

**O ACESSO À JUSTIÇA E A
DESJUDICIALIZAÇÃO: A
TENSÃO ENTRE AS
PLATAFORMAS ONLINE DE
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
E O ENDURECIMENTO DA
GRATUIDADE DE JUSTIÇA
NO BRASIL
CONTEMPORÂNEO**

**ACCESS TO JUSTICE AND DEJUDICIALIZATION: THE TENSION BETWEEN
ONLINE DISPUTE RESOLUTION PLATFORMS AND THE TIGHTENING OF
LEGAL AID IN CONTEMPORARY BRAZIL**

Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas • 22/06/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/781879842](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/781879842)

Juliana de Santana Patricio¹

Djenane Pereira de Souza²

Thaís Pereira Vargas³

Daiana El Omairi Schanoski⁴

Ricardo Gonçalves Ribeiro⁵

Danielle Rosa Pereira⁶

Thiago Henrique de Moraes Nobre⁷

Fernando Hiroyuki Hosaka⁸

Rosemeire Gil Manganaro⁹

Maiara Astrigi de Araujo Ricardo¹⁰

RESUMO

O presente artigo analisa o fenômeno do acesso à justiça no Brasil contemporâneo sob a ótica de um duplo movimento institucional: o fomento aos Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASC), especificamente por meio de plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODR) como o Consumidor.gov.br, e o progressivo endurecimento jurisprudencial na concessão do benefício da justiça gratuita. O objetivo da pesquisa é investigar se a exigência judicial de utilização prévia de plataformas digitais como condição para o exercício do direito de ação, somada à exigência de provas exaustivas de hipossuficiência econômica, configura uma violação ao princípio da inafastabilidade da jurisdição. A metodologia adotada consiste em pesquisa de natureza qualitativa, método dedutivo e revisão bibliográfica e documental, amparada nas premissas teóricas de Mauro Cappelletti, Bryant Garth, Kazuo Watanabe e Boaventura de Sousa Santos, além de análise da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ). O desenvolvimento demonstra que, embora a adoção do modelo de Justiça Multiportas seja essencial para combater a crise de morosidade do Judiciário, a imposição de vias digitais desconsidera o "fosso digital" brasileiro. Conclui-se que a exigência obrigatória de autocomposição online, aliada às barreiras econômicas criadas pela restrição da gratuidade, subverte a lógica da proteção aos vulneráveis, transformando ferramentas de facilitação em novos obstáculos ao acesso à ordem jurídica justa.

Palavras-chave: Acesso à Justiça; Justiça Gratuita; Meios Alternativos de Solução de Conflitos; Consumidor; gov; br.

ABSTRACT

This article analyzes the phenomenon of access to justice in contemporary Brazil from the perspective of a dual institutional

movement: the promotion of Appropriate Dispute Resolution (ADR) methods, specifically through Online Dispute Resolution (ODR) platforms such as Consumidor.gov.br, and the progressive jurisprudential tightening in granting the benefit of legal aid. The research aims to investigate whether the judicial requirement of prior use of digital platforms as a condition for exercising the right of action, coupled with the demand for exhaustive evidence of economic insufficiency, constitutes a violation of the principle of unhindered access to jurisdiction. The methodology adopted consists of qualitative research, a deductive method, and a bibliographical and documentary review, supported by the theoretical premises of Mauro Cappelletti, Bryant Garth, Kazuo Watanabe, and Boaventura de Sousa Santos, in addition to an analysis of the jurisprudence of the Superior Court of Justice (STJ). The development demonstrates that, although the adoption of the Multi-door Courthouse model is essential to combat the Judiciary's backlog crisis, the imposition of digital channels disregards the Brazilian "digital divide". It is concluded that the mandatory requirement of online self-composition, combined with the economic barriers created by the restriction of legal aid, subverts the logic of protection for the vulnerable, transforming facilitation tools into new obstacles to access to a just legal order.

Keywords: Access to Justice; Legal Aid; Alternative Dispute Resolution; Consumidor; gov; br; Dejudicialization.

1. INTRODUÇÃO

O direito fundamental ao acesso à justiça, historicamente concebido sob uma ótica estritamente formal — traduzida como a mera faculdade de ingressar com uma demanda nas dependências do Poder Judiciário —, passou por profundas e necessárias

transformações conceituais e pragmáticas nas últimas décadas. No cenário brasileiro contemporâneo, marcado por uma explosão de litigiosidade de massa e por índices alarmantes de congestionamento processual, o Estado viu-se compelido a repensar os caminhos e as estruturas vocacionadas à pacificação social.

