

ACESSO À JUSTIÇA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: ANÁLISE CRÍTICA DO PL 533/2019

ACCESS TO JUSTICE IN CONSUMER RELATIONS: A CRITICAL ANALYSIS OF BILL 533/2019

DOI: 10.19135/revista.consinter.00021.08

Recebido/Received 30/07/2025 – Aprovado/Approved 06/11/2025

Ana Paula Kosloski Miranda¹ – <https://orcid.org/0009-0002-3534-819X>

Andreza Cristina Baggio² – <https://orcid.org/0000-0001-9574-6494>

Resumo

A presente pesquisa tem por objetivo analisar criticamente o Projeto de Lei n.º 533/2019, que propõe condicionar o ajuizamento de ações consumeristas à comprovação de tentativa prévia de solução extrajudicial do conflito. Parte-se da hipótese de que, embora a proposta possa contribuir para a desjudicialização e o fortalecimento da cultura da conciliação, sua imposição obrigatória pode configurar barreira inconstitucional ao direito fundamental de acesso à justiça, especialmente para consumidores em situação de vulnerabilidade. Adota-se uma abordagem qualitativa, com base em pesquisa bibliográfica, documental, legislativa e jurisprudencial, a fim de examinar a evolução histórica e normativa do modelo de justiça multiportas no Brasil, desde as primeiras políticas públicas de incentivo à mediação e conciliação até o desenvolvimento contemporâneo das plataformas de resolução de disputas on-line (ODR). A partir dessa contextualização, discute-se a compatibilidade constitucional da exigência de tentativa extrajudicial obrigatória e os possíveis impactos dessa medida sobre a efetividade da tutela jurisdicional. Como resultado, propõe-se a adoção de cláusulas de salvaguarda voltadas à proteção dos consumidores vulneráveis e a integração cooperativa entre as fases extrajudicial e judicial, de modo que a desjudicialização se consolide como instrumento de facilitação — e não de restrição — ao acesso à ordem jurídica justa.

Palavras-chaves: Acesso à justiça. Desjudicialização. Relações de Consumo. Tentativa extrajudicial. ODR.

Abstract

¹ Servidora Pública da Secretaria de Justiça e Cidadania - DH. Mestranda em Direito do PPGD da UNINTER. E-mail: anapaulakmiranda.adv@gmail.com. Cep.: 80020-110. Curitiba, Paraná, Brasil. UNINTER - Centro Universitário Internacional. <https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0002-3534-819X>

² Doutora em Direito Econômico e Socioambiental pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (2010); Mestre em Direito Econômico e Social pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (2006); professora no Mestrado em Direito do Centro Universitário Internacional – UNINTER. E-mail: baggio.andreza@gmail.com. Cep.: 80020-110. Curitiba, Paraná, Brasil. UNINTER - Centro Universitário Internacional. <https://orcid.org/0000-0001-9574-6494>

Declaração de uso de Inteligência Artificial: a autora declara ter utilizado o modelo de linguagem ChatGPT (OpenAI, versão de março de 2025) exclusivamente para revisão linguística e aprimoramento redacional, sem qualquer interferência na elaboração teórica, metodológica ou conclusiva do artigo.

The present research aims to critically analyze Bill No. 533/2019, which proposes conditioning the filing of consumer actions on proof of a prior attempt at extrajudicial resolution of the conflict. It starts from the hypothesis that, although the proposal may contribute to the dejudicialization and strengthening of the culture of conciliation, its mandatory imposition may constitute an unconstitutional barrier to the fundamental right of access to justice, especially for consumers in situations of vulnerability. A qualitative approach is adopted, based on bibliographical, documentary, legislative, and jurisprudential research, in order to examine the historical and normative evolution of the multi-door justice model in Brazil, from the first public policies encouraging mediation and conciliation to the contemporary development of online dispute resolution platforms (ODR). From this contextualization, the constitutional compatibility of the requirement of mandatory extrajudicial attempts and the possible impacts of this measure on the effectiveness of judicial protection are discussed. As a result, the adoption of safeguard clauses aimed at protecting vulnerable consumers and the cooperative integration between the extrajudicial and judicial phases are proposed, so that dejudicialization is consolidated as an instrument of facilitation — and not of restriction — of access to a just legal order.

Keywords: Access to justice. Dejudicialization. Consumer relations. Extrajudicial attempts. ODR.

Sumário: 1. Introdução. 2. Panorama atual do acesso à justiça no Brasil. 3. Justiça multiportas: caminhos para a desjudicialização. 3.1 Resolução de conflitos na era digital: On Line Dispute Resolution, inclusão e o papel do Estado. 4. A pretensão resistida no Projeto de Lei n.º 533/2019 e seus impactos no acesso à justiça do consumidor. 5. Considerações finais. 6. Referências.

1 INTRODUÇÃO

A crescente judicialização das relações de consumo no Brasil constitui um dos mais expressivos fenômenos do sistema de justiça contemporâneo. O aumento exponencial de demandas envolvendo fornecedores e consumidores reflete não apenas a complexificação do mercado de massa e a difusão dos contratos de adesão, mas também a consciência crescente dos consumidores acerca de seus direitos e a dificuldade estrutural das empresas em adotar práticas preventivas de conformidade e governança contratual. Nesse cenário, o Poder Judiciário assume papel central na tutela dos direitos individuais e coletivos do consumidor, ainda que, por consequência, sofra o impacto da sobrecarga processual e da morosidade decorrente.

É nesse contexto de saturação judicial que ganha relevância o debate sobre os mecanismos de desjudicialização e o fortalecimento da justiça multiportas, conceito que propõe a coexistência de diversas vias de resolução de conflitos – judiciais e extrajudiciais – como expressão de um sistema plural e eficiente de acesso à justiça. Tal perspectiva, inspirada na terceira onda renovatória descrita por Cappelletti e Garth (1988), parte da premissa de que o acesso à justiça não se limita ao ingresso formal em juízo, mas compreende a efetividade da tutela jurisdicional e a existência de meios alternativos adequados à solução de litígios.

É nesse panorama que se insere o Projeto de Lei n.º 533/2019, que propõe condicionar o ajuizamento de demandas consumeristas à comprovação de tentativa prévia de resolução extrajudicial. A medida, embora orientada por um discurso de eficiência e pacificação social, suscita sérias dúvidas quanto à sua compatibilidade

com o direito fundamental de acesso à justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal.

O presente artigo tem por objetivo examinar criticamente o referido projeto, investigando se a obrigatoriedade da tentativa prévia de composição extrajudicial configura obstáculo inconstitucional ao exercício do direito de ação, especialmente à luz dos princípios da vulnerabilidade, da boa-fé objetiva e da efetividade da tutela jurisdicional. Parte-se da hipótese de que a imposição dessa exigência, ainda que amparada em propósitos legítimos de desjudicialização, pode restringir indevidamente a ampla tutela jurisdicional, esvaziando o núcleo essencial do direito de ação e comprometendo o acesso do consumidor ao sistema de justiça.

A metodologia adotada é qualitativa, fundada em pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial, com enfoque analítico na legislação vigente, em especial no texto do Projeto de Lei n.º 533/2019, e nas construções doutrinárias que tratam da justiça multiportas, da desjudicialização e do acesso à justiça. O estudo busca contribuir para o debate acadêmico e institucional sobre os limites constitucionais das políticas públicas de desjudicialização, refletindo sobre o equilíbrio necessário entre eficiência e inclusão jurídica.

