da ação, sem dúvidas, prejudica todo o desenvolvimento do processo que, por vezes, se prolonga por anos para, ao final, ser julgado improcedente por ausência de condições da ação<sup>31</sup>. Além

---

existente a ação, surgindo para o juiz a necessidade de julgar sobre a demanda, para acolhê-la ou rejeitá-la. Elas podem, por isso, ser definidas também como condições de admissibilidade do julgamento da demanda, ou seja, como condições essenciais para o exercício da função jurisdicional como referência à situação concreta". (LIEBMAN, 2005, p. 203).

<sup>27</sup> MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2016, p. 203.

<sup>28</sup> "Na 3º edição do seu *Manuale di diritto processuale civile*, Liebman abandonou a categoria 'impossibilidade jurídica do pedido'. A partir daí, ao tratar do interesse de agir, passou a dizer que 'seria uma inutilidade [faltaria interesse de agir] proceder ao exame do pedido para conceder ou negar o provimento postulado' quando o provimento 'não pudesse ser proferido porque não admitido por lei' (...) como está claro, Liebman inseriu a ideia de impossibilidade jurídica do pedido na ausência do interesse de agir" (Idem).

<sup>29</sup> LIEBMAN, op. cit., p. 203.

<sup>30</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 200.

<sup>31</sup> Carolina Uzeda comenta a questão afirmando que "Por diversas vezes, o processo ultrapassava a fase instrutória, se desenvolvendo por anos, com grande dispêndio de tempo e recursos, para culminar com uma sentença de extinção sem resolução do mérito, por carência de ação. É

do mais, vai contra a própria economia processual.

Uma das grandes razões que justifica a dificuldade da verificação das condições da ação quando da análise da petição inicial é a confusão frequente realizada entre elas e o mérito da causa. Por vezes é impossível dissociá-los.

Desse modo, a teoria da asserção defende que as condições da ação devem ser analisadas única e exclusivamente a partir das informações prestadas pelo autor na petição inicial<sup>32</sup>. Ultrapassada essa fase, deve-se priorizar o julgamento do mérito, razão pela qual a sentença não será mais de extinção do processo sem resolução do mérito, mas de improcedência<sup>33</sup>.

Para Cândido Rangel Dinamarco, caso identificada a ausência de pressuposto processual ao longo do processo, devem as partes ser intimadas a manifestar sua opinião. Caso o defeito não seja sanado, deverá ser observado qual das partes seria beneficiada pelo eventual julgamento do mérito, nos termos do art. 488<sup>34</sup>.

Preza-se, portanto, pela prevalência do princípio da primazia do mérito, que, para Pedro Miranda de Oliveira:

é uma decorrência particular do princípio da instrumentalidade das formas e apresenta íntima relação com as premissas do formalismo-valorativo em detrimento do formalismo excessivo referidos por Carlos Alberto Alvaro de Oliveira. Conforme sua lição, o processo não é um fim em si mesmo, está voltado para a obtenção da justiça material, sendo que seus institutos, no atual estágio de nosso desenvolvimento jurídico, deverão ser conformados pelas máximas estabelecidas pela Constituição da República<sup>35-36</sup>.

Conclui-se, portanto, que a legislação processual determina que as condições da ação devem ser analisadas em *status assertionis* e quando impossível a análise preliminar, deve-se prezar pelo julgamento do mérito, nos termos do art. 488, CPC.

---

evidente que tal circunstância produz grande desapontamento, visto que as partes, tanto autor quanto réu, não obtêm resposta definitiva, sendo levadas a um estado de incerteza e de descrédito para com o Judiciário” (UZEDA, 2018, p. 28)

<sup>32</sup> MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2016, p. 557.

<sup>33</sup> UZEDA, op. cit., p. 29.

<sup>34</sup> DINAMARCO; LOPES, 2018. p. 181.

<sup>35</sup> OLIVEIRA, 2014, p. 5.

<sup>36</sup> Ainda, em seu artigo, Pedro Miranda analisa a jurisprudência defensiva na análise dos pressupostos para admissibilidade dos recursos. Afirma que “Entretanto, a jurisprudência ofensiva, consistente no conjunto de entendimentos destinados a obstaculizar o exame do mérito dos recursos em virtude da rigidez excessiva no exame dos pressupostos de admissibilidade recursal, implica verdadeiras armadilhas utilizadas de forma mutiladora pelos julgadores”. Como se verá, o mesmo entendimento se aplica aos casos que serão analisados no presente trabalho (Idem, p. 14).

### 3 CONDIÇÕES DA AÇÃO

O art. 485, IV, do CPC, determina que o processo deverá ser extinto sem resolução de mérito quando “se verificar a ausência de pressupostos de constituição e desenvolvimento válido e regular do processo”. Tais pressupostos são condições para a existência e validade do processo<sup>37</sup>.

O CPC/15 não se refere mais ao termo “condições da ação”, tendo em vista que, supostamente, não é possível condicionar a ação a qualquer requisito. Apesar disso, continua a se referir a hipóteses que sempre se inseriram nessa categoria – a legitimidade e o interesse de agir<sup>38-39</sup>.

Para Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier “adotou-se a concepção teórica que não vê maior relevância em distinguir os ‘pressupostos processuais’ das ‘condições da ação’, chamando-os todos de ‘pressupostos de admissibilidade da tutela jurisdicional’”<sup>40</sup>.

Ressalta-se que a alteração da nomenclatura, em hipótese alguma, implica abandono das condições da ação. Em relação à questão, assevera Carolina Uzeda que:

A bem da verdade, a mera alteração da nomenclatura (...) não se presta a modificar, em essência, aquilo que elas representam: obstáculos que precisam ser vencidos para que a parte obtenha o julgamento do mérito e, por consequência, a posterior efetivação da tutela jurisdicional<sup>41</sup>.

As condições da ação estão previstas nos arts. 17 e 485, CPC/15, os quais preveem que para postular em juízo é preciso possuir, a um só tempo, interesse e legitimidade processual. Constatada a ausência em *status assertionis*, de qualquer deles, o processo deverá ser extinto sem a resolução do mérito.

Vale ressaltar que o código anterior, fortemente influenciado por Liebman,

---

<sup>37</sup> MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2016, p. 546.

<sup>38</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 200.

<sup>39</sup> Os autores comentam que “em suma, o modelo adotado pelo direito brasileiro: ao lado de um direito absolutamente abstrato e incondicionado de ter acesso aos juízes e tribunais (o “direito constitucional de ação”, “direito de acesso a jurisdição”), há o direito “processual” de ação (direito de receber sentença de mérito, ainda que desfavorável). Para que a ação possa receber resposta do Poder Judiciário, devem estar presentes a legitimidade e o interesse, sem os quais não se justifica o integral desenvolvimento da atividade jurisdicional” (TALAMINI, WAMBIER, op. cit., p. 219).

<sup>40</sup> TALAMINI; WAMBIER, op. cit., p. 219.

<sup>41</sup> UZEDA, 2018, p. 35.

possuía como uma das condições da ação, para além do interesse de agir e da legitimidade, a possibilidade jurídica do pedido. Entretanto, essa categoria foi retirada pelo legislador de 2015 e inserida dentro do interesse processual<sup>42</sup>, pela mudança de posicionamento do próprio autor. Essa alteração demonstrou também que não há mais relevância na discussão acerca da distinção entre pressupostos processuais e condições da ação, de modo que agora passaram a ser chamados de “pressupostos de admissibilidade da tutela jurisdicional”.

Para Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier, a alteração do CPC/15 “não se afasta da concepção de Liebman. Ao contrário, dela ainda mais se aproxima: ao passar a prever apenas duas hipóteses de condição da ação, em vez de três, ajusta-se à versão final da teoria do doutrinador italiano”<sup>43</sup>.

No presente trabalho, nos interessa apenas o conceito de interesse processual.

Para Liebman, o interesse de agir tem por objeto “o provimento que se pede ao juiz como meio para obter a satisfação de um interesse primário lesado”<sup>44</sup>. Ele surge “para reparar uma situação de crise e restituir as partes ao estado no qual deveriam estar, sempre e exclusivamente quando seja necessária a intervenção estatal para tanto”<sup>45</sup>.

Ele é composto pelo binômio necessidade-utilidade. Alguns doutrinadores ainda mencionam o trinômio necessidade-utilidade-adequação.

Para Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier:

Normalmente, quando se estiver diante da propositura da ação inadequada, estar-se-á, também, diante da inutilidade do pedido para os fins que se pretenda alcançar. Em tais casos, a adequação é como que o fracionamento da utilidade (...). O interesse processual está presente sempre que a parte tenha a necessidade de exercer o direito de ação (e, conseqüentemente, instaurar o processo) para alcançar o resultado que pretende, relativamente à sua pretensão e, além disso, sempre que aquilo que se pede no processo seja útil sob o aspecto prático<sup>46</sup>.

Para além disso, o interesse também se liga à possibilidade jurídica do pedido, principalmente após a alteração proposta pelo CPC/15. Há impossibilidade jurídica quando o instrumento processual escolhido pelo autor é proibido pelo

---

<sup>42</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 219.

<sup>43</sup> Ibidem, p. 200.

<sup>44</sup> LIEBMAN, 2005, p. 206.

<sup>45</sup> UZEDA, 2018, p. 48.

<sup>46</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 219.

ordenamento jurídico direta ou indiretamente<sup>47</sup>.

O interesse de agir decorre naturalmente da *necessidade* de se obter determinada prestação jurisdicional, visando a proteger determinado interesse substancial. Segundo Carolina Uzeda “a via judicial, em regra, será sempre secundária e a parte apenas poderá fazer uso do processo quando não lograr obter satisfação do seu interesse por outro meio”<sup>48</sup>.

Já a utilidade está ligada à vantagem que a parte obterá com o provimento jurisdicional. Ela é aferida por meio da junção entre o interesse privado das partes e o interesse público<sup>49</sup>. Entretanto, pondera-se que essa vantagem não implica “razão”, mas apenas “merecimento do exame” da pretensão<sup>50</sup>.

Para Fredie Didier Jr. “há utilidade sempre que o processo puder propiciar ao demandante o resultado favorável pretendido; sempre que o processo puder resultar em algum proveito ao demandante”<sup>51</sup>.

A adequação, por sua vez, é um “fracionamento da utilidade”. Usualmente quando diante de ação inadequada, estar-se-á, também, diante de inutilidade do pedido<sup>52</sup>. A parte precisa se utilizar da “via correta” para que o processo atinja o fim esperado<sup>53</sup>. Ela decorre da situação de direito material e do pedido formulado para sua obtenção<sup>54</sup>.

O interesse estará sempre presente quando a parte (i) tiver a “necessidade de exercer o direito de ação” para “alcançar o resultado que pretende; (ii) pedir algo que realmente seja “útil sob o aspecto prático”; (iii) propuser ação adequada também ao resultado pretendido<sup>55</sup>.

O interesse processual também abarca a possibilidade jurídica do pedido que já não é uma condição da ação autônoma. Há impossibilidade do pedido quando o “instrumento processual adotado pelo autor é direta ou indiretamente proibido pelo ordenamento”<sup>56</sup>.

Para Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier, a limitação é estritamente

---

<sup>47</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 220.

<sup>48</sup> UZEDA, 2018, p. 55.

<sup>49</sup> *Ibidem*, p. 57.

<sup>50</sup> LIEBMAN, 2005, p. 206.

<sup>51</sup> DIDIER JR., 2015, p. 360.

<sup>52</sup> TALAMINI, WAMBIER, *op. cit.*, p. 219.

<sup>53</sup> UZEDA, *op. cit.*, p. 60.

<sup>54</sup> *Ibidem*, p. 61-62.

<sup>55</sup> TALAMINI; WAMBIER, *op. cit.*, p. 219.

<sup>56</sup> *Idem*.

processual, ainda que para determiná-la seja necessário analisar o mérito da causa.

Para Liebman, o requisito da possibilidade jurídica do pedido é:

representado pela admissibilidade em abstrato do provimento pedido, isto é, pelo fato de incluir-se este entre aqueles que a autoridade judiciária pode emitir, não sendo expressamente proibido. Quaisquer que sejam as circunstâncias do caso concreto, não pode ser apreciada pelo mérito uma demanda com vista a um provimento que o juiz não possa pronunciar<sup>57</sup>.

Ainda que não esteja estritamente prevista no CPC/15, a possibilidade jurídica do pedido, portanto, continua fazendo parte das condições da ação.

---

<sup>57</sup> LIEBMAN, 2005, p. 205.

## 4 O ACESSO À ÓRDEM JURÍDICA JUSTA

### 4.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA

Não é novo o debate sobre a crise da justiça. Por vezes chamada de crise do Poder Judiciário, ou crise do processo<sup>58</sup>, seus reflexos não passaram a ser sentidos apenas na atualidade. Barbosa Moreira já dizia que o problema da duração excessiva dos processos é multissecular<sup>59</sup>.

A multiplicação de disputas é inegável e, em verdade, natural em uma sociedade em constante crescimento, com grande carga de interação e interdependência humana e organizacional<sup>60</sup>. Por consequência, é impossível que os quadros judiciários acompanhem o intenso crescimento das demandas<sup>61</sup>.

Ocorre que, historicamente, a própria concepção de um modelo liberal de processo, oriundo de um Estado centralizador, implicou a crença de que o Judiciário seria a “porta mais comum” para o acerto de qualquer conflito<sup>62</sup>. É o que se chama de “cultura da sentença”, que, nas palavras de Paulo Osternack Amaral “traduz a ideia de que os julgadores preferem proferir comodamente uma sentença, ao invés de tentar identificar precisamente os contornos do litígio”<sup>63-64</sup>.

Na realidade brasileira, essa litigiosidade possui como fatores agravantes: a geração de conflitos e insatisfações pelo próprio Estado; os conflitos oriundos de contradições sociais, políticas, econômicas e regionais; as controvérsias intersubjetivas ou coletivas decorrentes da vida em relação travada na sociedade; o incremento do direito à informação e acesso ao Poder Judiciário, dentre inúmeros outros<sup>65</sup>.