Nesse contexto de esgotamento do modelo tradicional adjudicatório, ganham proeminência os Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASC). Impulsionados pela revolução tecnológica e pelo imperativo de eficiência, tais meios têm se consubstanciado, crescentemente, em ferramentas de *Online Dispute Resolution* (ODR), cujo maior expoente estatal no Brasil é a plataforma Consumidor.gov.br. Esse movimento em prol da "desjudicialização" busca desafogar as varas cíveis e os Juizados Especiais, transferindo a resolução de litígios (especialmente os de consumo) para o ambiente virtual, mediado pelas próprias partes.

Todavia, paralelamente a essa política de incentivo à autocomposição digital, observa-se na práxis forense brasileira um fenômeno diametralmente oposto à facilitação do acesso: o progressivo endurecimento jurisprudencial no que tange aos critérios para a concessão do benefício da gratuidade de justiça. Magistrados e tribunais, em uma tentativa de conter o que denominam de "litigância predatória" ou frívola, têm exigido robustas comprovações documentais de hipossuficiência, relativizando a presunção legal encartada no Código de Processo Civil.

O presente artigo científico tem como escopo central analisar esse duplo e paradoxal movimento operado pelo sistema de justiça brasileiro. Busca-se, portanto, responder ao seguinte problema de

pesquisa: de que maneira a exigência judicial de utilização prévia de plataformas online de resolução de conflitos, somada às recentes restrições impostas à concessão da justiça gratuita, impacta o acesso à ordem jurídica justa por parte das populações mais vulneráveis?

A relevância deste estudo justifica-se pela necessidade premente de avaliar se as inovações tecnológicas e processuais, concebidas originariamente para democratizar e acelerar a tutela de direitos, não estariam, sub-repticiamente, erguendo novas e sofisticadas barreiras ao cidadão comum.

Para tanto, o texto estruturar-se-á partindo do referencial teórico clássico sobre acesso à justiça, analisando as chamadas ondas renovatórias e a releitura nacional do tema. Em seguida, debruçar-se-á sobre o paradigma do Tribunal Multiportas e o advento das ODRs, para desaguar na análise crítica da jurisprudência pátria, que, ao mesclar barreiras econômicas (indeferimento de justiça gratuita) com barreiras procedimentais (imposição de conciliação prévia online), ameaça a inafastabilidade da jurisdição.

2. REFERENCIAL TEÓRICO: ACESSO À JUSTIÇA, ONDAS RENOVATÓRIAS E BARREIRAS ECONÔMICAS

Para compreender as tensões atuais do sistema judiciário brasileiro, é imperativo revisitar os fundamentos epistemológicos do movimento mundial de acesso à justiça. A noção de que o simples direito de peticionar ao Estado era insuficiente para garantir a igualdade material entre os litigantes ganhou contornos científicos na segunda metade do século XX.

2.1. O Paradigma de Cappelletti e Garth e o Projeto Florença

A compreensão dogmática moderna do acesso à justiça é indissociável dos vastos estudos desenvolvidos sob a batuta de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, consubstanciados no monumental "Projeto Florença" na década de 1970. Segundo os autores, o acesso à justiça não se limita a um direito social fundamental encartado em declarações universais; ele é o "direito a ter direitos", o ponto de articulação central que concede efetividade a todas as outras prerrogativas materiais do cidadão. Para os doutrinadores, um sistema jurídico perde sua legitimidade se não possuir mecanismos eficientes para que as pessoas possam reivindicar a proteção de seus interesses (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Para mapear e propor soluções globais aos obstáculos processuais e sistêmicos, Cappelletti e Garth identificaram o fenômeno das "três ondas renovatórias" do processo. A **primeira onda** diz respeito à assistência judiciária aos pobres. Os autores constataram que a barreira econômica é o primeiro e mais brutal filtro da justiça. Custas judiciais, honorários advocatícios e a capacidade de suportar a morosidade do processo (o custo do tempo) inviabilizam a participação dos menos favorecidos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