Para tanto, o artigo aborda o conceito e a evolução da justiça multiportas, analisa o papel das plataformas de resolução de disputas on-line (ODR) como instrumentos de solução consensual e examina a constitucionalidade da exigência de tentativa extrajudicial obrigatória nas ações consumeristas. Por fim, discute-se se o estímulo à autocomposição, quando transformado em condição de procedibilidade, não acaba por instituir barreiras de acesso justamente aos consumidores mais vulneráveis, que carecem de meios técnicos e econômicos para o uso eficiente dessas plataformas.

Conclui-se que, embora o Projeto de Lei n.º 533/2019 apresente mérito ao fomentar a cultura da conciliação e a racionalização do sistema judicial, sua imposição compulsória pode configurar restrição inconstitucional ao direito fundamental de acesso à justiça, transformando o que deveria ser uma via de facilitação em mecanismo excludente de tutela jurisdicional. O desafio contemporâneo, portanto, consiste em compatibilizar a política de desjudicialização com a preservação da função contramajoritária do Judiciário e com a garantia de que a justiça, em qualquer de suas portas, permaneça efetivamente aberta a todos.

2 PANORAMA ATUAL DO ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

A Constituição Federal de 1988 (CF/88), em seu artigo 5º, inciso XXXV, estabelece a inafastabilidade da jurisdição, protegida como cláusula pétrea (art. 60, § 4º, IV), ao assegurar que nenhuma lesão ou ameaça a direito será excluída da apreciação do Poder Judiciário³. Esse preceito, amplamente interpretado pela doutrina e pela jurisprudência⁴, é reafirmado pelo Código de Processo Civil de 2015

³ MARIANO JUNIOR, Raul, *E-Due Process: Devido Processo Digital e Acesso à Justiça*, São Paulo: Grupo Almedina, 2023, p. 39.

⁴ MARTINS, Nathana Maria Silva, BRITO, Dante Ponte de, “Acesso à justiça e pretensão resistida no âmbito extrajudicial como condição para propositura de ação pelo consumidor”, *Revista da Academia*

(CPC/2015)⁵, que consolida o processo como instrumento de pacificação social e de concretização dos direitos fundamentais, em sintonia com à necessidade de um sistema de justiça que seja efetivo, célere e justo⁶.

A Emenda Constitucional n.º 45/2004, que teve entre suas inovações a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com o objetivo de aperfeiçoar a prestação jurisdicional, buscou consolidar as reformas do sistema de justiça brasileiro, ampliando sua capilaridade e garantindo maior celeridade e acessibilidade na solução de conflitos, com o intuito de remover os obstáculos que se interpõem ao acesso efetivo a uma justiça célere e acessível⁷.

Uma leitura mais atenta revela que os preceitos infraconstitucionais buscam oferecer uma garantia ampla, extrapolando os limites do Poder Judiciário, a quem incumbe a prestação da jurisdição, porém não de forma monopolística, ganhando força, nesse contexto, a jurisdição voluntária extrajudicial⁸.

Importante distinguir acesso à justiça de acesso à jurisdição. Enquanto a jurisdição refere-se à atividade estatal de composição de conflitos, o acesso à justiça possui abrangência maior, envolvendo medidas de prevenção de litígios, simplificação de procedimentos, redução de custos e criação de meios céleres de resolução, muitas vezes sem intervenção judicial⁹.

Entretanto, a tradição brasileira concentrou-se historicamente no Poder Judiciário como meio quase exclusivo de solução de conflitos. Esse modelo, associado à morosidade, à falta de investimentos em estrutura e pessoal, bem como à cultura de litigiosidade, resultou em sobrecarga judicial¹⁰.

Dados do CNJ de 2024¹¹ indicaram que, em 2023, foram ajuizados mais de 35 milhões de processos, o maior número em duas décadas, com aumento de 9,4% em relação ao ano anterior. Destaca-se a justiça estadual, que recebeu mais de 25 milhões

de Ciências do Piauí, ano 1, n.º 01, Piauí, 2020, p. 65-83, Disponível em: <<https://periodicos.ufpi.br/index.php/acipi/article/view/703/670>>. Acesso em: 10 maio 2025. p. 70.

⁵ BRASIL, *Código de Processo Civil*, Lei n.º 13.105, de 16 março de 2016. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm>. Acesso em 15/05/2025.

⁶ MARCHETTI FILHO, Gilberto Ferreira, *Os direitos fundamentais, a pacificação dos conflitos sociais e o Código de processo civil*. Campo Grande: Contemplar, 2018. p. 138.

⁷ RIBEIRO, Ludmila, “A emenda constitucional 45 e a questão do acesso à justiça”, *Revista Direito GV*, n.º 4, vol. 8, São Paulo, 2008. p. 465-492, Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rdgv/a/dH9wcccm76gvn8qstZkYDCJ/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em 16/07/2025. p. 469.

⁸ PINHO, Humberto Dalla Bernardina de Pinho. “A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade”, v. 21, n.º 3, t. 1, p. 241-271, Rio de Janeiro: *Revista EMERJ*, 2019, Disponível em: <https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista_v21_n3/tomo1/revista_v21_n3_tomo1_241.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2025. p. 248.

⁹ MARTINS, Nathana Maria Silva, BRITO, Dante Ponte de, “Acesso à justiça e pretensão resistida no âmbito extrajudicial como condição para propositura de ação pelo consumidor”, *Revista da Academia de Ciências do Piauí*, ano 1, n.º 01, 2020, p. 65-83, Disponível em: <<https://periodicos.ufpi.br/index.php/acipi/article/view/703/670>>. Acesso em: 10 maio 2025. p. 70.

¹⁰ GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida, *Meios extrajudiciais de solução de conflitos: manual dos MESCs*. 2. ed. São Paulo: Manole, 2022.

¹¹ CNJ, Conselho Nacional de Justiça, *Justiça em números 2024*. Conselho Nacional de Justiça, Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/justica-em-numeros-2024.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2025.

de novos casos, sendo os principais litigantes empresas de planos de saúde, telefonia e instituições bancárias, que contribuem para o congestionamento dos tribunais¹².

Nesse cenário, o conceito contemporâneo de acesso à justiça passou a não mais ser uma mera possibilidade de ajuizamento de demandas, abrangendo a criação de mecanismos adequados e alternativos de solução de conflitos, que assegurem o pleno exercício de direitos em condições de igualdade¹³.

Os instrumentos alternativos de solução de conflitos passaram a integrar o sistema de justiça, ampliando o campo de interesse dos processualistas e promovendo reformas em curso¹⁴. Magistrados e membros do Ministério Público têm reconhecido a crise de efetividade da justiça¹⁵, marcada, principalmente, por desigualdades que limitam o acesso de parcelas vulneráveis da população ao Judiciário e comprometem a realização de direitos fundamentais¹⁶.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC/90) contribuiu nesta questão ao garantir a facilitação dos consumidores por meio do Judiciário e de órgãos administrativos, como Procons e agências reguladoras, fortalecendo a conscientização e a proteção dos cidadãos¹⁷.

É fato que, para que o acesso à justiça seja efetivo, é necessário que existam instrumentos eficazes de reivindicação de direitos, sendo insuficiente a disponibilidade do Judiciário como única via¹⁸.

Contudo, é fundamental respeitar a autonomia dos indivíduos, garantindo igualdade de condições e decisão informada, conforme dispõe o artigo 166¹⁹ do

¹² LONGO, Samantha Mendes, “A recomendação n.º 71/2020 do conselho nacional de justiça: objetivos e desafios”, MOREIRA, Antônio Júdice, NASCIMENTO, Asdrubal Franco, BEYRODT, Christiana (ORG), *Recuperação Judicial e Falência: Métodos de Solução de Conflitos - Brasil e Portugal*, São Paulo: Grupo Almedina, 2022, p. 24.

¹³ *Idem*, p. 25.