Essa superlotação, atrelada à morosidade do Judiciário, inegavelmente, leva

---

<sup>58</sup> AMARAL, 2012. p. 15.

<sup>59</sup> BARBOSA MOREIRA, 2007. p. 369.

<sup>60</sup> TARTUCE, 2016. p. 9.

<sup>61</sup> Para uma análise mais aprofundada sobre a justiça em números, ver: WOLKART, 2019. p. 40.

<sup>62</sup> Gustavo Osna menciona que “se hoje a porta mais comum para o acerto de um conflito é a do judiciário, encontra-se aí (nas origens liberais) a origem dessa inclinação” (OSNA, 2017. p. 22).

<sup>63</sup> AMARAL. op. cit., p. 17.

<sup>64</sup> O autor ainda menciona uma cultura demandista, na qual parte-se da falsa impressão de que “todo e qualquer eventual prejuízo, independentemente de sua magnitude, deve ser necessariamente recomposto. E pior: pelo Poder Judiciário” (Idem).

<sup>65</sup> TARTUCE, 2016, p. 10.

à busca por alternativas céleres e adequadas<sup>66</sup>. A doutrina indica que a suposta crise é reputada, por vezes, (i) ao sistema processual e, em outras, ao (ii) aspecto estrutural do processo judicial<sup>67</sup>.

Em relação ao sistema processual, Paulo Osternack Amaral defende que a legislação processual não é o problema da suposta crise judiciária. Para ele:

A “crise da justiça” não deriva de problemas como a legislação processual. Tanto é assim, que as incansáveis reformas implementadas no Código de Processo Civil desde 1994, a despeito de terem carregado consigo a bandeira da efetividade do processo, não conseguiram desafogar o Judiciário. Ao contrário (...) não há dúvida de que as sucessivas alterações legislativas que ocorreram entre 1994 e 2006 acabaram por desestruturar todo o sistema processual, o qual, ainda que não pudesse ser considerado perfeito, tinha suas características suficientemente dominadas pelos operadores do Direito. (...) Enfim, o resultado dessa profusão de reformas foi insatisfatório, a ponto de ter transformado o CPC num diploma que não estenda uma harmonia sistemática. A ineficiência do método reformista ficou ainda mais evidente a partir da notícia da tramitação de Projeto de Lei que pretende instituir um novo Código de Processo Civil. Todavia, não parece ser esse o caminho para a solução da “crise da justiça”<sup>68</sup>.

Em relação ao aspecto estrutural, é nítida a falta de juízes, servidores, estruturas físicas, fóruns, varas. A evolução causada pelos processos eletrônicos já foi capaz de alterar enormemente o cenário do Poder Judiciário nesse sentido, mas, ainda assim, não é possível concluir que estamos diante de uma estrutura adequada. Entretanto, a solução para tal problemática não é simplesmente aumentar ainda mais a estrutura do Poder Judiciário, sob pena de se estar tratando apenas os sintomas, mas não as origens da crise<sup>69</sup>.

Em busca de soluções, a Constituição de 1988 trouxe inovações, tal qual a criação dos Juizados Especiais, as Justiças de Paz<sup>70</sup> e a Justiça Desportiva, como alternativas à tradicional jurisdição estatal, em atenção às peculiaridades de determinados litígios.

Os Juizados Especiais foram previstos no art. 98 da CF e passaram a ser regulados pela Lei n. 9.099/1995. Sua competência envolve a conciliação, julgamento e execução de causas cíveis de menor complexidade<sup>71</sup>. São regidos pelo

---

<sup>66</sup> COUTO; CRUZ, 2017. p. 405.

<sup>67</sup> AMARAL, 2012. p. 15-16.

<sup>68</sup> Idem.

<sup>69</sup> Ibidem, p. 16.

<sup>70</sup> LAGRASTA, 2016. p. 997.

<sup>71</sup> Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão: I - juizados especiais,

princípio da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual, celeridade e valorização das formas autocompositivas de solução de litígios<sup>72</sup>.

Os professores Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier mencionam que a “menor complexidade” não está ligada ao valor da causa, mas se aproxima a ideia de “direito líquido e certo” relacionada ao mandado de segurança. Isso, porque “por mais complexa que seja a controvérsia jurídica, se os fatos são facilmente apuráveis, a causa preenche o requisito da menor complexidade”<sup>73</sup>.

A criação dos Juizados Especiais foi exemplo de política pública destinada a solucionar mais rapidamente os litígios. Entretanto, atualmente até mesmo os Juizados estão saturados.

Acerca da questão, Rodolfo de Camargo Mancuso afirma que a facilidade de acesso aos Juizados foi um “tiro no pé”, já que houve facilidade de acesso à justiça estatal, o que acabou por desestimular a utilização de outros métodos de resolução de litígios<sup>74</sup>.

Em contraposição, Kazuo Watanabe, citando a exposição de motivos da criação dos juizados especiais de pequenas causas, afirma que a crise do Judiciário pode ser vista sobre as óticas de (i) inadequação da atual estrutura do Judiciário para a solução de litígios; (ii) tratamento legislativo insuficiente dos conflitos coletivos ou difusos; e (iii) tratamento processual inadequado das causas de reduzido valor econômico<sup>75</sup>.

Desse modo, para o autor, a facilitação do acesso ao Judiciário seria, em verdade, uma solução. Defende que:

a implantação do JEPC de modo algum deverá arrefecer a luta pela autonomia financeira do Judiciário e tampouco a preocupação pela sua estruturação mais adequada e pela melhoria de seus recursos materiais e pessoais. O próprio JEPC (...) exigirá, de qualquer modo, recurso financeiro. E o melhor desempenho do Judiciário, para a solução de litígios que a ele já afluem está a reclamar um investimento mais substancial. (...) O objetivo perseguido, em suma, é o de canalizar para o Judiciário todos os conflitos

---

providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau.

<sup>72</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2018, p. 358-359.

<sup>73</sup> Ibidem, p. 359.

<sup>74</sup> MANCUSO, 2010. p. 220.

<sup>75</sup> WATANABE, 2019. p. 13.

de interesses, mesmo os de pequena expressão, uma vez que é aí o locus próprio para sua solução<sup>76-77</sup>.

Fernanda Tartuce compartilha do mesmo entendimento ao afirmar que:

Deve-se também conceber o incremento no direito à informação e o maior conhecimento dos indivíduos sobre suas posições de vantagem como reafirmações dos direitos cívicos a que fazem jus. A verificação dessa verdadeira emancipação da cidadania tem gerado uma ampla disposição de não mais se resignar ante as injustiças, o que acarreta um maior acesso às cortes estatais para questionar atos lesivos<sup>78</sup>.

Na contínua tentativa de reformar o sistema processual, em 2009, foram criados os Juizados Especiais da Fazenda Pública, para julgar, processar e conciliar causas cíveis de interesse do Poder Público, desde que o valor fosse inferior a sessenta salários mínimos<sup>79</sup>.

Ainda assim, nenhuma resposta foi efetiva.

É por isso que Paulo Osternack defende que é preciso ter a consciência de que a intervenção judicial deve ser “residual, uma verdadeira cláusula de reserva, uma oferta subsidiária”. A jurisdição, portanto, não seria um monopólio do Estado, mas apenas um entre outros meios de resolver controvérsias.

Nesse ponto ingressa o papel do Estado de fomentar a resolução extrajudicial dos conflitos e sobre a sociedade “a incumbência de se dedicar a resolver consensualmente os seus problemas fora do judiciário”<sup>80</sup>.

Em atenção a isso e à crescente tendência de utilização de novos meios de resolução de litígios, foi elaborada a Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, dispondo sobre o tratamento adequado de conflitos no âmbito do Poder Judiciário.

Na sua redação original, já previu o a “acesso à ordem jurídica justa”, determinando que ao judiciário cabe:

---

<sup>76</sup> WATANABE, 2019. p. 13.

<sup>77</sup> O autor prossegue afirmando que a finalidade da criação dos juizados de pequenas causas é justamente a facilitação ao acesso à justiça. Ele firma que “essa é a ideia chave do JEPC. O acesso é facilitado pela gratuidade em 1º grau (...) e pela possibilidade de ingresso direto no juizado (Idem)

<sup>78</sup> TARTUCE, 2016, p. 10.

<sup>79</sup> AMARAL, 2012. p. 17. TALAMINI; WAMBIER, 2018. p. 404.

<sup>80</sup> O autor ainda complementa afirmando que “com relação aos litígios já submetidos ao judiciário, cumpre ao próprio Estado viabilizar meios para se atingir uma composição amigável e pacificar adequadamente a controvérsia, deixando de lado a cultura da sentença” (AMARAL, 2012. p. 18).

Estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação.

Por meio dessa resolução, foi dado o primeiro passo rumo à quebra da visão tradicional e combativa do processo, visando dar outra roupagem ao próprio papel do Poder Judiciário<sup>81</sup>, que deixa de ser um mero solucionador de conflitos e passa a buscar o tratamento adequado de cada um deles.

Ainda que já existentes, passam a ganhar certo protagonismo as alternativas pré-processuais para a solução amigável e colaborativa de conflitos sem o auxílio de uma figura central<sup>82</sup>, principalmente auxiliadas pelas evoluções tecnológicas<sup>83</sup>.

A preocupação com a demora no trâmite processual foi um dos destaques do CPC/15<sup>84</sup>. Ainda, com a edição da Lei de Arbitragem e promulgação da Lei de Mediação, também cresceu o debate e o apoio às formas adequadas de solução de litígio.

Destaca-se, nas palavras de Trícia Navarro, que o CPC/15 foi idealizado:

Com o compromisso de resgatar a credibilidade do Poder Judiciário, solucionando o problema de morosidade nos julgamentos, democratizando o acesso à justiça, simplificando e aprimorando as técnicas processuais e harmonizando os valores constitucionais da segurança jurídica e da efetividade<sup>85</sup>.

Para João Luiz Lessa Neto, entretanto, apenas a lei não basta. Ainda que o CPC/15 tenha consolidado o chamado modelo multiportas, isso, por si só, não é capaz de implementar as mudanças necessárias ao sistema judicial<sup>86</sup>. O autor inclusive comenta a existência de uma “resistência velada”. Afinal, mesmo após severas alterações legislativas, parece ser ainda grande a barreira a ser transposta rumo a uma efetiva utilização dos métodos alternativos de resolução de litígios.

---

<sup>81</sup> LESSA NETO, 2015, p. 428.

<sup>82</sup> CABRAL; CUNHA, 2016, p. 473.

<sup>83</sup> Também a conciliação, mediação e arbitragem ganharam foco, entretanto, o presente estudo se volta essencialmente aos métodos autocompositivos que não exigem a figura de conciliador e mediador.

<sup>84</sup> GOMES, 2018. p. 29.

<sup>85</sup> CABRAL, 2016. p. 970.

<sup>86</sup> LESSA NETO, op.cit., p. 429.

Kazuo Watanabe também enfatiza que em razão da mentalidade dos operadores do direito:

o art. 331 do Código de Processo Civil, que determina a designação de audiência preliminar para a tentativa de conciliação e para um contato pessoal entre as partes e seus advogados, e destes com o juiz, e em caso de insucesso na tentativa de conciliação, para a fixação oral pelo juiz, após ouvir as partes, dos pontos controvertidos da causa, é cumprido como mera formalidade por muitos magistrados. Poucos se aperceberam do real objetivo do legislador, que é o de indução de papel mais ativo do juiz na condução dos processos e para o efetivo cumprimento do princípio da imediatidade, que é uma das bases do processo oral adotado pelo nosso legislador processual<sup>87</sup>.

Portanto, inegável que o direito processual não se resume apenas a litigar, mas a criar novos mecanismos aptos a lidar com diferentes conflitos. É nesse sentido que se dá nova roupagem ao conceito de acesso à justiça.

Porém, como bem pondera Fernanda Tartuce, é preciso ter cautela com o fomento a ferramentas adequadas de solução de litígios, sob pena de subverter os próprios institutos. A autora comenta que “a adoção de uma tônica impositiva e quantitativa em prejuízo da qualidade da abordagem dos conflitos pode comprometer sua adequação e sua própria legitimidade”<sup>88</sup>.

#### 4.2 ACESSO À JUSTIÇA OU ACESSO AO JUDICIÁRIO

Entende-se que a discussão sobre a abrangência da expressão “acesso à justiça” encontra-se, de certo modo, superada. Afinal, acesso à justiça não se limita à possibilidade de acesso ao Judiciário enquanto instituição estatal.

Mauro Cappelletti e Bryant Garth, ao tratarem da evolução do conceito de acesso à justiça, reforçam o papel do jurista de garantidor dos direitos sociais, de modo a utilizar as regras processuais em prol do bem coletivo:

Os juristas precisam, agora, reconhecer que as técnicas processuais servem a funções sociais; que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema judiciário

---

<sup>87</sup> WATANABE; LAGRASTA NETO, 2007. p. 6.

<sup>88</sup> TARTUCE, 2016, p. 11.

formal tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva<sup>89</sup>.

O acesso à justiça, ao final, não se esgota com o direito de ação. Em verdade, há uma extensa rede de métodos de resolução de litígios que vão além do processo jurisdicional<sup>90</sup>.

Para Ada Pellegrini Grinover é preciso “examinar os conflitos que existem na sociedade, para chegar à tutela processual adequada”<sup>91</sup>. Não existe processo justo quando há descolamento entre ele e a realidade social.

O interesse acerca da evolução do conceito de acesso à justiça levou à proposição de três “soluções” básicas.

A primeira delas foi o grande enfoque à assistência judiciária. A segunda, a tentativa de aprimorar a representação jurídica para os interesses difusos. Por último, houve um enfoque genérico ao acesso à justiça, na tentativa de atacar as barreiras ao acesso à justiça de forma mais articulada, compreensiva e efetiva<sup>92-93</sup>.