A **segunda onda** focou na tutela dos direitos difusos e coletivos, reconhecendo que as sociedades de massa produzem litígios que transcendem o indivíduo isolado (consumidores, meio ambiente). Por fim, a **terceira onda** — que dialoga diretamente com o escopo deste artigo — engloba uma abordagem mais ampla, focada em novos arranjos institucionais. Essa onda propõe a simplificação de procedimentos, a desformalização da justiça e, crucialmente, o fomento aos métodos alternativos de resolução de disputas (MASC),

descentralizando o poder de julgar para árbitros, mediadores e conciliadores (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

2.2. A Ordem Jurídica Justa e a Visão Sociológica no Brasil

No contexto da doutrina brasileira, os ensinamentos do Projeto Florença foram recepcionados e expandidos de forma brilhante por expoentes como Kazuo Watanabe e Ada Pellegrini Grinover. Watanabe (2005) foi pioneiro ao alertar a comunidade jurídica nacional de que o acesso à justiça não deve, sob hipótese alguma, ser confundido com o mero "acesso ao Poder Judiciário".

Para Watanabe, o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, ao consagrar a inafastabilidade da jurisdição ("a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito"), consagra, na verdade, o acesso a uma "ordem jurídica justa". Isso abrange o direito de acesso à informação, a um juiz imparcial e, sobretudo, a uma resposta estatal que seja tempestiva, adequada e que promova a real pacificação social, o que valida e incentiva fortemente a adoção de meios autocompositivos (WATANABE, 2005).

Apesar dessa brilhante evolução dogmática, a concretude da prestação jurisdicional no Brasil esbarra na dura realidade social. Boaventura de Sousa Santos (2007) apresenta uma crítica sociológica severa, alertando que o sistema judicial estatal é intrinsecamente seletivo. Segundo o autor, a estrutura dos tribunais reproduz e agrava as desigualdades de classe. A arquitetura, o vernáculo hermético (juridiquês) e, acima de tudo, o custo financeiro, transformam o Poder Judiciário em um aparato de difícil alcance para as classes populares, configurando o que se pode

chamar de distanciamento abissal entre o direito proclamado e o direito vivido (SANTOS, 2007).

2.3. O Atual Endurecimento da Gratuidade de Justiça Como Retrocesso

É justamente na primeira onda renovatória — a transposição da barreira econômica — que o sistema de justiça brasileiro contemporâneo apresenta um de seus mais preocupantes e paradoxais retrocessos. A gratuidade de justiça, ou assistência judiciária gratuita, possui assento e envergadura constitucional no Brasil. O artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal de 1988 estabelece que "o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos" (BRASIL, 1988).

Na esfera infraconstitucional, buscando dar concretude a esse mandamento e facilitar o acesso à jurisdição, o Código de Processo Civil de 2015 (Lei nº 13.105/2015) revogou as disposições processuais da antiga Lei nº 1.060/1950, atualizando a sistemática do benefício. O legislador pátrio foi categórico ao estabelecer, no artigo 99, § 3º, do CPC/2015, que "presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural". Mais adiante, no § 4º do mesmo dispositivo, a lei estipula que a assistência do requerente por advogado particular não impede a concessão do benefício (BRASIL, 2015).

A mens legis (intenção do legislador) foi nítida: estabelecer uma presunção protetiva em favor do cidadão e inverter o ônus probatório. A doutrina processual majoritária, capitaneada por autores como Fredie Didier Jr. (2017) e Daniel Amorim Assumpção

Neves (2021), alerta reiteradamente para uma distinção conceitual basilar frequentemente ignorada pelos tribunais: a diferença entre "miserabilidade econômica" (indigência, pobreza extrema) e "hipossuficiência processual" (insuficiência de recursos temporária para arcar com custas sem prejuízo do próprio sustento). O benefício da justiça gratuita destina-se a esta última. Não se exige que o indivíduo viva em estado de penúria absoluta para acessar o Judiciário sem pagar custas, bastando que o pagamento comprometa o orçamento familiar.

Contudo, sob o argumento da crise de sobrecarga do Judiciário e da necessidade imperiosa de coibir aventuras jurídicas — a famigerada "litigância predatória" e a "indústria do dano moral" —, os magistrados de instâncias ordinárias passaram a atuar com extrema rigidez hermenêutica. Observa-se a consolidação do que a sociologia jurídica classifica como "jurisprudência defensiva": a criação de entraves burocráticos e processuais não previstos em lei, criados pelos próprios tribunais para frear a entrada de novas demandas e reduzir o acervo processual.