¹⁴ CRESPO, Mariana Hernandez, “Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão”, in ALMEIDA, Rafael Alves de, CRESPO, Tania Almeida, Mariana Hernandez, org., *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*, Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2025. p. 57.

¹⁵ SADEK, Maria Tereza, *Judiciário: mudanças e reformas*. Estudos Avançados, 18 (51), 2004, Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ea/a/rmr7WmNQZLyrPJ7VfWLFPy>>. Acesso em: 15 maio 2025. p. 84.

¹⁶ FARIA, José Eduardo, O sistema brasileiro de Justiça: experiência recente e futuros desafios, Estudos Avançados, 18 (51), 2004. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ea/a/7SxL3ZVmwbgPNsgbRRM3FmQ/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 15 maio 2025. p. 105.

¹⁷ MARTINS, Nathana Maria Silva, BRITO, Dante Ponte de, “Acesso à justiça e pretensão resistida no âmbito extrajudicial como condição para propositura de ação pelo consumidor”, *Revista da Academia de Ciências do Piauí*, ano 1, n.º 01, Piauí, 2020, p. 65-83. Disponível em: <<https://periodicos.ufpi.br/index.php/acipi/article/view/703/670>>. Acesso em: 10 maio 2025. p. 72.

¹⁸ PORTO, Antônio José Maristrello, NOGUEIRA, Rafaela, QUIRINO, Carina de Castro, “Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção”, *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 114, 2017, p. 3.

¹⁹ BRASIL. Lei n.º 13.105, de 16 março de 2016, *Código de Processo Civil*, art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada, Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm>. Acesso em: 15 maio 2025.

CPC²⁰, de modo que as partes tenham conhecimento das opções e da efetividade dos métodos consensuais disponíveis²¹.

Ademais, a análise do acesso à justiça deve considerar as barreiras estruturais, educacionais e culturais existentes, sob pena de violação ao princípio da efetividade.

Do ponto de vista estrutural, é imprescindível garantir infraestrutura adequada, tecnologia da informação eficiente e rotinas organizadas para absorver as demandas. No aspecto educacional, impõe-se a urgente reformulação da formação jurídica, de modo a capacitar profissionais para atuar em métodos consensuais. Culturalmente, é necessária a superação de percepções arraigadas e distorcidas sobre os meios autocompositivos, para que sejam vistos como instrumentos legítimos e eficazes de solução de conflitos²².

3 JUSTIÇA MULTIPORTAS COMO CAMINHO PARA A DESJUDICIALIZAÇÃO

O termo “desjudicialização” refere-se ao modelo que permite a resolução de questões que dependem de intervenção estatal para se converterem em situações jurídicas, utilizando a via administrativa para produzir os efeitos legais necessários. Essa atuação ocorre desde que não haja interesse de incapaz e que eventuais conflitos possam ser solucionados pelas próprias partes, evitando a judicialização²³.

O conceito de Tribunal Multiportas surgiu na década de 1960, nos Estados Unidos, a partir da proposta de Frank Sander, professor de Direito em Harvard, que defendeu a adoção de métodos alternativos de solução de litígios fora do Judiciário para mitigar a sobrecarga do sistema, utilizando múltiplas vias de resolução de conflitos de forma mais eficiente e adequada às particularidades de cada caso²⁴.

Os métodos apresentados por Sander incluem o *screening clerk* (porta 1), mediação (porta 2), arbitragem (porta 3), *fact finding* (porta 4), *malpractice screening panel* (porta 5), corte superior (porta 6) e ombudsman (porta 7). Para o professor, poderia haver, dentro ou fora das Cortes, um mecanismo de triagem dos conflitos, permitindo que cada demanda fosse analisada e encaminhada para a “porta” em

²⁰ DIDIER JUNIOR, Freddie, ZANETI JUNIOR, Hermes., *Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos*, Civil Procedure Review, vol. 7, n.º 3, 2016, p. 59-99, Disponível em: <<https://www.civilprocedurereview.com/revista/article/view/132>>. Acesso em 04/07/2025. p. 63.

²¹ GUERRERO, Luis Fernando, *Teoria Geral dos Processos: Os métodos de solução de conflitos e o processo civil*, Coleção Ibmecc São Paulo, Série Direito e Resolução de Disputas, 2. ed, São Paulo: Grupo Almedina, 2022, p. 32.

²² LESSA NETO, João Luiz, O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?!, Métodos Alternativos de Solução de Conflitos – ADR, *Revista de Processo*, RePro vol. 244, 2015. Disponível em <https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RPro_n.244.17.PDF>. Acesso em: 15 jul. 2025. p. 5.

²³ FERNANDES, David Augusto, DUARTE, Márcia Michele Garcia, Desjudicialização: hipóteses possíveis e a busca por fundamentos para sua ampliação, *Revista disciplinar de direito - Faculdade de Direito de Valença*, v. 21, n.º 2, 2023, Disponível em: <<https://revistas.faa.edu.br/FDV/article/view/1443>>. Acesso em: 01 jul. 2025. p 3.

²⁴ ANDRADE, Henrique dos Santos, MARCACINI, Augusto. “Os novos meios alternativos ao judiciário para a solução de conflito, apoiados pelas tecnologias da informação e comunicação”, *Revista de Processo*, vol. 42, n.º 268, São Paulo, 2017, p. 587 – 612, Disponível em: <<https://hdl.handle.net/20.500.12178/113366>>. Acesso em 04/07/2025. p 591.

que a solução pudesse ser alcançada de forma mais célere e satisfatória, conforme as especificidades de cada caso²⁵.

No Brasil, entre os meios extrajudiciais de solução de conflitos (MESC's) mais utilizados e reconhecidos, destaca-se a arbitragem (Lei 9.307/96), instrumento de heterocomposição pelo qual um terceiro ou um colegiado decide o litígio submetido à sua apreciação pela vontade das partes²⁶.

De igual modo, na linha da autocomposição, há a mediação, a conciliação e a negociação, as quais percorrem um espaço de liberdade de escolha e de decisão quanto à solução a ser dada ao conflito. Nesses casos, o terceiro, quando presente, atua como intermediário ou facilitador da aproximação e da comunicação entre as partes²⁷.

Na técnica processual, os métodos alternativos ao Judiciário para solução de controvérsias só podem ser utilizados em questões envolvam direitos patrimoniais disponíveis²⁸ ou em matérias nas quais se admita a transação²⁹. Dessa forma, a audiência não será realizada nos casos em que a autocomposição não for admitida³⁰.

Como nota, o CPC/2015³¹ adotou o modelo multiportas no processo civil, determinando que cada demanda seja encaminhada ao método mais adequado para a sua solução, devendo ser empregados todos os esforços para que as partes alcancem uma composição consensual³². Contudo, não permitiu que todas as questões fossem sanadas por esta via.

Nesse cenário, o CNJ exerce papel fundamental ao fomentar iniciativas que promovam a autocomposição e a pacificação social, tendo editado em 2010 a Reso-

²⁵ NOGUEIRA, Gustavo Santana, O sistema de múltiplas portas e o acesso à justiça no Brasil: perspectivas a partir do novo código de processo civil, *Novo Processo Civil*, vol. 1, Revista de Processo, vol. 276, São Paulo, 2018, Disponível em: <<https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/125831>>. Acesso em: 01 jul. 20225, p. 619.

²⁶ ZAFFARI, Eduardo Kucker, SCHOLZECHOLZE, Martha Luciana, *Solução de conflitos jurídicos*, Porto Alegre: Sagah, 2020, p. 52.

²⁷ *Idem*, p. 52.

²⁸ Art. 1º As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis. *Dispõe sobre a arbitragem*. Lei n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996, Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm>. Acesso em: 01 jul. 2025.