Nas palavras de Bryan Garth e Mauro Cappelletti, há uma centralização da “atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processas e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas”<sup>94</sup>. Prosseguem ainda afirmando que:

Esse enfoque encoraja a exploração de uma ampla variedade de reformas, incluindo alterações nas **formas de procedimento**, mudanças na estrutura dos tribunais ou a criação de novos tribunais, o uso de pessoas leigas ou para profissionais, tanto como juízes quanto como defensores, modificações no direito substantivo destinadas a **evitar litígios ou facilitar sua solução** e a utilização de **mecanismos privados ou informais de solução dos litígios**. Esse enfoque, em suma, não receia inovações radicais e compreensivas, que vão muito além da esfera de representação judicial.

---

<sup>89</sup> CAPPELLETTI; GARTH, 1998. p. 11. Os autores ainda prosseguem: “Uma tarefa básica dos processualistas modernos é expor o impactos substantivo dos vários mecanismos de processamento de litígios. Eles precisam, conseqüentemente, ampliar sua pesquisa para mais além dos tribunais e utilizar os métodos de análise da sociologia, da política, da psicologia e da economia, e ademais, aprender através de outras culturas. O ‘acesso’ não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Seu estudo pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica” Cf. op. cit., p. 12.

<sup>90</sup> COUTO; CRUZ, 2017, p. 409.

<sup>91</sup> GRINOVER, 2016. p. 970.

<sup>92</sup> CAPPELLETTI; GARTH, 1998., p. 30.

<sup>93</sup> TARTUCE, 2016, p. 79.

<sup>94</sup> CAPPELLETTI;GARTH, op. cit., p. 67-68.

Ademais, esse enfoque reconhece a necessidade de correlacionar e adaptar o processo civil ao tipo de litígio<sup>95</sup>.

É, portanto, a terceira onda que mais nos interessa. Para além da reforma do sistema processual, da busca por mecanismos de acesso ao Poder Judiciário, agora se fala na harmonia entre sistemas “privados ou informais” e a própria jurisdição estatal. Inclusive, por vezes, o foco sequer é uma “nova forma” de resolver o litígio, mas métodos preventivos<sup>96</sup>.

É exatamente nesse ponto que Kazuo Watanabe defende o acesso a uma ordem jurídica justa, tendo em vista que o propósito de oferecer um sistema multiportas não é proporcionar apenas uma gama variada de possibilidades para resolver litígios ou encontrar um meio de desafogar o Judiciário, mas pressupor que cada conflito possui uma forma adequada de ser resolvido, tendo em vista suas peculiaridades<sup>97</sup>. Por vezes, a melhor forma de resolver um conflito, é evitando que ele sequer venha a acontecer.

Essa já era a opinião do autor no ano de 1993, quando, em conjunto com Waldemar Mariz de Oliveira Júnior, Ada Pellegrini Grinover, Cândido Rangel Dinamarco e Caetano Lagrasta Neto, sugeriu que a negociação era, por exemplo, o melhor meio de solução de litígios consumeristas. Àquela época já se tentava demonstrar que a solução adjudicada do litígio não se adequava a todos os tipos de conflitos e temáticas.

Um ponto de fundamental importância para essa Vara especializada: deve o juiz ser autorizado (o que o atual Código de Processo Civil já permite; ao menos não proíbe) a instituir, segundo a necessidade do caso concreto, a negociação para a solução do conflito de interesses, nomeando para isso, além dos representantes das partes, as pessoas adequadas para o mister, convocando por vezes até representantes do Executivo e do Legislativo, se semelhante solução se mostrar adequada. A negociação é a forma mais

---

<sup>95</sup> CAPELETTI; GARTH, 1998, p. 68.

<sup>96</sup> Fernanda Tartuce apresenta que “reconhecida a complexidade do problema, revelava-se necessária a adoção de uma nova visão, global e sistematizada, capaz de pensar em uma variedade de mudanças significativas. Para tanto, buscou-se implementar diversas reformas para simplificar procedimentos, mudar instâncias julgadoras, modificar o direito material (no sentido de prevenir conflitos), utilizar pessoas para profissionais e criar vias alternativas de solução de controvérsias, considerando a necessária correlação entre processo civil e o tipo de litígio. Nesse contexto, destacaram os autores [Brian Garth e Mauro CAPPELLETTI] a necessidade de conceber vários meios de composição de conflitos, considerando a sugestão de que ‘a mediação e outros mecanismos de interferência apaziguadora são os métodos mais apropriados para preservar os relacionamentos’. Não se deve, porém, atribuir a tais mecanismos a resposta única e definitiva para resolver o preocupante quadro na distribuição da justiça”. Cf. *Ibidem* p. 79.

<sup>97</sup> WATANABE, 2011, p. 383.

adequada de solução alternativa de litígios aplicável a esse tipo de demandas, onde mais do que problema jurídico temos, na verdade, problema de natureza social e político. A solução adjudicada do conflito, vale dizer, o critério do "certo ou errado", do "preto ou branco", é o que menos se ajusta à solução dessa espécie de lide. Por não existir hoje essa saída para o juiz, que se vê forçado a conceder ou denegar pedido de liminar ou a sentenciar, a final, dando razão a esta ou aquela parte, o Judiciário se vê colocado no banco dos réus perante o público em geral, sendo não raro visto como o "carrasco" dos desafortunados da sorte, quando não como o próprio "culpado" pela situação e não raro como órgão absolutamente impotente para solucionar de forma adequada esses litígios<sup>98</sup>.

Em verdade, muito antes disso, Mauro Cappelletti já defendia que os juristas precisavam compreender que as técnicas processuais possuem função social e que as Cortes não são a única forma, e tampouco a melhor forma de resolução de litígios<sup>99</sup>.

Ainda assim, cabe a lição, também, de Cândido Rangel Dinamarco, quando analisa o conceito de acesso à justiça:

Acesso à justiça é muito mais do que mero ingresso em juízo. Direito a esse ingresso todos têm. Independe de condições ou pressupostos. Mesmo uma demanda inepta ou proposta em situação de carência merece receber manifestação do juiz, comportando apelação o ato que a indeferir. Mas acesso à justiça também é mais do que a abertura de caminhos para o julgamento do *meritum causae*, por entre as exigências formais do processo e as condições da ação<sup>100</sup>.

#### 4.3 DESJUDICIALIZAÇÃO DE CONFLITOS

Loic Cadiet utiliza as palavras desjudicialização e desjurisdicionalização com sentidos distintos. Nas palavras de Julio Guilherme Muller, a primeira representa a “adoção de meios para retirar do âmbito do Poder Judiciário a solução de controvérsias entre litigantes”, enquanto a segunda seria a “transferência a terceiros (auxiliares ou outros sujeitos) de atividades atribuídas aos juízes”<sup>101</sup>.

A desjudicialização é definida por Mônica Benetti Couto e Luana Pedrosa de Figueiredo como a “modalidade de tutela de direitos realizada para além da jurisdição retirando da esfera judicial atividades que geralmente eram afetas a

<sup>98</sup> OLIVEIRA JÚNIOR, 1993, p. 310-313.

<sup>99</sup> CAPPELLETTI; GARTH, 1998, p. 12-13.

<sup>100</sup> DINAMARCO, 1987. p. 854.

<sup>101</sup> MULLER, 2015, p. 28-30.

ela”<sup>102</sup>. Ela se desenvolve mediante a transferência da competência da resolução de um litígio pelo Poder Judiciário a instâncias não judiciais<sup>103</sup>.

Ela também pode ser materializada “mediante expedientes de natureza extrajudicial, em decorrência da delegação, a outras instâncias, da possibilidade de exercer certas formas de tutela, excetuadas as medidas de natureza coercitiva e acautelatória”<sup>104</sup>. Em sua essência, é técnica utilizada para combater o congestionamento do Poder Judiciário.

Com o CPC/15, a desjudicialização se tornou uma característica marcante do nosso sistema processual, tanto pelo incentivo aos métodos alternativos de resolução de litígios – tais como a mediação e a conciliação privadas –, quanto por medidas como a transferência aos advogados da responsabilidade pela intimação das testemunhas para a audiência de instrução<sup>105</sup>.

Para Julio Guilherme Muller:

subtrair litígios do Judiciário, levando as pessoas a buscar soluções alternativas para seus conflitos, é medida importante para qualquer país, mas sobretudo para aqueles com alta taxa de litigância, cujo orçamento é deficitário e onde os custos com o Poder Judiciário já são demasiadamente elevados (como, especialmente, o caso do Brasil).

Os efeitos da desjudicialização, até onde se tem conhecimento, são extremamente positivos. As partes retomam o protagonismo do processo e asseguram o cumprimento da sua vontade.

Atualmente, no Brasil, é possível se valer de diversas formas desjudicializadas de resolução de litígios. Dentre algumas das possibilidades, cita-se a negociação direta, a conciliação e mediação por câmaras privadas, a arbitragem, a intermediação por meio de órgãos de concorrência, ambientais, reguladores, dentre outros<sup>106</sup>. Até mesmo alguns meios comuns em outros países, como o *obundsman*<sup>107</sup>, começaram a ser fomentados em nosso país<sup>108</sup>.

---

<sup>102</sup> COUTO; CRUZ, 2017, p. 409.

<sup>103</sup> Idem.

<sup>104</sup> Ibidem, p. 408.

<sup>105</sup> MULLER, 2015, p. 349.

<sup>106</sup> Ibidem, p. 348.

<sup>107</sup> “O ombudsman é um órgão de representação da sociedade em instituições privadas ou públicas que, a depender do modelo, pode possuir competência para prestar informações, receber e encaminhar sugestões e críticas, verificar reclamações quanto a produtos e serviços, sugerir soluções, além de trabalhar para a prevenção e para a resolução de conflitos antes mesmo que eles sejam judicializados. Dispondo de independência e autonomia para exercer sua função, o

Entretanto, a despeito do caráter nitidamente benéfico da desjudicialização, é preciso atentar para que não seja imposta em detrimento da melhor solução que poderia ser aplicada a cada caso concreto, ou, em situação ainda mais grave, passando por cima de garantias constitucionais.

---

ombudsman deve viabilizar um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações”.  
Cf. CUEVA, 2019.

<sup>108</sup> MULLER, 2015, p. 348.

## 5 POLÍTICAS PÚBLICAS – TENTATIVA DE CONTENÇÃO DA CRISE DA JUSTIÇA

Nas últimas décadas, diversas políticas públicas foram criadas para incentivar a redução do número de processos e conter a chamada crise judiciária. Ainda que as iniciativas de resolução consensual dos litígios no Brasil remontem à época das Ordenações Filipinas<sup>109</sup>, uma verdadeira onda de impulso aos métodos consensuais de resolução de litígios vem ganhando força.

É nesse cenário que alguns métodos como a “resolução colaborativa de litígios”, ou *collaborative law*, na qual o foco das partes não é ganhar a discussão, mas solucionar o problema<sup>110</sup>, bem como outras formas de desjudicialização, como as Online Dispute Resolutions (ODRs)<sup>111</sup>, ganham força.

Sobre as ODRs, Ricardo Dalmaso<sup>112</sup> afirma que nada mais são do que métodos alternativos (ou adequados) de resolução de litígios potencializados pela utilização da tecnologia. Para ele “a tecnologia forneceu aos sujeitos envolvidos ‘novos poderes’, pois possibilitou a criação de novos ambientes, inexistentes no mundo físico, a partir do uso de crescentes tipos de comunicação on-line”<sup>113</sup>.

Diversas políticas públicas de fomento a técnicas alternativas vêm sendo propostas. Dentre elas, interessa-nos a iniciativa do CNJ de promover métodos autocompositivos, bem como a resposta de alguns tribunais aos incentivos dados pela Resolução 125, além da inovação do SENACON para solucionar conflitos consumeristas.

### 5.1 RESOLUÇÃO 125/2010 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

O Conselho de Justiça Nacional, com a Resolução 125, instituiu a Política

---

<sup>109</sup> No Livro III, Título XX, §1º, dizia-se que “no começo da demanda, dirá o juiz a ambas as partes, que antes que façam despesas e se sigam entre eles o ódio e dissensões, se devem concordar e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, porque o vencimento da causa é sempre duvidoso. E isto, que dissemos de reduzirem as partes à concórdia, não é de necessidade, mas somente de honestidade nos casos em que o bem puderem fazer. Cf. TARTUCE, apud ARINOS, 2003, p. 37.

<sup>110</sup> CABRAL; CUNHA, 2016, p. 474.

<sup>111</sup> MARQUES, 2019. p. 123.

<sup>112</sup> Sobre o autor, vale ressaltar que é um dos responsáveis pela manutenção de uma das maiores plataformas de resolução de litígios da América Latina, o “Meli Resolve!”, do Mercado Livre.

<sup>113</sup> MARQUES, op. cit., p. 124.

Nacional de Tratamento de Conflitos de Interesses, visando estimular a criação, desenvolvimento e expansão de novas formas de solução de litígios, orientando os cidadãos e desenvolvendo políticas localizadas<sup>114</sup>.

Foram instalados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs, tendo como parâmetro (i) o gerenciamento do processo e (ii) o tribunal multiportas. O CPC/15, apesar de alterar a nomenclatura para “Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos”, manteve o propósito dos centros.

Ocorre que, até antes do advento do CPC/15, os CEJUSCs não estavam cumprindo satisfatoriamente com a determinação prevista na Resolução 125 do CNJ. Como na maior parte dos Estados a atuação de mediadores e conciliadores é voluntária, as unidades contam, por vezes, com apenas um servidor do Judiciário e alguns funcionários cedidos por entidades parceiras<sup>115</sup>.

Ainda assim, diversas iniciativas têm apresentados impactos significativos – ainda que seja impossível avaliá-los de forma objetiva. À exemplo, tem-se a Semana Nacional de Conciliação, organizada pelo CNJ em parceria com os tribunais. Uma das semanas realizadas em parceria com o TJSP apresentou dados impressionantes, com a realização de 24.171 audiências e 11.638 acordos, movimentando R\$ 81.627.611,06<sup>116</sup>.