Tornou-se praxe forense em diversas comarcas do país o indeferimento liminar da gratuidade ou a expedição de despachos padronizados exigindo do autor a comprovação documental exaustiva de sua pobreza. Exige-se, com frequência, a juntada de Declarações de Imposto de Renda dos últimos três exercícios, extratos bancários de todas as contas vinculadas ao CPF do autor, faturas de cartão de crédito, cópias da Carteira de Trabalho e até mesmo comprovantes de despesas com energia elétrica e água.

Essa postura jurisdicional configura um evidente desvirtuamento do sistema acusatório e uma atuação quase inquisitorial do magistrado.

O juiz assume a figura de "auditor fiscal" das contas do requerente, muitas vezes agindo de ofício, antes mesmo de ocorrer a citação da parte ré — a quem, de fato, competiria o ônus legal de impugnar o pedido de justiça gratuita, conforme dispõe o art. 100 do CPC/2015.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), provocado a pacificar a matéria, consolidou o entendimento de que a presunção legal de pobreza milita em favor da pessoa natural, mas possui natureza *juris tantum* (relativa). Ou seja, ela pode ser afastada. No entanto, o próprio STJ estabeleceu um limite claro para essa investigação patrimonial. O magistrado somente pode ordenar a comprovação da hipossuficiência se houver nos autos "elementos que evidenciem a falta dos pressupostos legais para a concessão de gratuidade", devendo, antes de indeferir o pedido, determinar à parte a comprovação do preenchimento dos pressupostos, nos exatos termos do art. 99, § 2º, do CPC (BRASIL, 2021).

Isto significa que, se a petição inicial e os documentos apresentados não trouxerem nenhuma contradição evidente (como, por exemplo, um autor que pleiteia justiça gratuita, mas junta um comprovante de residência em bairro de altíssimo padrão e busca a indenização de um veículo de luxo), a presunção de veracidade da declaração de pobreza deve imperar. A dúvida deve ser interpretada a favor do acesso à justiça, e não contra ele.

Entretanto, a aplicação prática dessa orientação superior tem sido distorcida nas instâncias inferiores: a investigação patrimonial profunda deixou de ser a exceção (motivada por elementos contraditórios nos autos) para se tornar a regra inflexível.

O resultado dessa práxis rigorosa e desconfiada é a criação de um nefasto filtro censório econômico. Ao impor entraves burocráticos e expor o cidadão ao constrangimento de ter que provar sua hipossuficiência por meio da devassa de sua privacidade financeira, o Estado falha gravemente com a primeira onda renovatória de Cappelletti e Garth. O combate institucional à má-fé processual e ao abuso do direito de ação é uma pauta legítima e necessária para a higidez do sistema de justiça; todavia, ele não pode ser instrumentalizado de modo a punir, por tabela, o cidadão de boa-fé, transformando o acesso à ordem jurídica justa, mais uma vez, em um artigo de luxo acessível apenas àqueles que podem pagar o "pedágio" das custas judiciais.

3. METODOLOGIA

A pesquisa aqui desenvolvida adota uma abordagem metodológica de natureza qualitativa e exploratória, utilizando-se, quanto aos procedimentos lógicos, do método dedutivo. O delineamento metodológico baseia-se fundamentalmente em pesquisa bibliográfica e documental, buscando compreender o fenômeno jurídico em sua complexidade teórica e em sua aplicação prática pelos tribunais.

A revisão de literatura ampara-se em doutrinas clássicas e contemporâneas sobre teoria geral do processo, sociologia jurídica e direito processual civil. O marco teórico eleito orbita em torno das premissas estabelecidas pelo "Projeto Florença" de Cappelletti e Garth, pelas lições de instrumentalidade e ordem jurídica justa de Kazuo Watanabe e Ada Pellegrini Grinover, bem como pelas críticas sociológicas ao elitismo judicial formuladas por Boaventura de Sousa Santos.

No que tange à pesquisa documental, o estudo promove a exegese da legislação processual civil vigente (especialmente a Lei nº 13.105/2015 - Código de Processo Civil), da Constituição Federal de 1988 e das diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com destaque para a Resolução nº 125/2010. Ademais, foi procedida uma análise jurisprudencial focada no entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e de tribunais estaduais, utilizando como descritores de busca termos como "interesse de agir", "Consumidor.gov.br", "condição da ação", "justiça gratuita" e "presunção de hipossuficiência".