²⁹ GUERREROUERRERO, Luis Fernando, *Teoria Geral dos Processos: Os métodos de solução de conflitos e o processo civil*, Coleção Ibmecc São Paulo, Série Direito e Resolução de Disputas, 2. ed, São Paulo: Grupo Almedina, São Paulo, 2022, p 32.

³⁰ BRASIL. Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. *Código Processo Civil*. Art. 334 §4º A audiência não será realizada: II - quando não se admitir a autocomposição. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm>. Acesso em: 01 jul. 2015.

³¹ BRASIL. Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. *Código Processo Civil*. Art. 3º, §3º, do CPC/2015, A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm>. Acesso em: 01 jul. 2015.

³² LESSA NETO, João Luiz, “O novo CPC adotou o modelo Multiportas!! E agora?” *Revista de Processo*, vol 244, 2015, Disponível em: <https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RPro_n.244.17.PDF>. Acesso em: 04 jul. 2025, p. 3.

lução n.º 125, que instituiu a Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no âmbito do Poder Judiciário³³.

Além disso, ao criar o Movimento pela Conciliação em agosto de 2006, o CNJ buscou transformar a cultura marcada pela litigiosidade, estimulando a resolução de conflitos por meio da celebração de acordos entre as partes³⁴.

Cumprе ressaltar que tais previsões não afrontam a constitucionalidade da lei, uma vez que cabe aos litigantes a opção de não aderirem à composição consensual, conforme resta claro no art. 334, § 4º, inciso II, do CPC/2015, ao estabelecer que a audiência não será realizada caso ambas as partes manifestem expressamente desinteresse na autocomposição.

3.1 Resolução de Conflitos na Era Digital: *Online Dispute Resolution*, Inclusão e o Papel do Estado

O avanço tecnológico trouxe novas complexidades aos conflitos, como os relacionados ao comércio eletrônico, plataformas digitais e cláusulas de fidelização³⁵. Simultaneamente, permitiu a expansão dos métodos de resolução alternativa de disputas por meio da Online Dispute Resolution (ODR), que viabiliza a comunicação online entre as partes e facilitadores de forma ágil e não presencial³⁶.

Inicialmente, voltada à solução de conflitos nas relações de consumo, a ODR, baseada nos princípios dos métodos de Alternativa Dispute Resolution (ADR) aplicados às relações contratuais virtuais, apresenta vantagens como celeridade, conveniência, redução de custos e adaptação dos procedimentos ao caso concreto³⁷.

As ferramentas de comunicação eletrônica foram amplamente incorporadas e incentivadas pelo CPC/2015³⁸, não havendo impedimento para que o magistrado substitua a audiência prevista no artigo 334, § 7º do CPC/2015³⁹ pelo encaminha-

³³ CNJ, Conselho Nacional de Justiça, Resolução n.º 125 de 29/11/2010, Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 02/07/2025.

³⁴ CNJ, Conselho Nacional de Justiça, *Movimento pela Conciliação*, Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoess/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/>>. Acesso em: 07 jan. 2025.

³⁵ MARIANO JUNIOR, Raul, *E-Due Process: Devido Processo Digital e Acesso à Justiça*, São Paulo: Grupo Almedina, 2023, p.45.

³⁶ WATKINSATKINS, Caio, “A online dispute resolution (ODR) e o processo judicial: caminhos para a integração”, *Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ*, v. 5, n.º 1, Rio de Janeiro, 2022, Disponível em: <<https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/258>>. Acesso em 13/05/2025. p. 7.

³⁷ FACHIN, Luiz Edson, Arruda, Desdêmona T. B. Toledo, MUNHOZ, José L., “Mediação e conciliação no novo Código de Processo Civil: limites e possibilidades da online dispute resolution no Direito brasileiro”, MUNHOZ, José Lucio, Org., *Cinco anos do CPC: questões polêmicas: em homenagem a José Roberto Neves Amorim*, Barueri: Manole, 2020, p 33.

³⁸ *Idem*, p. 32.

³⁹ Art. 334 §7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei. BRASIL. *Código Processo Civil*. Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015, Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm>. Acesso em: 01 jul. 2015.

mento das partes a uma plataforma de ODR devidamente estruturada e supervisionada, de forma a assegurar o respeito aos direitos e garantias fundamentais⁴⁰.

Perante a concepção de “Justiça Multiportas”, a ODR pode ser considerada mais uma via adequada para a solução de conflitos, cabendo ao juiz filtrar e direcionar os litígios para a alternativa mais propícia à sua resolução, que não necessariamente será a conciliação ou mediação previstas no CPC/2015⁴¹.

No Brasil, já existem experiências em andamento envolvendo a ODR, tanto na esfera pública quanto na privada, como é o caso do sítio eletrônico *consumidor.gov.br*⁴², que oferece um serviço público de solução alternativa de conflitos de consumo pela internet, permitindo a comunicação direta entre consumidores e fornecedores, sendo uma plataforma que envolve tecnologia da informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça⁴³.

A plataforma de ODR *consumidor.gov.br* constitui iniciativa louvável do Poder Público ao viabilizar a concretização que estimula a solução consensual de conflitos, dessa forma, o governo Federal o uso desse sistema obrigatória para a resolução de lides que envolvam os órgãos e entidades da administração direta e indireta⁴⁴.

O CNJ vem testando a integração entre o sistema do PJe (Processo Judicial Eletrônico) e a plataforma do *consumidor.gov.br*, já tendo lançado projeto-piloto no TJDF e no TRF da 1ª Região⁴⁵. Ocorre que a participação das empresas na plataforma *consumidor.gov.br*⁴⁶ é voluntária, sendo restrita àquelas que aderem formalmente ao serviço por meio da assinatura de termo, o que traz enormes dificuldades ao consumidor quaisquer tentativas de acionar algum fornecedor não cadastro.

⁴⁰ WATKINS, Caio, “A online dispute resolution (ODR) e o processo judicial: caminhos para a integração”, *Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ*, v. 5, n. 1, Rio de Janeiro, 2022, Disponível em: <<https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/258>>. Acesso em: 13 maio 2025. p. 15.

⁴¹ WATKINS, Caio, “A online dispute resolution (ODR) e o processo judicial: caminhos para a integração”, *Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ*, v. 5, n. 1, Rio de Janeiro, 2022, Disponível em: <<https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/258>>. Acesso em: 13 maio 2025. p. 15.

⁴² O *Consumidor.gov.br* é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1751395660508>>. Acesso em: 01 jul. 2025.

⁴³ FACHIN, Luiz Edson, ARRUDA, Desdêmona T. B. Toledo, MUNHOZ, José L., “Mediação e conciliação no novo Código de Processo Civil: limites e possibilidades da online dispute resolution no Direito brasileiro”, MUNHOS, José Lucio, Org., *Cinco anos do CPC: questões polêmicas: em homenagem a José Roberto Neves Amorim*, Barueri: Manole, 2020. p. 32.

⁴⁴ BOCHENEK, Antônio César, ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer, “ODR’S em conflitos de consumo: o consumidor.gov.br precisa de um nudge?” *Revista Consister de Direito*, ano IX, n.º XVI, Juruá, 2023, Disponível em: <<https://doi.org/10.19135/revista.consinter.00016.20>>. Acesso em: 02 jul. 2025. p. 447.

⁴⁵ WATKINS, Caio. “A online dispute resolution (ODR) e o processo judicial: caminhos para a integração.” *Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ*, v. 5, n. 1, Rio de Janeiro, 2022, Disponível em: <<https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/258>>. Acesso em: 13 maio 2025. p. 15.

⁴⁶ Site *Consumidor.gov.br*. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes>>. Acesso em: 04 jul. 2025.