Mesmo com a iniciativa do CNJ, nem todos os tribunais implementaram as medidas determinadas. Até 2015 estados como Amazonas, Piauí, Santa Catarina e Roraima sequer possuíam qualquer centro de conciliação.

## 5.2 PROVIMENTO N. 2289/2015 DO TJSP

Como um dos Estados mais atuantes no sentido de promover políticas públicas pra fomentar métodos adequados de resolução de litígios e desenvolver projetos de desjudicialização, cita-se o exemplo do Estado de São Paulo.

Já no ano de 2004 o Conselho Superior da Magistratura do Tribunal de Justiça de São Paulo havia editado o provimento n. 893/2004, posteriormente reeditado pelo Provimento 953/2005, autorizando a criação e instalação de um setor de conciliação em todas as comarcas do estado para tratar de questões cíveis que

---

<sup>114</sup> GUERRERO, 2015. p. 116.

<sup>115</sup> LAGRATA, 2016. p. 993.

<sup>116</sup> Ibidem, p. 995.

versavam sobre direitos patrimoniais disponíveis, sobre questões de família e da infância e juventude<sup>117</sup>.

Dando prosseguimento a essa política, no ano de 2011 foi criado o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC<sup>118</sup>. O Núcleo foi composto pelo Presidente e pelo Vice-Presidente do Tribunal de Justiça de São Paulo, além dos Desembargadores José Carlos Ferreira Alves, Paulo Dias Moura Ribeiro e Kazuo Watanabe, e dos Juízes Josué Modesto Passos e Gláís de Toledo Piza Peluso.

Dentre as suas atribuições está o cumprimento da política judiciária estabelecida na Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça. Seus três artigos, de forma geral, apenas enunciam diretrizes, como um pontapé inicial para a efetiva implementação de políticas internas no TJSP para fomentar novas formas de resolução de litígios.

Já em 2015, o Provimento 2287/2015, passou a dispor acerca do cadastro de conciliadores e mediadores. O art. 9º dispõe sobre os conciliadores e mediadores vinculados ao próprio TJSP, determinando “os conciliadores ou mediadores judiciais são vinculados diretamente ao Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania”.

Para além disso, o art. 14 passou a prever a possibilidade de cadastro de câmaras privadas de conciliação e mediação, as quais também deveriam ter seus mediadores e conciliadores cadastrados perante o NUPEMEC.

Pouco mais tarde, o Provimento n. 2289/2015 do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, foi além, e passa a dispor sobre “a conciliação e a mediação de conflitos à distância, e a homologação judicial dos respectivos acordos”.

Sua redação visa a autorizar a homologação de acordos realizados por meio de plataformas online de resolução de litígios, atentando-se para o constante crescimento de plataformas online de resolução de conflitos.

Em suas considerações, há menção aos arts. 193 a 199 do CPC/15, no sentido de que se é permitida a prática de atos processuais na forma eletrônica, também o é a “resolução de conflitos advindos pela mesma via”<sup>119</sup>.

---

<sup>117</sup> WATANABE, et..al., 2007. p. 9.

<sup>118</sup> Por meio do Provimento nº. 1868/2011 do Conselho Superior da Magistratura

<sup>119</sup> A Resolução estabelece que “CONSIDERANDO que se os contratos são firmados por via eletrônica, também é viável a resolução dos conflitos deles advindos pela mesma via”.

A Lei 11.382/2006 já regulava a prática de determinados atos na forma eletrônica e, não tendo sido revogada inteiramente pelo CPC/15, também continua a reger a prática de determinados atos processuais<sup>120</sup>. Entretanto, a referida lei nada dispunha sobre a resolução online de conflitos.

A Lei de Mediação que, em 2015, trouxe, em seu art. 46, a possibilidade expressa de mediação online. Dispõe o artigo que “a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo”.

Abrindo as portas para novos métodos de resolução de litígios, o Tribunal adotou uma postura realmente colaborativa, indicando a necessidade de uma tentativa prévia de submissão de conflitos a outras vias prévias a judicial. Entretanto, importa perceber que não há a imposição de qualquer método adequado alternativo.

Em verdade, denota-se, desde o início, uma postura de fomento, incentivo e facilidade do acesso aos métodos autocompositivos, de modo a permitir o acesso das partes a formas diversas de resolução dos seus litígios.

### 5.3 PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV

Mais recentemente, surgiu a plataforma consumidor.gov, oriunda de uma política pública desenvolvida para intermediar consumidor e empresas, atuando como verdadeira “solução de conflitos de consumo pela internet”<sup>121</sup>.

Ela foi lançada oficialmente em 27 de junho de 2014 e, até o momento, já registrou mais de 1,5 milhões de reclamações<sup>122</sup>. A plataforma é pública e todas as informações alimentam uma base de dados, com informações sobre as empresas que obtiveram os melhores índices de solução de conflitos e satisfação por parte dos clientes<sup>123</sup>. A adesão das empresas é voluntária, tal qual a dos consumidores.

Na plataforma, todas as empresas se comprometem a responder às reclamações dos seus clientes dentro do prazo de 10 dias. Em seguida, o

---

<sup>120</sup> MARCACINI, 2016. p. 638.

<sup>121</sup> Conheça o Consumidor.gov. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> Acesso em 02 de novembro de 2019.

<sup>122</sup> VIEIRA, 2019.

<sup>123</sup> Por meio da disponibilização de dados abertos é possível observar o relatório elaborado pela própria plataforma, com informações organizadas por período de tempo. As informações estão disponíveis em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>

consumidor possui 20 dias para responder as informações prestadas, dizendo se foram ou não satisfatórias.

Seus principais objetivos são (i) ampliar o atendimento aos consumidores; (ii) incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas; (iii) aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor; e (iv) fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo<sup>124</sup>.

Em outubro de 2019 o Ministério da Justiça e da Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e do CNJ, propuseram projeto piloto de integração da plataforma Consumidor.gov com o Processo Judicial Eletrônico (PJe).

A integração permitirá que o autor que ingresse com a ação contra uma das empresas cadastradas na plataforma tente uma negociação online sem “que isso atrase ou interfira no andamento do processo judicial”<sup>125</sup>.

É inegável que a plataforma vem apresentando resultados significativos. No ano de 2018 foram mais de 1,7 milhões de reclamações registradas, dentre as quais 81% foram solucionadas. O prazo médio de resposta por parte das empresas é de 6,5 dias.

Atualmente, as líderes de reclamações são as operadoras de telecomunicações, com 40,3% de participação, e os bancos, financeiras e administradoras de cartão, com 22%<sup>126</sup>, as mesmas empresas consideradas como litigantes habituais perante o Poder Judiciário.

---

<sup>124</sup> Objetivos. Disponível em: < <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1> > Acesso em 02 de novembro de 2019.

<sup>125</sup> BRASIL. Governo Federal. Integração do Consumidor.gov.br ao PJe irá diminuir Judicialização entre empresas e consumidores. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1570544381.96>> Acesso em 29 nov. 2019.

<sup>126</sup> Os índices estão disponíveis no balanço de 2018, disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>

## 6 CASOS PRÁTICOS – ANÁLISE DA LIMITAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Após as intensas discussões sobre formas adequadas de solução de litígios, algumas questões ganharam destaque na jurisprudência nacional. Apesar do papel do Estado tanto na concretização de políticas públicas como no incentivo a utilização de métodos mais adequados para a resolução de cada litígio, parece que a situação fática esbarra – mais uma vez – na discussão acerca da violação ao princípio da inafastabilidade da jurisdição.

A discussão também não é novidade. Quando da análise da constitucionalidade da Lei de Arbitragem pelo STF, consignou-se que a utilização de outras formas de resolução de litígios não implica violação ao art. 5º, XXXV, CF.

Importante ressaltar que no próprio julgamento da constitucionalidade da lei de arbitragem, o ministro Carlos Veloso consignou que a arbitragem não violaria o princípio da inafastabilidade da jurisdição, pois se estaria apenas permitindo que as partes *facultassem* a prevenção de determinado litígio pela arbitragem<sup>127</sup>.

Entretanto, não estamos diante da análise da possibilidade ou não de utilização de outros métodos, mas da barreira criada pelo próprio Poder Judiciário em razão da suposta ausência de condição da ação. Vale dizer, da imposição de alternativas pré-processuais de resolução de litígios quando não pactuadas previamente pelas partes.

Dois casos recentes ganharam destaque no cenário nacional: (i) a necessidade de requerimento administrativo prévio ao processo judicial em questões previdenciárias e (ii) a obrigatoriedade da utilização da plataforma consumidor.gov.

A interpretação dos tribunais, de forma exponencial, tende a restringir o acesso à justiça em casos nos quais as partes possuem via “alternativa” anterior ao processo judicial. Explica-se.

Nos casos em que o autor poderia (ou deveria) ter ingressado com requerimento administrativo ou solução pré-processual, há interpretação restritiva por parte dos tribunais no sentido de impedir o acesso ao Judiciário até que se

---

<sup>127</sup> O min. consignou que “não trata mal o princípio da inafastabilidade da jurisdição a pessoa que, capaz de contratar, submete-se à arbitragem os litígios seus (...) a lei não institui a arbitragem em termos obrigatórios, caso em que ocorrerá ofensa ao inciso XXXV do art. 5º da Constituição Federal, mas simplesmente, faculta às partes prevenirem ou terminarem o litígio mediante arbitragem”. (SE 5206 AgR, Relator(a): Min. SEPÚLVEDA PERTENCE, Tribunal Pleno, julgado em 12/12/2001, DJ 30-04-2004 PP-00059 EMENT VOL-02149-06 PP-00958)

comprove a efetiva tentativa de composição por meio das outras ferramentas já disponibilizadas.

Nesse caso, cabe analisar as duas situações acima mencionadas.

## 6.1 NECESSIDADE DE REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO PRÉVIO. O CASO DO INSS.

Recentemente, o STF analisou a obrigatoriedade de requerimento administrativo prévio perante o INSS antes do ajuizamento de qualquer processo perante o Poder Judiciário.

O Ministro Roberto Barroso, relator do Recurso Extraordinário de n. 631240 consignou que:

A instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. **Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo (...) A concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento do interessado, não se caracterizando ameaça ou lesão a direito antes de sua apreciação e indeferimento pelo INSS, ou se excedido o prazo legal para sua análise**<sup>128</sup>

Entretanto, cabe ponderar que no caso de requerimento administrativo perante o INSS, existem algumas peculiaridades.

Sem o prévio requerimento a autoridade administrativa sequer poderia tomar conhecimento da pretensão individual do segurado, razão pela qual não poderia tomar qualquer providência sem antes ser provocado.

É por isso que eventual processo judicial careceria de interesse processual, visto que ausente a pretensão resistida. Não haveria negação prévia ao pedido da parte, que, em verdade, jamais teria iniciado contato com o próprio INSS.

É exatamente isso que foi consignado na decisão.

Assim, se a concessão de um direito depende de requerimento, não se pode falar em lesão ou ameaça a tal direito antes mesmo da formulação do pedido administrativo. O prévio requerimento de concessão, assim, é pressuposto para que se possa acionar legitimamente o Poder Judiciário. Eventual lesão a direito decorrerá, por exemplo, da efetiva análise e

---

<sup>128</sup> RE 631240, Relator(a): Min. Roberto Barroso, Tribunal Pleno, julgado em 03/09/2014, Repercussão Geral - Dje 07.11.2014.

indeferimento total ou parcial do pedido, ou, ainda, da excessiva demora em sua apreciação.

A despeito da obrigatoriedade do requerimento administrativo prévio, ponderou-se que não se deve confundir a exigência do requerimento com o exaurimento da via administrativa<sup>129</sup>. O prévio requerimento não pode ser usado como uma justificativa para delongar o processo judicial<sup>130</sup>.

Fernanda Tartuce, comentando a decisão, afirma que:

O acórdão foi cuidadoso no sentido de prever temperamentos para não tornar a condicionante do requerimento prévio algo desproporcionalmente gravoso para o segurado: (i) este tem interesse de agir quando há excesso de prazo por parte do INSS na apreciação do requerimento; (ii) a exigência de prévio requerimento não se confunde com o exaurimento das vias administrativas; (iii) a exigência não deve prevalecer quando o entendimento da Administração for notório e reiteradamente contrário à pretensão do segurado; (iv) há interesse de agir na hipótese de revisão, restabelecimento ou manutenção de benefício anteriormente concedido, salvo se depender da análise de matéria de fato ainda não levada ao conhecimento da Administração, uma vez que, nesses casos, a conduta do INSS já configura o não acolhimento, ao menos tácito, da pretensão<sup>131</sup>.

Vale também realizar um paralelo com a necessidade ou não de prévio processo administrativo tributário antes do ajuizamento de ação judicial. Ao contribuinte é garantido o processamento do seu requerimento perante as vias administrativas ou judicialmente. Entretanto, não pode, simultaneamente, defender-se perante as duas instâncias<sup>132</sup>.

A partir do momento que ingressa com ação perante o poder judiciário,

---

<sup>129</sup> Consignou-se que “É muito importante não confundir – como às vezes faz a jurisprudência – a exigência de prévio requerimento com o exaurimento das vias administrativas. A regra do art. 153, § 4º, da Constituição anterior (na redação dada pela EC nº 7/1977), que autorizava a lei a exigir o exaurimento das vias administrativas como condição para ingresso em juízo, não foi reproduzida pela Constituição de 1988” (RE 631240, Relator(a): Min. Roberto Barroso, Tribunal Pleno, julgado em 03/09/2014, Repercussão Geral - Dje 07.11.2014).

<sup>130</sup> Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier, tratando das condições da ação, dão o seguinte exemplo: “por exemplo, não é possível afirmar que falta interesse de agir para o particular desde logo impugnar judicialmente um ato administrativo que lhe é desfavorável apenas porque cabe recurso administrativo contra tal ato: o jurisdicionado não é obrigado a exaurir as esferas de discussão administrativa para só depois ir ao Judiciário” Cf. TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 227.