4. A DESJUDICIALIZAÇÃO, AS PLATAFORMAS ONLINE E O RISCO DO RETROCESSO

Concomitantemente à barreira econômica ergida pela restrição da justiça gratuita, o sistema brasileiro tem apostado na terceira onda renovatória (simplificação e métodos alternativos) como a panaceia para a crise judiciária. A tecnologia inseriu um novo e complexo vetor nesta equação.

4.1. O Tribunal de Múltiplas Portas e o Incentivo à Autocomposição

Diante do colapso numérico — com um acervo que orbita a casa de 80 milhões de processos em tramitação no país, segundo relatórios anuais do CNJ —, a doutrina e o Conselho Nacional de Justiça adotaram enfaticamente a teoria do "Tribunal de Múltiplas Portas" (*Multi-door Courthouse*). Idealizada originariamente por Frank Sander, na Conferência de Pound em 1976 nos Estados Unidos, a teoria propõe que o Judiciário não deve ser visualizado pelo cidadão

como uma porta única que leva inevitavelmente ao contencioso (sentença imposta pelo juiz) (TARTUCE, 2015).

Ao contrário, o fórum deve ser um grande centro de triagem de litígios. O cidadão adentra e é direcionado para a "porta" mais adequada ao seu caso específico: conciliação, mediação, arbitragem ou, em última instância, a adjudicação tradicional. No Brasil, essa mudança de paradigma cultural encontrou forte amparo na Resolução nº 125/2010 do CNJ, que instituiu a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, e posteriormente foi consagrada pelo CPC/2015 (art. 3º, § 3º), que impõe aos juízes, advogados, defensores e promotores o dever de estimular a autocomposição.

O acesso à justiça deixa, assim, de ser apenas a possibilidade de ingressar em juízo e passou a significar o direito a uma ordem jurídica justa. O renomado jurista Kazuo Watanabe (2015, p. 88) argumenta que o acesso à justiça não se esgota na simples permissão de acesso ao Judiciário, mas "deve ser entendido como o acesso a uma solução efetiva para o conflito, seja ela obtida por meio de uma sentença judicial ou por outros meios disponibilizados pelo ordenamento". O objetivo final torna-se a pacificação social e a justa solução do litígio.

4.2. As Online Dispute Resolutions (ODR) e o Papel do Consumidor.gov.br

Com o avanço exponencial da internet e a pandemia de COVID-19 acelerando a virtualização da vida civil, a arquitetura do Tribunal Multiportas migrou para o ciberespaço. Surgiram as ferramentas de *Online Dispute Resolution* (ODR), plataformas digitais projetadas

para mediar e resolver litígios fora das dependências físicas do Estado e sem a necessidade de instauração de um processo formal.

Neste cenário de "desjudicialização", o Estado brasileiro, através da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) vinculada ao Ministério da Justiça, implementou e capilarizou o portal **Consumidor.gov.br**. Trata-se de uma política pública de altíssima relevância, estruturada para permitir a interlocução direta, transparente e online entre consumidores e empresas fornecedoras (geralmente grandes players como bancos, companhias aéreas e de telefonia), supervisionada pelos Procons e outros órgãos de defesa do consumidor.

A doutrina especializada e os dados estatísticos reconhecem o absoluto sucesso sistêmico da plataforma. Os índices de acordo ultrapassam a marca dos 80%, e o tempo médio de resposta das empresas orbita em torno de 7 a 10 dias. Tais métricas demonstram que, sob a ótica da terceira onda de Cappelletti e Garth e da teoria da "ordem jurídica justa" de Watanabe, o Consumidor.gov.br representa um avanço monumental para o acesso material e célere à pacificação de danos de massa.

Tal iniciativa se mostra louvável, considerando-se que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em seu relatório "Justiça em Números", apresenta dados preocupantes que demonstram um congestionamento acelerado do Judiciário. Os números revelam dezenas de milhões de processos em tramitação e uma taxa de congestionamento que aponta a incapacidade do sistema em dar vazão ao volume de demandas que ingressam (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023).

Luiz Guilherme Marinoni (2017, p. 112) aponta que a morosidade não é apenas um problema de gestão ou de falta de recursos, mas reflete também uma crise do modelo processual tradicional, excessivamente formalista e pautado na lógica adversarial do "ganha-perde".