Dessa forma, as transformações, embora necessárias, somente em conjunto poderão alterar o cenário jurídico, sendo que, conforme Antônio Hilário Urquiza e Adelson Luiz Correia ao citar Boaventura de Souza Santos, reconhece que o sistema judicial, isoladamente, não é capaz de solucionar todas as injustiças sociais, mas deve assumir sua parcela de responsabilidade na busca por soluções⁴⁷.

No que tange ao consumidor, antes de se impor a obrigatoriedade, é necessário avaliar se o conjunto de regras e princípios que orienta a solução consensual de controvérsias é compatível com a ausência de atuação direta do Estado ou com sua intervenção apenas de forma indireta, sobretudo em um contexto de crescente incentivo à desjudicialização⁴⁸.

Os usuários esperam um processo de ODR célere, descomplicado, equitativo e de fácil compreensão, sendo imprescindível evitar a introdução de complexidades desnecessárias⁴⁹.

Deve-se considerar que, no Sistema de Justiça, a tecnologia, embora tenha o potencial de ampliar o acesso e a celeridade processual, pode também dificultar ou até impedir o exercício de direitos. Isso ocorre quando se torna obstáculo ao acesso à justiça para os chamados “excluídos digitais”, indivíduos sem recursos para utilizar as ferramentas tecnológicas oferecidas pelo Judiciário e por outros setores, resultando em vulnerabilidade digital⁵⁰.

Portanto, qualquer discussão sobre o uso de tecnologias no Poder Judiciário deve ser analisada sob a perspectiva do acesso à justiça em seu sentido mais amplo, compreendido como acesso à ordem jurídica justa. Isso pressupõe garantir a todos, sem restrições, o direito de pleitear a tutela jurisdicional do Estado, com a disponibilização dos meios constitucionais e legais necessários para a efetivação desse direito⁵¹.

Ao condicionar o acesso ao Judiciário à demonstração prévia de tentativa de solução consensual, a proposta suscita relevantes reflexões sobre os limites entre a desjudicialização e a preservação do direito fundamental de acesso à justiça, especialmente em um cenário que demanda a compatibilização entre eficiência processual e a garantia de acesso à ordem jurídica justa.

⁴⁷ URQUIZA, Antônio Hilário Aquilera, CORREIA, Adelson Luiz, “Acesso à justiça em Cappelletti/Garth e Boaventura de Souza Santos”, *Revista de Direito Brasileira*, v. 20, n.º 8, São Paulo, 2018, p. 310.

⁴⁸ GUERREIRO, Luis Fernando, *Teoria Geral dos Processos: Os métodos de solução de conflitos e o processo civil*, Coleção Ibmecc São Paulo, Série Direito e Resolução de Disputas, 2. ed, Grupo Almedina, São Paulo, 2022, p 40.

⁴⁹ BOCHENEK, Antônio César, ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer, “ODR’S em conflitos de consumo: o consumidor.gov.br precisa de um nudge?”, *Revista Consister de Direito*, Ano IX, n.º XVI, Juruá, 2023, Disponível em: <<https://doi.org/10.19135/revista.consinter.00016.20>>. Acesso em: 02 jul. 2025. p. 447.

⁵⁰ MAIA, Maurilio Casas, A “vulnerabilidade eletrônica” e a sexta onda renovatória de acesos a justiça” na “sociedade 5.0”: a tecnologia enquanto obstáculo e facilitadora do acesso, *A Revista dos Tribunais*, vol. 1052, São Paulo, 2023, Disponível em: <<https://bd.tjdft.jus.br/items/e2ae69cc-66c5-4188-b769-8bb80dd9e06c>>, Acesso em: 11 maio 2025, p. 41.

⁵¹ SIQUEIRA, Dirceu Pereira, MENDES JUNIOR Jr., Frederico, SANTOS, Marcel Ferreira dos, “Poder Judiciário na era Digital: o impacto das novas tecnologias de informação e de comunicação no exercício da jurisdição”, *Revista Internacional Consister de Direito*, ano IX, n.º XVII, Juruá, 2023, Disponível em: <<https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/554/909>>. Acesso em: 02 jul. 2025. p. 253.

4 A PRETENSÃO RESISTIDA NO PROJETO DE LEI 533/2019 E SEUS IMPACTOS NO ACESSO À JUSTIÇA PELO CONSUMIDOR

O Projeto de Lei nº 533/2019⁵², atualmente em tramitação na Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, propõe alterações significativas ao CPC/2015, por meio da inserção de um parágrafo único ao artigo 17 e de um §3º ao artigo 491.

O projeto prevê a inclusão de um parágrafo único, ao artigo 17 do CPC/2015, que dispõe “em caso de direitos patrimoniais disponíveis, para haver interesse processual é necessário ficar evidenciada a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor”.

Em relação ao artigo 491, a proposta legislativa sugere a inclusão de um terceiro parágrafo, estabelecendo que:

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

O Projeto de Lei n.º 533/2019 tem como objetivo consagrar, no ordenamento jurídico, o conceito de pretensão resistida, entendido como a necessidade de comprovação, por parte do autor da ação, de que buscou resolver o conflito por meios extrajudiciais antes de recorrer ao Poder Judiciário.

Para Carlos Eduardo Ferraz de Mattos Barroso, a pretensão consiste na exigência, no pedido ou na postulação que a parte deduz perante o juiz, por meio do processo, a fim de obter uma sentença que reconheça o direito alegado e sujeite o réu ao seu cumprimento⁵³.

Compete ao Poder Judiciário solucionar os conflitos e controvérsias surgidos na sociedade, em conformidade com as normas jurídicas que regulam o convívio entre seus membros. Como a jurisdição é inerte e não pode ser exercida de ofício, cabe ao titular da pretensão resistida provocar a atuação jurisdicional para que esta se manifeste diante de um caso concreto⁵⁴.

Nesse contexto, o indivíduo exerce um direito — ou, conforme parte da doutrina, um poder — que é a ação, para cuja satisfação o Estado deve assegurar a devida prestação jurisdicional⁵⁵.

Em relação à resistência, José Eduardo Carneira Alvim explica que:

(...)pode consistir em que, sem lesar o interesse de outrem, o adversário conteste a pretensão ou, sem contestar a pretensão, lese o interesse; podendo ocorrer, tam-

⁵² BRASIL, Projeto de Lei nº 533/2019, *Acrescenta o parágrafo único ao artigo 17 e § 3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil*. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2874306&filename=Tramitacao-PL%20533/2019>. Acesso em: 01 jul. 2025.

⁵³ BARROSO, Carlos Eduardo Ferraz de Mattos. *Processo Civil-Teoria Geral do Processo e Processo de Conhecimento*. 19ª Ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. p. 3.

⁵⁴ DINAMARCO, Cândido Rangel et. al., *Teoria geral do processo*. 28 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2012. p. 279.

⁵⁵ *Idem*. p. 279.

*bém, que a resistência se estenda a uma e outra, em que contesta a pretensão e lesa o interesse*⁵⁶.

No âmbito pré-processual, está em curso um movimento de releitura do interesse de agir, partindo da premissa de que só existe a necessidade de submeter uma controvérsia ao Poder Judiciário se uma parte tiver oposto resistência à pretensão da outra, de modo que, via de regra, seria exigível alguma provocação extrajudicial⁵⁷.

O Projeto de Lei n.º 533/2019 estabelece que a pretensão resistida poderá ser comprovada por meio de reclamação apresentada pelo consumidor diretamente ao réu ou perante órgãos da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de modo que somente após a comprovação da recusa da empresa em atender à demanda é que o consumidor passaria a possuir legitimidade e interesse para ajuizar a ação judicial⁵⁸.