<sup>131</sup> TARTUCE, 2016, p. 123.

<sup>132</sup> Lei. 6.830/80. Art. 38 - A discussão judicial da Dívida Ativa da Fazenda Pública só é admissível em execução, na forma desta Lei, salvo as hipóteses de mandado de segurança, ação de repetição do indébito ou ação anulatória do ato declarativo da dívida, esta precedida do depósito preparatório do valor do débito, monetariamente corrigido e acrescido dos juros e multa de mora e demais encargos.

Parágrafo Único - A propositura, pelo contribuinte, da ação prevista neste artigo importa em renúncia ao poder de recorrer na esfera administrativa e desistência do recurso acaso interposto.

renuncia a sua defesa em todas as instâncias administrativas.

Nesse caso, não se impede o acesso ao Poder Judiciário. Dá-se ao contribuinte a opção pela melhor forma de resolução do litígio em questão. Cabe a ele, portanto, analisar qual é a medida mais eficaz para sua pretensão específica, a depender do risco de cada caso. Vale ressaltar, inclusive, que nas relações comerciais o risco é inerente à prática das atividades, sendo em verdade importante que os agentes por vezes se equivoquem. É o caminho normal do mercado<sup>133</sup>.

Ocorre que nesses casos a via administrativa não se assemelha ao INSS. O contribuinte, em um geral, está diante de defesa perante o Estado, de modo que seu requerimento já vai de encontro a determinada negativa, como, por exemplo, da compensação de tributos ou da defesa de autos de infração em casos de glosas de créditos. Referida defesa pode ser realizada de plano perante o poder judiciário, posto que a pretensão resistida já está configurada.

Também, a decisão do STF não se estende aos casos de direito consumerista, pois a pretensão resistida existe, ainda que não haja contato prévio perante a plataforma do consumidor.gov.

## 6.2 EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO COM BASE NA AUSÊNCIA DE INTERESSE PROCESSUAL. O CASO DO CONSUMIDOR.GOV.

De maneira distinta à questão do requerimento administrativo prévio, alguns tribunais vêm decidindo pela extinção do processo sem resolução do mérito nos casos em que os consumidores não tentam, previamente, solucionar seus conflitos perante a plataforma do consumidor.gov.

A exemplo, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina consignou, na análise dos autos de n. 0301352-63.2017.8.24.0103, pela ausência de interesse de agir da parte que não demonstra ter realizado tentativa de composição pela via do consumidor.gov nos casos de direito do consumidor.

A Juíza Cristina Paul Cunha Bogo, da 1ª Vara Cível da Comarca de Araquari, após receber a petição inicial, proferiu despacho no seguinte sentido:

---

<sup>133</sup> FORGIONI, Paula. A interpretação dos negócios empresariais no novo código civil brasileiro. Revista de Direito Mercantil. ano 13. abr./jun. 2003. São Paulo: Malheiros, 2003. p. 32.

Considerando o que dispõe o Decreto nº 8.573/15 e com intuito de incentivar a cultura da conciliação/mediação, bem como a solução mais célere e pacífica dos conflitos, SUSPENDO O PROCESSO por 60 (sessenta) dias, a fim de que a parte autora promova a exposição dos fatos narrados na inicial e o registro de seus pedidos em relação à parte ré, através da ferramenta gratuita presente no site do e. TJSC denominada "*consumidor.gov.br*", sob pena de se considerar ausência de pretensão resistida e o feito ser extinto por falta de interesse de agir (CPC, art. 485, VI).

Assim, suspendeu o trâmite processual, condicionando o prosseguimento do feito à comprovação de tentativa perante a plataforma do consumidor.gov.

Em seguida, a autora peticionou juntando documentos que comprovam a abertura de reclamação perante a plataforma. Entretanto, não apresentou extrato detalhado da comunicação com a ré, de modo que a magistrada compreendeu pela necessidade de nova tentativa de solução amigável.

Tendo em vista que a parte ré demonstrou interesse na autocomposição e resolução do conflito antes mesmo de adentrar ao Judiciário, foi proferido novo despacho, no qual foi suspenso novamente o processo, atentando para o fato de que não basta apenas registrar o pleito perante o consumidor.gov, mas acompanhá-lo até o seu trâmite final.

Cientifique-se a parte autora de que não deve apenas registrar seus pleitos na referida ferramenta, mas, também, acompanhar o célere andamento e atendimento do consumidor, principalmente via telefone ou e-mail, pois essencial para que as partes possam chegar a um entendimento quanto ao problema. Registro que este Juízo tem observado que os fornecedores têm demonstrado vontade em resolver as questões com celeridade na ferramenta *www.consumidor.gov.br*

A autora, em seguida, protocolou nova petição, alegando violação ao princípio da inafastabilidade da jurisdição. A petição não foi analisada e foi proferida sentença, fundamentando, em síntese que embora haja o princípio da inafastabilidade da jurisdição, com a vigência do CPC/15 novos princípios passaram a informar o processo judicial, dentre os quais o incentivo a resolução consensual de litígios.

Ainda, em razão da suposta cultura do litígio existe uma crença de que o judiciário irá prover solução melhor e mais justa. É preciso vencer a "cultura da sentença". O acesso à justiça deixou de ser visto como simples acesso ao judiciário e agora implica o acesso a uma ordem jurídica justa; A utilização de métodos alternativos vai além da necessidade de propor uma alternativa ao método adjudicativo. Significa apresentar soluções melhores para litígios em específico

Como marcos legais da alteração do pensamento do acesso a ordem jurídica, citou-se a Lei dos Juizados de Pequenas Causas (Lei n. 7.244/1984, posteriormente substituída pela Lei n. 9.099/95), a Lei n. 8.952/1994, que instituiu a audiência de conciliação; a Lei n. 9.958/2000, que criou as comissões de conciliação prévia na Justiça do Trabalho, a Lei de Arbitragem (n. 9.307/1996), a Resolução n. 125 do CNJ, a Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015) os arts. 3, §2º, e 168 do CPC.

Por fim, abordou-se a criação da plataforma do consumidor.gov, como um incentivo estatal a solução de conflitos de forma adequada, que proporciona a coleta de dados que oferecem a sociedade e ao mercado relevantes informações sobre os direitos dos consumidores.

Desse modo, o processo foi extinto sem resolução de mérito por ausência de interesse de agir, pois ausente a pretensão resistida.

Em relação a fundamentação do interesse de agir, utilizou-se justamente o caso, já abordado, da necessidade de requerimento administrativo perante o INSS. Veja-se:

PROCESSUAL CIVIL - AÇÃO DE COBRANÇA - SEGURO EM GRUPO - CARÊNCIA DA AÇÃO - FALTA DE INTERESSE DE AGIR - AUSÊNCIA DE PEDIDO ADMINISTRATIVO - RESISTÊNCIA NÃO DEMONSTRADA - EXTINÇÃO DO FEITO - NCPC, ART. 485, IV **1 Consoante definiu o Supremo Tribunal Federal "a instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo" (RE 631240, Min. Roberto Barroso). 2 A ausência de prévia provocação administrativa (requerimento) resulta na carência da ação por falta de interesse de agir, pois não há, até então, pretensão resistida pela ré". (TJSC, Apelação Cível n. 0311597-68.2015.8.24.0018, de Chapecó, rel. Des. Luiz César Medeiros, j. 28-03-2017).**

A sentença transitou em julgado em fevereiro de 2019, sem recurso perante o Tribunal.

A despeito disso, outros casos já foram decididos em segunda instância. Pelo menos desde 2017, os tribunais vêm decidindo pela anulação das sentenças que extinguem o processo sem resolução de mérito por ausência de tentativa de solução da questão por meio da plataforma do consumidor.gov.

Nos autos de n. 0301229-65.2017.8.24.0103, também de Santa Catarina, original da comarca de Araquari, o Desembargador Saul Steil decidiu que:

Nada obstante a relevância que apresenta tal facilidade, **não pode ela ser transmutada em condição de procedibilidade**, tal como tratado pela julgadora singular haja vista que, na linha do que vem como ressaltado no dispositivo, o magistrado deve estimular a autocomposição, mas não pode afastar-se da jurisdição com a exigência de condições indevidas. É que, **para além de não haver previsão legal a legitimar a imposição de tal condição para o exercício do direito de ação, esta exigência acaba por ferir o direito constitucional de acesso à justiça e inafastabilidade da jurisdição**. Bom que se diga, a pretensão resistida necessária para a propositura da ação se afigura suficiente com a inserção do nome da autora em órgão de proteção ao crédito, na medida em que ela disse não ter relação jurídica com a ré, desvelando, assim, a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário para a resolução da controvérsia. E, por via de consequência, detona o interesse processual. Nesta ordem de ideias, **entendo que o prévio acesso à plataforma de resolução de conflitos não é condição de procedibilidade e, assim, não pode ser exigida pelo julgador, enquanto não houver previsão legal para tanto**.

Não apenas nesse caso decidiu-se desse modo. No TJSC a compreensão é de que a utilização da plataforma consumidor.gov é facultativa e extinguir o processo com base na ausência de interesse de agir por inexistência de pretensão resistida implica violação à inafastabilidade da jurisdição. Veja-se:

EXIGÊNCIA DE PRÉVIA TENTATIVA DE COMPOSIÇÃO EXTRAJUDICIAL ATRAVÉS DA PLATAFORMA DIGITAL DENOMINADA DE "CONSUMIDOR.GOV.BR". COMPREENSÃO NA CÂMARA DE QUE A UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA É FACULTATIVA E NÃO PODE SER EXIGIDA COMO REQUISITO PARA O AJUIZAMENTO DA DEMANDA. EXEGESE DO ART. 5º, INCISO XXV DA CF/88. SENTENÇA DESCONSTITUÍDA. RETORNO DOS AUTOS À ORIGEM PARA O REGULAR PROSSEGUIMENTO DO FEITO. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E PROVIDO." (TJSC - 5ª Câmara. Dir. Com., relª. Desª. Soraya Nunes Lins, ACV n. 0300427-38.2016.8.24.0027, de Ibirama, j. 08-03-2018).  
EXIGÊNCIA DE PRÉVIA TENTATIVA DE COMPOSIÇÃO POR MEIO DA FERRAMENTA "CONSUMIDOR.GOV.BR" - DESCABIMENTO - EXEGESE DO ART. 5º, INCISO XXXV, DA CF/88 - SENTENÇA CASSADA - RETORNO DOS AUTOS À ORIGEM PARA O PROSSEGUIMENTO DO FEITO. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E, NESTA, PROVIDO." (TJSC - 5ª Câmara. Dir. Com., rel. Des. Cláudio Valdyr Helfenstein, ACV n. 0301006-83.2016.8.24.0027, de Ibirama, j. 22-06-2017).

No próprio site do Consumidor.gov é expressa a facultatividade do serviço e sua diferenciação em relação a processos administrativos e judiciais.

Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento

do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis<sup>134</sup>.

Desse modo, ainda que o posicionamento do tribunal, até o momento, seja pela violação à inafastabilidade da jurisdição, é comum que no primeiro grau haja a suspensão dos autos com o incentivo a solução consensual. Ocorre que criar nova condição da ação e condicionar o feito ao requerimento administrativo não é medida adequada ao caso, como se verá adiante.

No mesmo sentido, o TJMS:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C DANOS MORAIS - CONDICIONAMENTO DO RECEBIMENTO DA AÇÃO À UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTA ADMINISTRATIVA – SITE CONSUMIDOR.GOV – IMPOSSIBILIDADE - VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO – RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. A tentativa de solução amigável de conflitos por meio de site eletrônico é uma faculdade disponível ao consumidor antes do ajuizamento da ação, não podendo ser imposta a sua utilização como condição ao ajuizamento e/ou prosseguimento da ação em razão de ferir o princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição. (TJ-MS - AC: 08051997920188120017 MS 0805199-79.2018.8.12.0017, Relator: Des. Geraldo de Almeida Santiago, Data de Julgamento: 08/10/2019, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: 14/10/2019).

Em relação aos demais tribunais, foram encontrados julgados do Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Rio do Sul e Ceará (para além dos casos já analisados de São Paulo, Mato Grosso do Sul e Santa Catarina).

No Rio Grande do Sul, tem se entendido pela extinção do processo sem resolução de mérito por ausência de interesse de agir<sup>135</sup>. Em sede de agravo de

---

<sup>134</sup> Objetivos. Disponível em:< <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> Acesso em 02 de novembro de 2019.

<sup>135</sup> 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 70082503152, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em: 03-09-2019) (TJ-RS - AC: 70082503152 RS, Relator: "Tasso Caubi

instrumento, as decisões que determinaram a suspensão dos autos até que haja uma tentativa inicial de composição pela plataforma consumidor.gov também foram mantidas<sup>136</sup>.

No Rio de Janeiro, o entendimento do Tribunal é pela impossibilidade de extinção do processo<sup>137</sup>. Do mesmo modo o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará<sup>138</sup>.