4.3. A Controvérsia Jurisprudencial: Plataforma Online Como Condição da Ação?

Todavia, é exatamente no sucesso e na eficiência dessas plataformas de desjudicialização que reside a gênese de um perigoso desvio de finalidade por parte do Poder Judiciário. O fenômeno que se passa a analisar constitui o cerne crítico deste artigo.

Impulsionados pelo afã de reduzir o estoque de processos (meta de produtividade) e encampando o discurso de que os Juizados Especiais Cíveis (JEC) não podem ser transformados em "primeiro balcão de reclamações", alguns magistrados espalhados pelos tribunais estaduais brasileiros passaram a adotar uma postura processual drástica: **a exigência da comprovação de tentativa de resolução prévia no portal Consumidor.gov.br como requisito indispensável para o recebimento da petição inicial.**

O argumento jurídico utilizado por esses juízes fundamenta-se no artigo 17 do CPC/2015, que dispõe que para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade. A tese sustentada é de que, se o consumidor não buscou os canais administrativos ou digitais antes de judicializar a questão, não estaria configurada a chamada "pretensão resistida" (ou lide, segundo a clássica concepção carneluttiana). Sem pretensão resistida, faleceria ao autor o interesse de agir (interesse-necessidade), o que culmina no indeferimento da

inicial e na extinção do processo sem resolução de mérito, com fulcro no art. 485, VI, do CPC.

Para dar substrato a essa prática, esses magistrados operam uma analogia com o julgamento do **Recurso Extraordinário 631.240**, proferido pelo Supremo Tribunal Federal (STF). Naquela oportunidade (Tema 350 da repercussão geral), o STF definiu que a exigência de prévio requerimento administrativo junto ao INSS é condição para o ajuizamento de demandas previdenciárias.

Entretanto, a melhor doutrina processual e parte significativa do STJ rechaçam essa equiparação, apontando-a como uma falsa simetria (ALMEIDA, 2020). O caso do INSS envolve autarquia previdenciária e dinheiro público sob gestão vinculada, em que o Estado precisa ser provocado para analisar o pleito (não há lesão antes do indeferimento). Já nas relações de consumo, a lesão já ocorreu (o corte indevido de luz, o voo cancelado, a cobrança abusiva na fatura). Exigir que o lesado bata à porta eletrônica da própria empresa ofensora antes de buscar o juiz configura, para muitos, uma obstrução direta à garantia de inafastabilidade da jurisdição.

O Superior Tribunal de Justiça tem oscilado, mas decisões monocráticas e posicionamentos de turmas tendem a afirmar que, via de regra, o prévio requerimento extrajudicial não é condição indispensável à propositura de ação indenizatória ou declaratória no âmbito das relações de consumo, não podendo o juiz forçar o uso da plataforma governamental sob pena de extinção do feito.

4.4. Interseccionalidade: O "Fosso Digital" e a Exclusão dos Vulneráveis

A gravidade de impor o Consumidor.gov.br como "condição da ação" não é apenas processual, mas profundamente sociológica. Transformar uma ferramenta ODR em uma etapa de cumprimento obrigatório significa desconsiderar a realidade fática do Brasil, um país onde impera o chamado **Fosso Digital** (*Digital Divide*).

A digitalização e o acesso à internet não ocorrem de maneira uniforme. Segundo dados do IBGE, milhões de brasileiros ainda não possuem acesso contínuo à internet de banda larga, utilizando planos pré-pagos precários de telefonia móvel ("franquias de dados" restritas ao uso do WhatsApp). Além disso, há o déficit de letramento digital: pessoas idosas, populações ribeirinhas, rurais ou em situação de vulnerabilidade extrema (estruturalmente pobres) não possuem a habilidade de navegar em portais do Governo (gov.br), criar senhas duplas, preencher formulários online de forma descritiva e anexar arquivos em formato PDF para formalizar suas reclamações.

Para essas pessoas hipossuficientes, a figura do Defensor Público e o balcão presencial dos Juizados Especiais Cíveis (atermação) são as únicas vias tangíveis de comunicação com o Estado.