A Resolução do CNJ n.º 358/2020⁵⁹ estabeleceu que os tribunais deverão disponibilizar sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (art. 1.º) e ter no sistema disponível o cadastro de casos extrajudiciais (art. 1.º, §7, inciso III), ou seja, trata-se de plataforma de ODR que poderá ser utilizada antes mesmo do ajuizamento da ação.

Pesquisa do Ministério Público de Minas Gerais, em parceria com a FIPE (2021), revela que 90% dos consumidores brasileiros procuram diretamente as empresas para resolver conflitos de consumo, demonstrando disposição para a solução direta, ainda que nem sempre com êxito, sendo que, em média, cada consumidor recorreu quatro vezes ao fornecedor para solucionar a mesma demanda⁶⁰.

Embora tenham buscado resolver os problemas diretamente com as empresas, 87,2% dos consumidores não recorreram a órgãos de defesa do consumidor. As principais razões apontadas foram a burocracia ou o trabalho envolvido (26,1%), a morosidade do processo (16,6%) e a falta de confiança na capacidade desses órgãos em solucionar as demandas (10,2%), o que demonstra a ausência de credibilidade

⁵⁶ ALVIM, J. E. Carreira. *Teoria Geral do Processo*. 26ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025. p. 5.

⁵⁷ WATKINS, Caio. “A online dispute resolution (ODR) e o processo judicial: caminhos para a integração”, *Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – PGE*, v. 5, n. 1, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <file:///C:/Users/anapa/Downloads/A+ONLINE+DISPUTE+RESOLUTION+(ODR)+E+O+PROCESSO+JUDICIAL.pdf>. Acesso em: 01 jul. 2025. p. 14.

⁵⁸ MARTINS, Nathana Maria Silva. Brito, Dante Ponte de, *Acesso à justiça e pretensão resistida no âmbito extrajudicial como condição para propositura de ação pelo consumidor*, Revista da Academia de Ciências do Piauí, ano 1, n.º 01, 2020, Disponível em: <https://periodicos.ufpi.br/index.php/acipi/article/view/703/670>. Acesso em: 10 maio 025. p. 78.

⁵⁹ BRASIL, Resolução n. 358 de 02/12/2020, Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. Acesso em: 01 jul. 2025.

⁶⁰ Esses dados constam no levantamento inédito denominado “Diagnóstico Nacional do Consumidor: Vítima de Conduta Abusiva Durante a Pandemia”, no qual foram entrevistadas duas mil pessoas, residentes nas 27 unidades federativas do Brasil, entre novembro do ano passado e janeiro deste ano, todas em comum por terem sido vítimas de alguma conduta abusiva nos 18 meses anteriores à pesquisa. *Diagnóstico Nacional do Consumidor: Vítima de conduta abusiva durante a pandemia*. Promotória de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo horizonte. 2021. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGN_STICO%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDOR%20_9_.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2025. p. 9.

perante o público e faz com que muitos consumidores optem por acionar diretamente o Poder Judiciário⁶¹.

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), em parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, instituiu o projeto “Solução Direta – Consumidor”, por meio do qual orienta os jurisdicionados a utilizarem a plataforma *consumidor.gov.br*, ressaltando que, em caso de insucesso na composição, o histórico da tentativa de solução extrajudicial poderá ser elemento relevante no eventual ajuizamento de ação judicial, servindo como indicativo de pretensão resistida por parte do fornecedor⁶².

Mesmo assim em consonância com o princípio da inafastabilidade da jurisdição, a jurisprudência do TJRS, tem reconhecido que o interesse de agir não pode ser condicionado ao esgotamento prévio da via administrativa, especialmente em demandas consumeristas e revisionais bancárias.

Exemplo disso é o recente acórdão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, na Apelação Cível n.º 52512102220248210001, que fastou a preliminar de falta de interesse de agir ao se reconhecer que a discussão acerca da abusividade de cláusulas contratuais prescinde de prévia tentativa de solução extrajudicial, assegurando-se ao consumidor o direito de acesso imediato ao Poder Judiciário⁶³.

Diferentemente, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) tem entendido que o interesse de agir em ações de natureza prestacional, no âmbito das relações

⁶¹ Diagnóstico Nacional do Consumidor: Vítima de conduta abusiva durante a pandemia. Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte, 2021, Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGN_STICO%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDO R%20_5_.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2025. p.11.

⁶² O Projeto “Solução Direta – Consumidor” é uma parceria realizada entre o Poder Judiciário Gaúcho e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, objetivando a solução alternativa de conflitos de consumo, no intuito de, com isso, evitar o ajuizamento de um processo judicial. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/novo/projeto-solucao-direta-consumidor/>>. Acesso em: 01 jul. 2025.

⁶³ Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO. PRELIMINAR RECURSAL DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR AFASTADA. JUROS REMUNERATÓRIOS. ABUSIVIDADE CONSTATADA. COMPENSAÇÃO DE VALORES. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. FIXAÇÃO POR APRECIACÃO EQUITATIVA. ALTERAÇÃO DA BASE DE CÁLCULO. Preliminar recursal de falta de interesse de agir afastada, porquanto a matéria controvertida nos autos prescinde do esgotamento da via administrativa anteriormente ao ajuizamento da ação. A aferição da abusividade dos juros remuneratórios deve pautar-se na ponderação entre a relação de consumo caracterizada e eventual desvantagem exagerada imposta ao consumidor, observando-se a taxa média divulgada pelo Banco Central do Brasil, a qual serve como parâmetro para avaliação do percentual contratado, bem como na análise dos demais fatores que compõem a operação financeira. Constatada abusividade nos juros remuneratórios previstos no instrumento contratual, uma vez que superam, de forma considerável, a taxa média de mercado para o mesmo período e modalidade. Ausência de elementos probatórios que justifiquem o elevado percentual dos juros remuneratórios incidente no negócio jurídico. Possibilidade de compensação de valores indevidamente pagos, com relação às parcelas vencidas, consoante o art. 182 do CC. No tocante às parcelas vincendas, conforme preceituado pelo art. 369 do CC, descabe a compensação de valores, diante da ausência de exigibilidade. Hipótese de fixação dos honorários advocatícios sucumbenciais por apreciação equitativa, com fulcro no § 8º do art. 85 do Código de Processo Civil, porquanto a aplicação do parâmetro de percentual (10% a 20%) sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou do valor atribuído à causa torna ínfima a quantia. RECURSO DA PARTE AUTORA PROVIDO. RECURSO DA PARTE RÉ NÃO PROVIDO (Apelação Cível, Nº 52512102220248210001, Décima Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Sandro Silva Sanchotene, Julgado em: 08-05-2025) Data de Julgamento: 08-05-2025 Publicação: 08-05-2025. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa>. Acesso em: 01 jul. 2025.

de consumo, está condicionado à comprovação de tentativa prévia de solução extrajudicial, senão vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REVISIONAL. INTERESSE DE AGIR. TEMA 91. MODULAÇÃO DOS EFEITOS. PARTE INTIMADA PARA EMENDAR A INICIAL. INÉRCIA. EXTINÇÃO DO FEITO. Segundo a tese fixada no acórdão de mérito do IRDR nº 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91), publicado em 30/10/2024, **a configuração do interesse de agir nas ações de natureza prestacional, no âmbito das relações de consumo, está condicionada à demonstração da prévia tentativa de resolução extrajudicial da controvérsia.** – Por questões de interesse social e segurança jurídica, foi procedida a modulação dos efeitos da tese fixada no aludido repetitivo, de modo que, nas hipóteses em que o réu ainda não apresentou contestação, constatada a ausência do interesse de agir, a parte autora deverá ser intimada para emendar a inicial (art. 321 do CPC) para, no prazo de 30 dias úteis, trazer aos autos o requerimento extrajudicial de solução da controvérsia ou fundamentar o pleito de dispensa da prévia comprovação do pedido administrativo. - A inércia do autor concernente ao múnus de apresentar o requerimento extrajudicial de solução da controvérsia, apesar de intimado para tanto, enseja a extinção da ação, por ausência de interesse de agir⁶⁴. (Grifo nossos)

Os entendimentos recentes e controvertidos nos Tribunais revelam a preocupação em evitar que exigências formais se convertam em obstáculos ao exercício do direito de ação, evidenciando a necessidade de cautela em relação a iniciativas legislativas, como o Projeto de Lei n.º 533/2019, que buscam condicionar o ajuizamento de demandas à comprovação de resistência prévia do réu, sob pena de violação ao direito fundamental de acesso à justiça.

No âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a Quarta Turma⁶⁵, sob relatoria do Ministro Antonio Carlos Ferreira, firmou, recentemente, entendimento de que há interesse de agir mesmo sem a comprovação de requerimento extrajudicial prévio, desde que a parte contrária compareça em juízo e se oponha à pretensão autoral. Assim, a ausência de requerimento administrativo não constitui requisito para a aferição do interesse processual em demandas judiciais.

O Supremo Tribunal Federal (STF) tem adotado posicionamento semelhante, como demonstrado no Recurso Extraordinário n.º 631.240/MG, que tratou da necessidade de requerimento administrativo prévio para o ajuizamento de ações previdenciárias e assistenciais. Na ocasião, o Ministro Luís Roberto Barroso destacou que, em consonância com o princípio da inafastabilidade da jurisdição, o acesso ao Poder

64 Tribunal de Justiça Minas Gerais. Disponível em: <

⁶⁵ STJ. AgInt no AgInt no Agravo em Recurso Especial n.º 2672945-SP (2024/0223682-8), Ministro Antonio Carlos Ferreira. 4.º Turma. Sessão virtual de 22/04/2025 a 28/04/2025.

Judiciário deve ser garantido sempre que houver lesão ou ameaça a direito, alinhando-se às normas constitucionais⁶⁶.

Reconhece os méritos da iniciativa, mas questiona-se a sua obrigatoriedade, uma vez que tal imposição pode inviabilizar o ajuizamento de diversas demandas. A jurisdição, por sua natureza inerte, somente pode ser exercida mediante provocação, conforme estabelecem as normas jurídicas que regulam a convivência social. Assim, cabe ao titular da pretensão resistida invocar a função jurisdicional, permitindo que o Estado, por meio da prestação jurisdicional, assegure o exercício do direito de ação em casos concretos⁶⁷.

José Roberto dos Santos Bedaque define o acesso à justiça, ou mais precisamente o acesso à ordem jurídica justa, como a garantia a todos, sem restrições, do direito de pleitear a tutela jurisdicional do Estado, dispondo dos meios constitucionalmente previstos para a efetivação desse direito⁶⁸.

Nesse contexto, é pertinente questionar a validade da alteração proposta pelo Projeto de Lei n.º 533/2019 ao CPC no momento atual, considerando ainda, que nem todos os consumidores possuem fácil acesso aos diversos instrumentos de solução extrajudicial de conflitos, como telefone, internet ou mesmo aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, a exemplo dos Procons⁶⁹.

Em suma, é necessário refletir sobre os possíveis riscos constitucionais, pois ao condicionar o acesso ao Judiciário à demonstração prévia de tentativa de solução extrajudicial, o projeto pode estabelecer uma barreira ao exercício do direito fundamental de ação, limitando o acesso à tutela jurisdicional plena e efetiva.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hipótese que orientou esta pesquisa consistiu em verificar se a exigência de tentativa prévia de resolução extrajudicial, proposta pelo Projeto de Lei n.º 533/2019, configuraria uma restrição indevida ao direito fundamental de acesso à justiça, especialmente em se tratando de consumidores em situação de vulnerabilidade. Após a análise do marco normativo, doutrinário e jurisprudencial pertinente, conclui-se que a hipótese se confirma parcialmente, demandando ponderação entre a política pública de desjudicialização e a preservação do direito de ação como garantia constitucional inafastável.

O acesso à justiça não se resume à mera possibilidade de ingressar com demandas no Poder Judiciário, mas compreende o direito de obter uma ordem jurídica justa, efetiva e acessível a todos os cidadãos. Nessa perspectiva, o estímulo à auto-

⁶⁶ ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer, A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal, *Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo*, 2021, Disponível em: <<https://www.in.dexlaw.org/index.php/revistadgrc/article/view/8187/pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2025. p. 43.

⁶⁷ DINAMARCO, Cândido Rangel, *Teoria geral do processo*, 28 ed., São Paulo: Malheiros Editores, 2012, p. 279.

⁶⁸ BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Tutela cautelar e tutela antecipada: tutelas sumárias e de urgência*. São Paulo, Malheiros, 2009. p. 71.

⁶⁹ MARTINS, Nathana Maria Silva, BRITO, Dante Ponte de, Acesso à justiça e pretensão resistida no âmbito extrajudicial como condição para propositura de ação pelo consumidor, *Revista da Academia de Ciências do Piauí*, ano 1, nº 01, Piauí, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufpi.br/index.php/acipi/article/view/703/670>>. Acesso em: 10 maio 2025. p. 78.

composição e à utilização de plataformas de resolução de disputas on-line (ODR) representa avanço relevante na busca pela eficiência e celeridade do sistema de justiça, desde que tais mecanismos sejam concebidos como vias de facilitação e não como obstáculos ao exercício da tutela jurisdicional.

A eventual aprovação do Projeto de Lei n.º 533/2019 exigirá, contudo, a instituição de cláusulas de salvaguarda aptas a preservar o equilíbrio entre desjudicialização e proteção do consumidor. Entre essas medidas, destacam-se: a previsão de exceções para consumidores em situação de vulnerabilidade econômica, técnica ou informacional; a simplificação das plataformas de ODR, com linguagem clara e acessível; e a fixação de prazos razoáveis para manifestação dos fornecedores, cuja inobservância deve ensejar presunção de resistência e consequente liberação do consumidor para o ajuizamento da ação.

Essas medidas são essenciais para impedir que o consumidor permaneça indefinidamente à mercê da iniciativa do fornecedor e para assegurar que o direito de ação possa ser exercido de forma plena sempre que a via extrajudicial se revelar ineficaz.

Ademais, recomenda-se a integração entre a fase extrajudicial e a conciliação judicial, a exemplo da articulação entre a plataforma consumidor.gov.br e o PJe, de modo que a tentativa prévia de solução extrajudicial se converta em etapa preparatória e complementar do processo judicial, e não em um requisito impeditivo.

Em conclusão, embora o Projeto de Lei n.º 533/2019 apresente méritos inegáveis ao fomentar a cultura da conciliação e a racionalização do sistema de justiça, sua imposição obrigatória e irrestrita, desacompanhada de salvaguardas adequadas, tende a configurar restrição inconstitucional ao direito fundamental de acesso à justiça, violando o núcleo essencial do art. 5º, XXXV, da Constituição Federal. Assim, a desjudicialização deve ser compreendida não como um filtro de exclusão, mas como instrumento de efetivação da tutela jurisdicional, reafirmando o compromisso do Estado com a proteção do consumidor e com a realização de uma ordem jurídica verdadeiramente justa.