---

Soares Delabary", Data de Julgamento: 03/09/2019, "Nona Câmara Cível", Data de Publicação: "2019-09-05T03:00:00Z")

<sup>136</sup> AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. SUSPENSÃO DO PROCESSO. SOLUÇÃO DIRETA CONSUMIDOR . A utilização da ferramenta Solução Direta Consumidor constitui-se em eficaz alternativa de solução de conflitos. 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. AGRAVO DESPROVIDO. (Agravo de Instrumento Nº 70080232952, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em 19/12/2018). (TJ-RS - AI: 70080232952 RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Data de Julgamento: 19/12/2018, Nona Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 18/01/2019)

<sup>137</sup> APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. ENERGIA ELÉTRICA. ALEGAÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA. SENTENÇA DE EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM O JULGAMENTO DO MÉRITO, SOB O FUNDAMENTO DE AUSÊNCIA DE PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. 1. A ausência de prévio requerimento administrativo para tentar resolver o problema junto à concessionária ré não implica na perda do interesse de agir. 2. O acesso à justiça é garantia constitucional, não podendo o Judiciário rejeitar a apreciação do mérito da ação, sob pena de violação ao princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário, positivado no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988. 3. A autora produziu prova mínima de suas alegações, não havendo necessidade de se esgotarem as vias administrativas para o ajuizamento da demanda. Precedentes desta Câmara. 4. Anulação da sentença, para que seja dado regular prosseguimento ao feito. 5. DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO. (TJ-RJ - APL: 00812236020178190038 RIO DE JANEIRO NOVA IGUACU 2 VARA CIVEL, Relator: Des(a). SÉRGIO SEABRA VARELLA, Data de Julgamento: 07/11/2018, VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL)

<sup>138</sup> APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. (...) PRELIMINAR DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR POR AUSÊNCIA DE PRETENSÃO RESISTIDA. AFASTADA. INAFASTABILIDADE DA TUTELA JURISDICIONAL. ART. 5º, XXV, DA CF. MÉRITO. (...). 2. PRELIMINAR DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR. A instituição financeira suscita a falta de interesse de agir, por ausência de pretensão resistida, face à inexistência de requerimento administrativo ou reclamação apresentada pelo autor. A tese levantada pelo banco apelante não merece prosperar, uma vez que não é condição da presente ação o exaurimento da via administrativa, sob pena de violação do disposto no art. 5º, XXV, da CF. Preliminar rejeitada. (TJ-CE - APL: 00109595420158060101 CE 0010959-54.2015.8.06.0101, Relator: MARIA DE FÁTIMA DE MELO LOUREIRO, Data de Julgamento: 09/10/2019, 2ª Câmara Direito Privado, Data de Publicação: 09/10/2019)

## 7 AS FORMAS ADEQUADAS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS, OS PRESSUPOSTOS PROCESSUAIS E AS CONDIÇÕES DA AÇÃO

Analisados alguns casos nos quais se discute, essencialmente, a ausência de interesse de agir em razão da suposta necessidade de requerimento ou contato prévio entre as partes, cabe tecer um paralelo sobre os métodos adequados de resolução de litígios, os pressupostos processuais e as condições da ação.

### 7.1 ARBITRAGEM, MEDIAÇÃO E OS PRESSUPOSTOS PROCESSUAIS

O art. 485, CPC, prevê as possibilidades de extinção do processo sem resolução de mérito, dentre as quais estão a existência de convenção de arbitragem e a ausência de pressupostos de constituição de validade do processo.

O código foi expresso ao determinar que diante da existência de cláusula arbitral, o processo deve ser extinto sem resolução de mérito. Entretanto, nada menciona sobre, por exemplo, a cláusula escalonada ou a cláusula de mediação.

Desde antes da vigência do CPC/15, autores como Fernanda Levy já defendiam que:

a cláusula de mediação, seja pactuada de maneira isolada ou estabelecida como condição prévia à arbitragem, deve ser respeitada, sob pena de restar como uma simples recomendação ou lembrança da possibilidade de uma solução consensual e mais, ser uma barreira que acabará por conduzir as partes a conflitos “parasitas” e indesejáveis<sup>139</sup>.

Mais adiante, ainda sugere, *lege ferenda*, alteração no CPC/73, incluindo como hipótese de extinção do processo sem resolução do mérito também a cláusula de mediação.

sugerimos que a convenção de mediação seja alçada à mesma condição jurídica da convenção de arbitragem como causa de extinção do processo judicial, sem resolução do mérito. Assim, o inciso VII, do art. 267 do Código de Processo Civil, passaria a ter a seguinte redação:

Art. 267. Extingue-se o processo, sem resolução de mérito:  
.....  
III. Pela convenção de arbitragem ou de meios amigáveis de solução de controvérsias.

---

<sup>139</sup> LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. Cláusulas Escalonadas. São Paulo : Saraiva, 2013. p. 296.

Todavia, a sugestão não foi acatada pelo legislador, que continuou omissa quanto aos efeitos da cláusula de mediação em relação à extinção do processo sem resolução do mérito.

Ainda assim, autores como Trícia Navarro defendem que:

Uma vez incluída na convenção a obrigação de as partes tentarem, antes da judicialização da lide, uma seção de conciliação e mediação, a hipótese deveria ter o mesmo tratamento processual conferido à convenção de arbitragem, configurando um pressuposto processual negativo capaz de ensejar a extinção do feito<sup>140</sup>.

No mesmo sentido, Silvia Pachikoski<sup>141</sup>, e Mateus Aimoré Carreteiro<sup>142</sup>.

Para Luis Fernando Guerrero, os métodos adequados de solução de conflitos (MASCs) estariam ligados ao interesse processual, no que tange a necessidade. Isso, porque não haveria necessidade do provimento jurisdicional até que se cumprisse com a determinação relativa a tentativa de autocomposição prévia<sup>143</sup>.

Entretanto, caso a questão não fosse verificada previamente – a partir da análise dos argumentos apresentados na petição inicial –, conforme determina a teoria da asserção, não haveria razão para preservar os MASCs, ante sua provável inutilidade.

Além disso, outro elemento dificultador diz respeito ao fato de que a utilidade prática do MASC, analisando-se o interesse de agir, só seria verificada se a análise no método jurisdicional fosse feita “*in status assertiones*”, com base nas alegações apresentadas pelas partes, em tese, como ensina José Roberto dos Santos Bedaque: “o exame das condições da ação implica análise da relação jurídica material. [...] Trata-se, portanto de análise das questões de mérito feita ainda no condicional, hipoteticamente”. Depois de uma enorme demora, não fará nenhum sentido

---

<sup>140</sup> CABRAL, 2016. p. 983.

<sup>141</sup> “uma vez estabelecido contratualmente pelas partes que deverão se submeter à mediação prévia ao procedimento arbitral, o que delas se espera é que cumpram com o que convencionaram e tomem todas as providências estabelecidas originalmente, mesmo porque tais passos fizeram parte da própria equação econômica do negócio jurídico” (PACHIKOSKI, Silvia Rodrigues. A cláusula escalonada. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe (coord.). Arbitragem e mediação: a reforma da legislação brasileira. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017. p. 299).

<sup>142</sup> CARRETEIRO, Mateus Aimoré. Tutelas de urgência e arbitragem. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 188.

<sup>143</sup> GUERRERO, 2015, p. 84.

extinguir um processo, depois da realização de diversos atos porque a conciliação ou a mediação não foram utilizadas<sup>144</sup>.

Ao fim, conclui que os MASCs não podem afetar o interesse de agir, de modo que não haveria que se falar em extinção do processo sem resolução de mérito em razão da existência ou da disponibilidade – no sentido de estar à disposição – de outra forma de solução do litígio<sup>145</sup>. Em verdade, tais métodos poderiam ensejar tão somente a suspensão do processo até sua implementação<sup>146</sup>.

Ocorre que as cláusulas de mediação prévia, cláusulas escalonadas, de negociação ou relativas a qualquer outro meio de autocomposição prévios estão ligadas ao elemento essencial da manifestação da vontade.

Em todos os casos aventados as partes, previamente, *optaram* por uma forma alternativa de resolução do seu conflito. Assim, o debate relativo à extinção ou não do processo sem resolução de mérito seria, de certo modo, fundamentado na vontade das partes<sup>147</sup>.

Portanto, considera-se como questão essencial para a avaliação do interesse processual também a manifestação de vontade prévia das partes – para além da questão da pretensão resistida, já abordada nas questões relativas aos requerimentos administrativos prévios.

---

<sup>144</sup> GUERRERO, 2015, p. 84.

<sup>145</sup> O autor comenta que “quer pela questão técnica relativa às condições da ação, quer pela sua análise, não há como se considerar a existência de um MASC como algo que afete o interesse de agir. Do ponto de vista técnico e de conveniência política tal solução é inadequada (Ibidem, p. 85).

<sup>146</sup> Para o autor “Assim, parece mais adequado tratar os MASCs não jurisdicionais não como pressupostos negativos de desenvolvimento regular do processo, atuando como aparadores da jurisdição do terceiro imparcial, mas sim como condicionantes da eficácia jurisdicional dos terceiros imparciais, árbitros ou juízes. Assim, uma mediação não realizada impediria o exercício, por ora, da jurisdição estatal ou arbitral, exatamente de acordo com a solução que vem sendo dada em alguns casos do sistema norte-americano. A convenção de solução de controvérsias de mediação e conciliação, por exemplo, não teria um efeito negativo sobre o processo civil ou o processo arbitral, mas atuaria como uma condição suspensiva destes. Vale dizer, enquanto a mediação ou a conciliação não se realizar, o método de solução de controvérsias jurisdicional e vinculativo intentado por uma das partes não poderá prosseguir” (GUERRERO, Ibidem. p. 114).

<sup>147</sup> João Gabriel Rache Gebran e Yasmine Nemer Hajar, em artigo específico sobre o tema, ponderam que cláusula prévia de mediação, por exemplo, está estritamente vinculada a vontade manifestada previamente pelas partes, de modo que, como consequência, impõe-se o respeito ao estabelecido. Veja-se: “refletindo expressamente a expectativa e a vontade das partes, é impossível considerar que a cláusula escalonada se resume em mera alegoria contratual. A força obrigatória dos contratos confere um preceito imperativo a essa cláusula, e a sua inobservância implica responsabilidade obrigacional, que se traduz em indenização pelas perdas e pelos danos sofridos (...) a legislação definiu expressamente que a mediação é condição obrigatória para acesso aos meios adjudicatórios de resolução de litígios quando previsto contratualmente.” (GEBRAN, João Gabriel Rache; HAJAR, Yasmine Nemer. A obrigatoriedade da mediação prevista em cláusulas escalonadas. **Revista da Escola da Magistratura do TRF da 4ª Região**. 2019. n 13. ano 6. Porto Alegre, RS. p. 371-388).

Desse modo, nos casos de extinção do processo sem resolução do mérito para a imposição da utilização de outras formas – que não a audiência obrigatória do CPC ou o respeito a cláusulas já expressas pelas partes – há violação do princípio da inafastabilidade da jurisdição.

Por último, cabe tecer algumas considerações sobre a própria conciliação judicial obrigatória, prevista no CPC/15.

Como bem assevera Fernanda Tartuce:

A tentativa de autocomposição não foi eleita pelo sistema como um elemento essencial do ‘interesse de agir’, mas sim que seu fomento se dará estabelecendo a sessão consensual como uma etapa prioritária do processo<sup>148</sup>.

O legislador, ainda, prevê que a audiência de conciliação obrigatória pode ser dispensada caso (i) as partes concordem ou (ii) o direito não admita autocomposição.

Ademais, o não comparecimento do autor na audiência de conciliação não implica a extinção do processo sem resolução do mérito. Em verdade, o ato é considerado atentatório à dignidade da justiça e a sanção é a aplicação de multa processual<sup>149</sup>.

Veja que, se o próprio legislador, na inclusão de conciliação “obrigatória” no processo judicial, não a previu como um elemento do “interesse de agir”, não haveria, também, qualquer fundamento para pressupor que outros métodos consensuais (não obrigatórios, inclusive) poderiam ser considerados como parte do mesmo “interesse de agir”.

## 7.2 CONCLUSÕES: A IMPOSSIBILIDADE DE IMPOSIÇÃO DE MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

### 7.2.1 Crítica – Desjudicialização como forma de desafogar o judiciário

A despeito da intenção de fomentar a desjudicialização e outros métodos adequados de resolução de litígios como uma alternativa a morosidade do poder

---

<sup>148</sup> TARTUCE, 2016, p. 119.

<sup>149</sup> Idem; Art. 334, §8º, CPC.

judiciário, a questão não está imune a críticas.

Heitor Sica critica que em alguns casos houve praticamente uma “terceirização” para auxiliares da justiça da atividade das audiências preliminares, cuja finalidade passou a ser a conciliação e não o saneamento. Assim, a importância do instituto acabou prejudicada, já que, por vezes, não é utilizado de forma adequada<sup>150</sup>.

Outros métodos adequados de solução de litígios não devem utilizados como alternativa superlotação do poder judiciário, ainda que possam colaborar com essa finalidade<sup>151</sup>.

Ora, é nítido que os meios adequados de solução de litígios também provocam desafogamento do judiciário. Ragone aborda o tema:

Desde que se incorporaron mecanismos como la mediacion o conciliación obrigatoria ya previas, ya como etapas necesarias iniciado un proceso acompañados de politicas publicas incentivandolas hay un interés público en juego. Después de todo y con un cálculo meramente consecuencialista, a lo menos permitirían cierto descongestionamiento de las vías adjudicativas, ahorro de recursos públicos y tiempo para los interesados<sup>152</sup>.

A par da questão, outras formas de resolução de litígios devem ser fomentadas pelo motivo de serem mais adequadas à resolução do litígio em voga, não “melhores para o desafogamento do judiciário”. Enquanto o objetivo for forçar a utilização de outros métodos, ao invés de conscientizar acerca da adequação de cada caso a cada tipo de método, não serão obtidos resultados satisfatórios.

Para Fernanda Tartuce, os métodos “alternativos” não podem ser vistos como meros “substitutivos” da jurisdição estatal:

Há de se considerar, todavia, que a adoção de mecanismos diferenciados não deve ser pautada por uma lógica economicista e de maximização da

---

<sup>150</sup> SICA, 2016, p. 438.

<sup>151</sup> Mônica Benetti Couto e Luana Pedrosa de Figueiredo Cruz fazem importante crítica a essa visão, afirmando que “processo deve ser encarado como uma alternativa, potencialmente a última delas. É necessário salientar, porém, que a mediação, a conciliação e a arbitragem, compreendidas como métodos alternativos de solução de controvérsias, não devem ser encarados como panaceia para a crise numérica de processos, muito embora possam provocar impacto significativo nas taxas de congestionamento do Poder Judiciário, que seria um efeito e não deve ser confundido com a causa principal para a sua utilização. Portanto, o recurso aos meios alternativos não deve servir como um pretexto, apesar de sua utilização ter o condão de produzir redução do acervo processual: são as peculiaridades da controvérsia que devem guiar eventual preleção pela via alternativa e não o potencial descongestionamento forense” Cf. COUTO; CRUZ, 2017, p. 407.