É neste ponto que o tema do endurecimento da gratuidade de justiça cruza com a desjudicialização imposta, gerando o fenômeno que podemos chamar de **duplo filtro de exclusão judiciária**. O cidadão de baixa renda, lesado em seus direitos consumeristas (como num caso de empréstimo consignado fraudulento descontado de sua parca aposentadoria), procura a justiça estadual. Imediatamente, ele esbarra no primeiro muro: o juiz indefere ou burocratiza excessivamente o seu pedido de justiça gratuita, exigindo certidões e declarações que o idoso não sabe como obter. Superado (ou não) esse obstáculo, surge o segundo muro

institucional: o juiz indefere a petição inicial sob o argumento de que o idoso não utilizou a plataforma online do Consumidor.gov.br.

Neste cenário aterrador, o que se observa é o Estado se valendo de institutos criados para facilitar o acesso (gratuidade e tecnologia) como escudos de defesa contra o cidadão, institucionalizando o cerceamento de defesa sob o manto da "eficiência da gestão processual" (ALMEIDA, 2020).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso à justiça no Brasil enfrenta, inegavelmente, um momento de transição complexo e paradoxal. Se por um lado a superação da visão monopolista da jurisdição e a adoção enfática dos Meios Adequados de Solução de Conflitos representam a maturidade institucional exigida pela Terceira Onda de Cappelletti e Garth, por outro, a aplicação distorcida dessas ferramentas evidencia uma crise de empatia e um preocupante elitismo sistêmico por parte do Poder Judiciário.

A resposta ao problema de pesquisa inicialmente proposto é clara: o incentivo ao uso de plataformas online, como o Consumidor.gov.br, aliado às restrições pretorianas à gratuidade da justiça, impacta negativamente e de forma desproporcional as populações hipervulneráveis. Tais movimentos acabam por instituir um filtro econômico e tecnológico velado, que marginaliza aquele cidadão que não possui nem os recursos financeiros para litigar, nem o letramento ou a infraestrutura tecnológica para se valer das ODRs.

Conclui-se, de forma categórica, que a plataforma estatal de mediação consumerista possui inestimável valor como política pública. Ela deve ser amplamente divulgada, incentivada e

aperfeiçoada como uma via *facultativa*, prévia e célere. No entanto, ela jamais pode ser erigida à categoria de condicionante obrigatória para o exercício do direito de ação. Entender de maneira diversa significa violar frontalmente a garantia constitucional da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF) e fechar as portas do Tribunal Multiportas justamente para aqueles que mais precisam adentrá-lo.

Ademais, a análise empreendida restou demonstrar que a obsessão atual pelo combate à chamada litigância predatória não pode transmutar o magistrado em um inquisidor das finanças dos requerentes. Ao adotar o esvaziamento da presunção legal de hipossuficiência (art. 99, § 3º, CPC) como regra, exigindo comprovações documentais análogas a auditorias fiscais, o Estado ignora os ensinamentos da Primeira Onda renovatória.

É imperioso que a busca legítima por eficiência processual, modernização e redução de acervos não tenha como dano colateral o sacrifício do direito material dos vulneráveis. A tecnologia e a desjudicialização são aliadas da justiça, desde que o Estado não se esqueça de que, no outro extremo do terminal cibernético e da peça processual, existe um cidadão cuja cidadania plena só é garantida através de um sistema judiciário acolhedor, gratuito para quem necessita, e acima de tudo, humanizado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. Acesso à justiça, meios alternativos de resolução de conflitos e as online dispute resolutions no Brasil. *In*: FUX, Luiz (Coord.). **O novo processo civil brasileiro: direito e expectativas**. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 18 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 18 maio 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.** Dispõe sobre a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no Âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2010.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 1.834.456/SP.** Relator: Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 24/05/2021, DJe 28/05/2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (STF). **Recurso Extraordinário nº 631.240/MG.** Relator: Ministro Roberto Barroso, Tribunal Pleno, julgado em 03/09/2014, DJe 10/11/2014. (Tema 350 da Repercussão Geral).

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça.** Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Justiça em Números 2023: ano base 2022. Brasília: CNJ, 2023.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento.**

19. ed. Salvador: Juspodivm, 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini. O processo em sua unidade - I. *In: Os poderes do juiz e o controle das decisões judiciais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MARINONI, L. G. Novo curso de processo civil: Tutela dos direitos mediante procedimento comum. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. v. 2.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil**. 13. ed. Salvador: Juspodivm, 2021.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez, 2007.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 2. ed. atual. e ampl. São Paulo: Método, 2015.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. *In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Participação e processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. *In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Vol. 3. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

¹ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

² Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

³ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁴ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁵ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁶ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail.](#)

⁷ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁸ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁹ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

¹⁰ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)