<sup>152</sup> RAGONE, 2017. p. 31.

eficiência pela prestação de serviços de segunda classe, como se a justiça togada só estivesse disponível a quem pudesse arcar com seus custos. Os meios “alternativos” devem ser complementares em relação à prestação jurisdicional estatal, e não substitutivos em relação a ela<sup>153</sup>.

Veja que, em síntese, o resultado pode ser o mesmo. Em razão do fomento, incentivo, divulgação, conscientização e disponibilização de novos métodos de resolução de litígios, provavelmente haverá uma redução significativa no número de processos ajuizados. A consequência parece lógica. Mas a finalidade não pode ser essa.

A finalidade do uso de métodos alternativos deve ser o acesso a ordem jurídica justa, adequada e eficiente para cada caso concreto.

#### 7.2.2 A equivocidade das decisões judiciais que determinam a extinção do processo sem resolução do mérito

Tendo em mente as considerações acima, essencialmente sobre o propósito dos métodos alternativos de resolução de litígios, passa-se a análise do papel do Estado e do Poder Judiciário em relação ao fomento a essas práticas. Afinal, a linha entre a sugestão e a determinação parece estar muito tênue.

Como exemplo de aplicação prática, utilizaremos o debate especificamente sobre a plataforma do consumidor.gov, traçando, eventualmente, paralelos com outros métodos de resolução de litígios.

Alguns autores defendem a necessidade imediata de “elastecer” os limites do princípio da inafastabilidade da jurisdição. Para Andre Vasconcelos Roque, Fernando da Fonseca Gajardoni, Luiz Delloro, Marcelo Pacheco Machado e Zulmar Duarte de Oliveira Jr., com base nos arts. 6, 10, 321 e 330 do CPC seria possível condicionar o ajuizamento de ações consumeristas ao uso da plataforma consumidor.gov, ressaltando “casos excepcionais”. Veja-se:

Por evidente, tanto quanto nos casos de ações previdenciárias e exhibitórias, esse entendimento deve ser temperado pela admissão de hipóteses excepcionais em que o acesso à Justiça se daria de forma direta, como nos casos em que: a) a resposta não se dê em tempo razoável; b) os pedidos de consumidores, de ordinário, não são atendidos pelos fornecedores cadastrados; e c) seja necessária tutela de urgência, não sendo possível ao

---

<sup>153</sup> TARTUCE, 2016, p. 162.

jurisdicionado aguardar eventual solução extrajudicial. Assim, salvo nos casos excepcionais acima expostos, se houver uma demanda de consumo ajuizada em face de empresa cadastrada no sistema, é lícito ao juiz determinar ao autor que comprove ter utilizado previamente a plataforma consumidor.gov.br (CPC, arts. 6º, 10 e 321), sob pena de indeferimento da inicial, por falta de interesse de agir (CPC, art. 330, III). Portanto, apenas após a comprovação de uso desse sistema – e insucesso na composição extrajudicial – é que o juiz determinaria a citação do réu<sup>154</sup>.

Ainda, como consequência do uso da plataforma, os mesmos autores compreendem pela desnecessidade de realização da audiência de conciliação obrigatória prevista pelo CPC<sup>155</sup>.

Ora, com o devido respeito, pede-se licença para discordar veemente dos autores no que tange ao uso das novas plataformas.

Em um primeiro momento, pois o que se espera do magistrado, a partir de uma postura colaborativa, oriunda do mesmo art. 6º utilizado pelos autores, não é a “determinação” ao autor que obrigatoriamente “comprove” o uso da plataforma consumidor.gov. Colaboração e imposição são posturas, com a devida vênia, absolutamente diversas.

Cabe ao magistrado, em verdade, *sugerir* o uso da plataforma e, entende-se que, no máximo, determinar a suspensão dos autos para uma tentativa de composição externa ao Judiciário. “Determinar ao autor que comprove ter utilizado previamente a plataforma consumidor.gov.br” não parece uma solução ideal.

Ainda, condicionar a supostas excepcionalidades também não provê a solução adequada. Quais seriam tais excepcionalidades? Existe algum rol taxativo? Qual é a segurança jurídica de admitir excepcionalidades nesse caso?

A sugestão não parece de todo útil ao caso concreto.

Por fim, como reflexo do uso da plataforma, determinar a dispensa da audiência de conciliação prevista no art. 334, de nada colabora com a solução do caso. De certo, soluções pré-processuais, mediações, conciliações, arbitragens, são institutos distintos, com objetivos distintos.

---

<sup>154</sup> ROQUE, 2019.

<sup>155</sup> De se considerar, ainda, que uma vez tentada a solução extrajudicial do conflito pela plataforma consumidor.gov.br, e não havendo sucesso na pretensão extrajudicialmente esboçada, fica dispensada a audiência de conciliação do art. 334 do CPC ou do art. 21 da Lei 9.099/95, até como forma de acelerar o tramitar do processo judicial e desincentivar comportamento ímprobo de fornecedores (que podem ver na prévia exigência do uso da plataforma salvaguarda para postergar a prestação da tutela jurisdicional) Cf. Idem.

Conforme já abordado nesse trabalho, cada conflito pode possuir uma forma “adequada” de resolução, mas, em hipótese alguma, um método pode ser excludente do outro.

A conciliação é instituto que conta com um terceiro que dialoga com as partes, apresentando alternativas e soluções capazes de colocar fim ao conflito<sup>156</sup>. Na plataforma online analisada, sequer há terceiro participando do contato entre as partes.

Ademais, a audiência de conciliação do art. 334 só pode ser dispensada em caso de manifestação expressa de ambas as partes<sup>157</sup>, nos termos do art. 334, §6º. Ao magistrado não cabe, de ofício, realizar equiparação entre método autocompositivo prévio e o instituto da conciliação prévia do CPC/15 e determinar sua suposta inviabilidade ou desnecessidade no caso em questão – ainda que, na prática, essa postura tenha sido adotada diversas vezes pelo Poder Judiciário<sup>158</sup>.

Ora, não há margem para a equiparação entre a plataforma consumidor.gov e o instituto da conciliação, motivo pelo qual, também, reputa-se inadequada a opinião pela dispensa da audiência processual.

Para além da crítica específica a esses pontos tratados pela doutrina, necessário se faz abordar a questão da utilização da plataforma consumidor.gov como condição da ação. Deve-se considerar, portanto (i) a pretensão resistida – interesse de agir e a possibilidade de criação de condições da ação; e (ii) a manifestação de vontade das partes.

Conforme já mencionado, para Luiz Guilherme Marinoni, Sérgio Cruz Arenhart e Daniel Mitidiero, a razão da existência das condições da ação é evitar o prolongamento de um processo que, futuramente, comprometerá a análise do mérito.

Não há racionalidade em admitir que o processo prossiga quando apresenta defeitos ou irregularidades capazes de comprometer a análise da pretensão à tutela jurisdicional do direito. Admitir o prosseguimento do processo em tais condições significaria violação dos direitos fundamentais à tutela jurisdicional efetiva e à duração razoável do processo. Isso porque tais direitos fundamentais são voltados a uma tutela efetiva e tempestiva, o que

---

<sup>156</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016. p. 128.

<sup>157</sup> Ibidem, p. 129.

<sup>158</sup> MAZZOLA, 2019.

é inviável quando existem defeitos ou irregularidades processuais capazes de comprometer a resolução do mérito<sup>159</sup>.

Não se fala, em momento algum, em *impossibilidade* do julgamento do mérito nos casos em que os processos estão sendo extintos com base em ausência de interesse simplesmente pela ausência de contato prévio por meio de plataforma online. Essa alegação, se analisada friamente, beira o absurdo.

Para Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier, só se fala em extinção prematura do processo quando se estiver diante de “vício de tal monta que chegue a impossibilitar o exercício do direito de defesa ou mesmo a outorga da tutela jurisdicional”<sup>160</sup>.

Veja-se que, como bem consignado pelo E. STF, no próprio julgamento do caso do INSS:

O acionamento do Poder Judiciário **não exige demonstração de prévia tentativa frustrada de entendimento entre as partes**: basta a demonstração da necessidade da tutela jurisdicional, o que pode ser feito, por exemplo, a partir da narrativa de que um direito foi violado ou está sob ameaça<sup>161</sup>.

Inclusive, o acórdão colaciona como exemplo um caso consumerista:

Assim, por exemplo, quando uma concessionária de energia elétrica faz uma cobrança indevida em fatura de conta de luz, não é necessário que o consumidor, para ingressar em juízo, demonstre ter contestado administrativamente a dívida: seu direito é lesado pela mera existência da cobrança, sendo suficiente a descrição deste contexto para configuração do interesse de agir.

Condicionar o recebimento da petição inicial ao implemento de determinada condição – tal qual o acesso a plataforma do consumidor.gov ou qualquer outra forma extrajudicial de resolução de litígios – é, a bem da verdade, criar novas condições da ação.

Ora, se o próprio legislador excluiu do rol do art. 485 do CPC a mediação, a conciliação e outros métodos de resolução de litígios, não há razão para falar em extinção do processo sem a resolução do mérito por inexistência de pretensão

---

<sup>159</sup> MARINONI; ARENHART; MITIDIERO, 2016. p. 557.

<sup>160</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 108.

<sup>161</sup> RE 631240/MG

resistida no caso do consumidor.gov.

Eduardo Talamini e Luiz Rodrigues Wambier, analisando criticamente a questão, defendem corretamente que deve-se:

Atentar para a necessidade de que os parâmetros de legitimação para a causa e de configuração do interesse de agir sejam estabelecidos à luz das garantias constitucionais do processo. O condicionamento da ação tem fundamentos constitucionais de legitimidade. Mas há um obstáculo ilegítimo ao acesso à justiça, quando pressupostos de admissibilidade – sejam eles condições da ação ou pressupostos processuais – são impostos sem que se exija uma justificativa constitucional para tanto. Vale dizer, a limitação à admissibilidade da tutela jurisdicional deve ser razoável e proporcional à luz dos valores constitucionais. Essa advertência serve tanto para o legislador quanto para o interprete e aplicador das leis processuais<sup>162</sup>.

Por último, em relação à vontade das partes, Kazuo Watanabe, ao criticar a ênfase dada ao processo judicial, afirma que “o que se privilegia é a solução pelo critério do ‘certo ou errado’, do ‘preto ou do branco’, sem qualquer espaço para a adequação da solução, pelo concurso da vontade das partes, à especificidade de cada caso”<sup>163</sup>.

Ora, ao determinarem a obrigatoriedade da utilização de qualquer ferramenta prévia como condição para a instauração de processo judicial, em que medida não se estará, mais uma vez, determinando o que é “certo ou errado” sem qualquer interferência das partes?

Para Fernanda Tartuce:

Não se intenciona a eliminação da atividade jurisdicional clássica nem sua substituição pelos meios ditos alternativos. Pretende-se a coexistência de todos os métodos acessíveis para que se configure um sistema pluriprocessual eficiente e adequado para a composição efetiva das controvérsias verificadas. A relação entre as diversas formas de composição de conflitos, portanto, é de complementaridade<sup>164</sup>.

A vontade dos sujeitos envolvidos no processo é, portanto, elemento essencial.

Como já traçado no paralelo em relação à mediação e sua obrigatoriedade, bem como em aos efeitos do descumprimento de suas cláusulas, vê-se que é possível compreender pela extinção do processo sem resolução de mérito quando

---

<sup>162</sup> TALAMINI; WAMBIER, 2016, p. 227.

<sup>163</sup> WATANABE, 2019, p. 66.

<sup>164</sup> TARTUCE, 2016, p. 166-167.

as partes previamente pactuaram por outro método de resolução de litígios.

A questão se enquadra, em verdade, como verdadeiro negócio jurídico processual, pautado na autonomia da vontade e na força obrigatória dos contratos.

Ao contrário, nos casos de políticas públicas e do consumidor.gov, não há manifestação prévia expressa das partes. Além do mais, está-se diante de direito do consumidor, cuja relação com métodos alternativos de resolução de litígios é sensível e merece atenção especial.

Assim, também a manifestação da vontade é elemento que reforça a impossibilidade de condicionamento da prévia utilização da plataforma consumidor.gov para o ajuizamento de processo judicial.

Ainda, cabe ressaltar o posicionamento de Cândido Rangel Dinamarco, que trata dos óbices legítimos e ilegítimos ao exercício da jurisdição. Para ele, a ideia de universalidade não pode chegar a “níveis de plenitude e exaurimento” que concedessem aos juízes e ao Estado o mais amplo poder. Para ele:

Limitar o exercício da jurisdição não significa necessariamente restringir a promessa de tutela jurisdicional. É preciso distinguir entre regras que realmente afastem esta – por irremovíveis razões políticas ou pragmáticas – e regras que delimitam o exercício da atividade jurisdicional, exatamente para aprimorar a qualidade da tutela a ser concedida<sup>165</sup>.

Como “freios ao exercício da jurisdição”, capazes de “aprimorar a qualidade da tutela a ser concedida”, o autor coloca (i) a garantia do juiz natural; (ii) a imparcialidade do juiz; (iii) o contraditório; (iv) a ampla defesa; (v) a exigência de motivação das decisões; (vi) nas técnicas processuais de julgar e analisar o processo. Ele defende que, diante da ausência dos pressupostos processuais, há sólidas razões para não apreciar a ação.

Entretanto, pondera que tais “óbices” são destinados a “racionalizar o exercício da jurisdição precisamente para que a tutela jurisdicional seja conducente à ordem jurídica justa”.

Ele alerta que:

A técnica das condições da ação é, em si, legítima. Como dito, repelir demandas juridicamente impossíveis é evitar que se processem ilegalidades. O sistema processual está montado numa estrutura pela qual se legitima e mesmo se determina ao juiz a extinção do processo em caso

---

<sup>165</sup> DINAMARCO, 1987, p. 848.

de impossibilidade jurídica da demanda, a bem da boa ordem dos serviços jurisdicionais. O mal reside em afirmar impossibilidades jurídicas capazes de excluir indevidamente a tutela jurisdicional. Como tudo que se refere à amplitude do âmbito de abrangência da jurisdição, é sempre de rigor a opção pela interpretação mais favorável à jurisdicionalização de pretensões, desde que razoável e compatível com a ordem axiológica residente no sistema jurídico. (...) O que importa, por esse aspecto, é evitar apriorísticas e generalizadas exclusões da tutela jurisdicional<sup>166</sup>.

Na contramão da doutrina majoritária, a jurisprudência vem consolidando posicionamento no sentido de limitar o acesso à justiça, na utilização equivocada da interpretação de pretensão resistida e interesse de agir. Em detrimento do princípio da inafastabilidade da jurisdição, preza-se pela eficiência e agilidade do trâmite das relações, sem, em verdade, proporcionar o tão comentado “acesso à ordem jurídica justa”.

---

<sup>166</sup> DINAMARCO, 1987, p. 860.

## 8 CONCLUSÃO

Os métodos autocompositivos de resolução de litígios ganharam força com o advento da resolução 125 do CNJ. Ainda que suas origens, no Brasil, remontem às Ordenações Filipinas, apenas nas últimas décadas enfrentou-se o tema com a devida importância.

A partir das ondas de desjudicialização, iniciadas com a facilidade do acesso à justiça, seguida da tutela de direitos difusos e passando ao fomento de métodos alternativos – ou adequados – de resolução de litígios, chegou-se a um novo conceito de acesso à justiça: o acesso à ordem jurídica justa.

Esse acesso pressupõe que cada conflito possui uma forma de solução mais adequada e eficiente, de modo que ao Estado também cabe criar políticas públicas e incentivar novas formas de resolução de litígios.

Esse papel do Estado foi reforçado pelo CPC/15, bem como pelas Leis de Mediação e Arbitragem, que demonstraram a intenção do legislador de fazer valer a “ordem jurídica justa”.

Entretanto, a postura do Poder Judiciário, por vezes, tem sido contraditória. Ao passo que em muitos casos passa por cima da vontade das partes que previamente pactuaram soluções autocompositivas, em outros, impede o acesso ao Judiciário sobre a alegação de ausência de interesse processual.

Acerca da última questão, recentemente alguns casos práticos vieram de encontro ao princípio da inafastabilidade da jurisdição, consignado no art. 5º. XXXV da Constituição Federal. O primeiro deles: o entendimento do STF pela obrigatoriedade de requerimento administrativo prévio ao INSS antes do ingresso na jurisdição estatal. O segundo: a compreensão pela necessidade de reclamação perante a plataforma “consumidor.gov” também antes do acionamento do poder judiciário.

Tais questões esbarram nos limites da atuação estatal em relação ao fomento aos métodos autocompositivos, fazendo questionar se, de algum modo, não haveria uma imposição, ao invés de incentivo.

Diante de tal cenário, traçou-se um caminho a partir das teorias da ação, da análise das condições da ação e, essencialmente, do interesse de agir, a fim de compreender quais as condições necessárias para a análise do mérito da causa e se, de algum modo, seria possível impor as partes a utilização de métodos

autocompositivos de resolução dos litígios.

A partir do conceito de acesso à ordem jurídica justa, concluiu-se que cada conflito possui uma forma adequada de ser resolvido, de modo que cabe a análise de cada caso concreto para determinar de que modo se pode chegar a uma solução mais adequada e eficiente.

Por tal razão, não é possível compreender os métodos alternativos de resolução de litígios como uma forma de desafogar o Poder Judiciário. Ainda que, de certo modo, esse seja o objetivo da existência de outros métodos, não pode ser compreendida como sua finalidade última a maior eficiência da jurisdição estatal, seja pela agilidade no trâmite dos processos ou pela diminuição do número de ações ajuizadas.

Alguns casos práticos foram analisados, trazendo à tona os argumentos utilizados pelo STF quando da análise da necessidade de requerimento administrativo prévio em ações previdenciárias e julgados e pelos tribunais dos estados em relação a plataforma consumidor.gov.

Em seguida, traçou-se um paralelo com a mediação, arbitragem e a conciliação obrigatória prevista no CPC/15 a fim de analisar quais seus efeitos em relação aos pressupostos processuais. Constatou-se que não é possível se falar em extinção do processo sem resolução do mérito nos casos em que se estiver diante de tentativa imposta de autocomposição.

Por fim, conclui-se que não cabe ao Estado impor novas formas de resolução de litígios. Em verdade, deve criar políticas públicas, proporcionar facilidades no acesso, conscientizar a população e fomentar práticas consensuais. Não deve haver limitação ao acesso à justiça em razão da criação de novas condições da ação.

## REFERÊNCIAS

AMARAL. Paulo Osternack. **Arbitragem e Administração Pública**. Belo Horizonte: Fórum 2012.

ARENHART, Sérgio Cruz. OSNA, Gustavo. **Curso de Processo Civil Coletivo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

BARBOSA MOREIRA, José Carlos. O problema da duração dos processos: premissas para uma discussão séria. In: BARBOSA MOREIRA, José Carlos. **Temas de direito processual**: nona série. São Paulo: Saraiva, 2007.

BRASIL. **Constituição (1988). Constituição: República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 6.830, de 22 de setembro de 1980**. Dispõe sobre a cobrança judicial da Dívida Ativa da Fazenda Pública, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 set. 1980.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a arbitragem. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 set. 1996.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

\_\_\_\_\_. Governo Federal. Integração do Consumidor.gov.br ao PJe irá diminuir Judicialização entre empresas e consumidores. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1570544381.96>> Acesso em 29 nov. 2019.

CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da. Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (collaborative law): “mediação sem mediador”. **Revista de Processo**. v. 259, pp. 471–489, set. 2016.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Negócios Processuais sob a perspectiva do Juiz. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos (coord.). **Processo em Jornadas**. Salvador: JusPodivm, 2016.

CADIET, Loic. **La desjudicialización: informe introductorio. Convenciones Procesales: Estudios sobre negocio jurídico y proceso**. Lima: Raguel Ediciones, 2015.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1998.

CARRETEIRO, Mateus Aimoré. **Tutelas de urgência e arbitragem**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

COUTO, Mônica Benetti; CRUZ, Luana Pedrosa de Figueiredo. Desjudicialização e novo código de processo civil: análise à luz das técnicas inseridas no sistema processual brasileiro. **Revista de Processo**. v. 271, pp. 405-425, set. 2017.

Consumidor.gov. **Conheça o Consumidor.gov**. Disponível em:<<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> Acesso em: 02 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. **Indicadores**. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>> Acesso em: 02 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. **Objetivos.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> Acesso em: 02 nov. 2019.

DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. Teoria geral do novo processo civil. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2018.

\_\_\_\_\_. Fundamentos do Processo Civil Moderno. 2. ed. São Paulo, Malheiros: 1987

FORGIONI, Paula. A interpretação dos negócios empresariais no novo código civil brasileiro. **Revista de Direito Mercantil.** ano 13. abr./jun. 2003. São Paulo: Malheiros, 2003.

GEBRAN, João Gabriel Rache; HAJAR, Yasmine Nemer. A obrigatoriedade da mediação prevista em cláusulas escalonadas. **Revista da Escola da Magistratura do TRF da 4ª Região.** 2019. n 13. ano 6. Porto Alegre, RS.

GUERRERO, Luis Fernando. **Os Métodos de Solução de Conflitos e o Processo Civil.** São Paulo: Atlas, 2015.

GOMES, Frederico Augusto. **A Estabilização da Tutela Antecipada.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Revisitando a Teoria Geral do Processo. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos (coord.). **Processo em Jornadas.** Salvador: JusPodivm, 2016.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. O novo paradigma de solução dos conflitos: juízes e advogados estão preparados? In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos (coord.). **Processo em Jornadas.** Salvador: JusPodivm, 2016.

LESSA NETO, João Luiz. O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?!

**Revista de Processo.** v. 244, pp. 427 – 441, jun. 2015.

LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. **Cláusulas Escalonadas.** São Paulo : Saraiva, 2013

LIEBMAN, Enrico Tulio. **Manual de Direito Processual Civil.** 3. ed. Tradução de Cândido Rangel Dinamarco. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 197.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de direito.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. In: ALVIM, Teresa Arruda; DIDIER JR, Fredie; TALAMINI, Eduardo; DANTAS, Bruno. **Breves Comentários ao Novo Código de Processo Civil.** 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Curso de Processo Civil.** 1. vol. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. In: ALVIM, Teresa Arruda; DIDIER JR, Fredie; TALAMINI, Eduardo; DANTAS, Bruno. **Breves Comentários ao Novo Código de Processo Civil.** 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico (e seus meios de pagamento) ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. In: ANDREASSA JUNIOR, Gilberto; GONÇALVES DE OLIVEIRA, Andressa Jarleti. **Novos estudos de direito bancário.** Curitiba: Íthala, 2019.

MAZZOLA, Marcelo. Dispensa da audiência de conciliação/mediação: seis dribles e dois gols. **Migalhas.** Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI252601,61044-Dispensa+da+audiencia+de+conciliacaomediacao+seis+dribles+e+dois+gols>> Acesso em 29 nov. 2019.

MULLER, Julio Guilherme. **Negócios Processuais e Desjudicialização da Produção da Prova**. Análise Econômica e Jurídica. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil**. 10. ed. Salvador: JusPodvim, 2018.

OLIVEIRA, Pedro Miranda de. O princípio da primazia do julgamento do mérito recursal no CPC projetado: óbice ao avanço da jurisprudência ofensiva. **Revista dos Tribunais**. v. 950, p. 107 – 132, dez. 2014.

OSNA, Gustavo. **Processo Civil, Cultura e Proporcionalidade: análise crítica da teoria processual**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

PACHIKOSKI, Silvia Rodrigues. A cláusula escalonada. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe (coord.). **Arbitragem e mediação: a reforma da legislação brasileira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

RAGONE, Álvaro Perez. El impacto entre lo sustantivo y lo procesal: el puente de la justicia procedimental. In: ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel (coord.). **O Processo civil entre a técnica processual e a tutela dos direitos: estudos em homenagem a Luiz Guilherme Marinoni**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

ROQUE, Andre Vasconcelos; GAJARDONI, Fernando da Fonseca; DELLORE, Luiz; MACHADO, Marcelo Pacheco; OLIVEIRA JR., Zulmar Duarte de. **Releitura do princípio do acesso à Justiça**: A necessidade de prévio requerimento e o uso da plataforma consumidor.gov.br. Migalhas. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/TendenciasdoProcessoCivil/134,MI304544,91041-Releitura+do+principio+do+acesso+a+Justica+A+necessidade+de+previo>> Acesso em 23 nov. 2019.

SICA, Heitor Vitor Mendonça. Evolução legislativa da fase de saneamento e

organização do processo. **Revista de Processo** v. 255. pp. 435-460, mai. 2016.

STF. SE **5206** AgR, Rel. Min. Sepúlveda Pertence, Tribunal Pleno, DJ 12/12/2001

STJ. RE **631240**, Rel. Min. Roberto Barroso, Tribunal Pleno, DJ 03/09/2014, Repercussão Geral - Dje 07.11.2014.

STJ. Obudsman como forma de desjudicialização de conflitos na relação de consumo. CUEVA, Ricardo Villas Bôas (coord.) 2019. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/static\\_files/STJ/Midias/arquivos/Noticias/programa\\_ombudsman\\_0909completo.pdf](http://www.stj.jus.br/static_files/STJ/Midias/arquivos/Noticias/programa_ombudsman_0909completo.pdf)> Acesso em 23 nov. 2019.

TALAMINI, Eduardo; WAMBIER, Luiz Rodrigues. **Novo Curso Avançado de Processo Civil**. 1. vol. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

\_\_\_\_\_. **Novo Curso Avançado de Processo Civil**. 2. vol. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

\_\_\_\_\_. **Novo Curso Avançado de Processo Civil**. 4. vol. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016.

TJRS. AC **70082503152/RS**. Rel. Des. Tasso Caubi Soares Delabary. DJ 03/09/2019.

TJRS. AI **70080232952/RS**. Rel. Des. Tasso Caubi Soares Delabary. DJ 19/12/2018.

TJRJ. AC **00812236020178190038/RJ**. Rel. Des. Sérgio Seabra Varella. DJ 07/11/2018.

TJCE. AC **00109595420158060101**/CE. Rel. Des. Maria de Fátima de Melo Loureiro, DJ 09/10/2019.

UZEDA, Carolina. **Interesse Recursal**. Salvador: JusPodivm, 2018.

VIEIRA, Cauê. Pretensão resistida nas relações de consumo: consumidor.gov.br. **Migalhas**. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI295576,91041-Pretenso+resistida+nas+relacoes+de+consumo+consumidor.gov.br>> Acesso em 29 nov. 2019.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**. Belo Horizonte, Del Rey, 2019.

\_\_\_\_\_. A Mentalidade e os Meios Alternativos de Solução de Conflitos no Brasil. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; LAGRASTA NETO, Caetano; WATANABE, Kazuo (cords.). **Mediação e Gerenciamento do Processo**. Revolução na Prestação Jurisdicional. São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. **Revista de Processo**. v. 195, pp. 381–389, mai., 2011.

WOLKART, Erik Navarro. **Análise Econômica do Processo Civil**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

Justiça. **Integração do Consumidor.gov.br ao PJe irá diminuir judicialização entre empresas e consumidores**. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1570544381.96>> Acesso em 23 nov. 2019.