6 REFERÊNCIAS

- GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida, *Meios extrajudiciais de solução de conflitos: manual dos MESCs*. 2. ed. São Paulo: Manole, 2022.
- ALVIM, J. E. Carreira, *Teoria Geral do Processo*, 26. ed., Rio de Janeiro: Forense, 2025.
- ANDRADE, Henrique dos Santos, MARCACINI, Augusto, “Os novos meios alternativos ao judiciário para a solução de conflito, apoiados pelas tecnologias da informação e comunicação”, *Revista de Processo*, vol. 268, São Paulo, 2017, p. 587-612, Disponível em: <<https://hdl.handle.net/20.500.12178/113366>>. Acesso em: 04 jul. 2025.
- BARROSO, Carlos Eduardo Ferraz de Mattos. *Processo Civil-Teoria Geral do Processo e Processo de Conhecimento*, 19. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024.
- BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Tutela cautelar e tutela antecipada: tutelas sumárias e de urgência*. São Paulo, Malheiros, 2009.
- BOCHENEK, Antônio César, ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer, “ODR’S em conflitos de consumo: o consumidor.gov.br precisa de um nudge?”, *Revista Consister de Direito*, ano IX, n.º XVI, Juruá, 2023, Disponível em: <<https://doi.org/10.19135/revista.consinter.00016.20>>. Acesso em: 02 jul. 2025.
- BRASIL, *Código de Processo Civil*, Lei n.º 13.105, de 16 março de 2016, Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm>. Acesso em: 15 maio 2025.

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>, Acesso em: 15 jul. 2025.

BRASIL, Projeto de Lei nº 533/201, *Acréscimo o parágrafo único ao artigo 17 e § 3º ao artigo 491, ambos do Código de Processo Civil*, Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/pro_p_mostrarintegra?codteor=2874306&filename=Tramitacao-PL%20533/2019>. Acesso em: 01 jul. 2025.

CAPELLETTI, Mauro, GARTH, Bryant, *Acesso à Justiça*, Porto Alegre: Fabris, 1988.

CNJ, Conselho Nacional de Justiça, *Justiça em números 2024*. Conselho Nacional de Justiça, Brasília: CNJ, 2024, Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/justica-em-numeros-2024.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2025.

CNJ, Conselho Nacional de Justiça, Resolução n.º 125 de 29/11/2010, Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 02 jul. 2024.

CRESPO, Mariana Hernandez, “Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão”, in ALMEIDA, Rafael Alves de, CRESPO, Tania ALMEIDA, Mariana Hernandez, org., *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*, Rio de Janeiro: FGV, 2012.

DIDIER JUNIOR, Freddie, ZANETTI JUNIOR, Hermes., *Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos*, Civil Procedure Review, v. 7, n.º 3, 2016, p. 59-99, Disponível em: <<https://www.civilprocedurereview.com/revista/article/view/132>>. Acesso em: 04 jul. 2025.

DIDIER JUNIOR, Freddie, FERNANDEZ, Leandro, “O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado: interação, integração e seus institutos catalisadores”, *Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro*, n.º 88, 2023, Disponível em: <https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3978934/Fredie+Didier+Jr._Leandro+Fernandez_RMP-886.pdf>. Acesso em: 10 maio 2025.

DINAMARCO, Cândido Rangel, et. al. *Teoria geral do processo*, 28. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2012.

ELESBON, Salomão Akhnaton Zoroastro Spencer, A exigibilidade da tentativa prévia de resolução do conflito e o acesso do consumidor à justiça à luz dos precedentes do Supremo Tribunal Federal, *Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo*, 2021, Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/revistadgre/article/view/8187/pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2025.

FACHIN, Luiz Edson, Arruda, Desdêmona T. B. Toledo. MUNHOZ, José L., “Mediação e conciliação no novo Código de Processo Civil: limites e possibilidades da online dispute resolution no Direito brasileiro”, MUNHOZ, José Lucio, Org., *Cinco anos do CPC: questões polêmicas: em homenagem a José Roberto Neves Amorim*, Barueri: Manole, 2020.

ARIA, José Eduardo, “O sistema brasileiro de Justiça; experiência recente e futuros desafios”, *Estudos Avançados*, 18 (51), 2004, Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ea/a/7SxL3ZVmwbgPNsgbRRM3FmQ/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em 15 maio 2025.

FERNANDES, David Augusto, DUARTE, Márcia Michele Garcia, “Desjudicialização: hipóteses possíveis e a busca por fundamentos para sua ampliação”, *Desjudicialização: hipóteses possíveis e a busca por fundamentos para sua ampliação, Revista disciplinar de direito - Faculdade de Direito de Valença*, v. 21, n.º 2, 2023, Disponível em: <<https://revistas.faa.edu.br/FDV/article/view/1443>>. Acesso em: 01 jul. 2025.

GUERRERO, Luis Fernando, *Teoria Geral dos Processos: Os métodos de solução de conflitos e o processo civil*, Coleção Ibmecc São Paulo, Série Direito e Resolução de Disputas, 2. ed., São Paulo: Grupo Almedina, São Paulo, 2022.

LESSA NETO, João Luiz, “O novo CPC adotou o modelo Multiportas!! E agora?” *Revista de Processo*, vol. 244, 2015, Disponível em: <https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RPro_n.244.17.PDF>. Acesso em: 04 jul. 2025.

LONGO, Samantha Mendes, “A recomendação n.º 71/2020 do conselho nacional de justiça: objetivos e desafios”, MOREIRA, Antônio Júdice, NASCIMENTO Asdrubal Franco, BEYRODT, Christiana (ORG), *Recuperação Judicial e Falência: Métodos de Solução de Conflitos - Brasil e Portugal*, São Paulo: Grupo Almedina, 2022.

MAIA, Maurilio Casas, A “vulnerabilidade eletrônica” e a sexta onda renovatória de acessos a justiça” na “sociedade 5.0”: a tecnologia enquanto obstáculo e facilitadora do acesso, *A Revista dos Tribunais*, vol. 1052, São Paulo, 2023, p. 39-56, Disponível em: <<https://bd.tjdft.jus.br/items/e2ae69cc-66c5-4188-b769-8bb80dd9e06c>>. Acesso em: 11 maio 2025.

MACHETTI FILHO, Gilberto Ferreira, *Os direitos fundamentais, a pacificação dos conflitos sociais e o Código de processo civil*, Campo Grande: Contemplar, 2018.

MARIANO JUNIOR, Raul, *E-Due Process: Devido Processo Digital e Acesso à Justiça*, São Paulo: Grupo Almedina, 2023.

MARTINS, Nathana Maria Silva, BRITO, Dante Ponte de “Acesso à justiça e pretensão resistida no âmbito extrajudicial como condição para propositura de ação pelo consumidor”, *Revista da Academia de Ciências do Piauí*, ano 1, n.º 01, Piauí, 2020, p. 65-83, Disponível em: <<https://periodicos.ufpi.br/index.php/acipi/article/view/703/670>>. Acesso em: 10 maio 2025.

NOGUEIRA, Gustavo Santana, “O sistema de múltiplas portas e o acesso à justiça no Brasil: perspectivas a partir do novo código de processo civil, Novo Processo Civil”, vol. 1, *Revista de Processo*, vol. 276, São Paulo, 2018, p. 619. Disponível em: <<https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/125831>>. Acesso em: 01 jul. 20225.

PORTO, Antônio José Maristrello, NOGUEIRA, Rafaela, QUIRINO, Carina de Castro, “Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção”, *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 114, 2017.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de Pinho. “A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade”, v. 21, n. 3, t. 1, p. 241-271, Rio de Janeiro: *Revista EMERJ*, 2019, Disponível em: <https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista_v21_n3/tomo1/revista_v21_n3_tomo1_241.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2025.

RIBEIRO, Ludmila, “A emenda constitucional 45 e a questão do acesso à justiça”, *Revista Direito GV*, n.º 4, vol. 8, São Paulo, 2008. p. 465-492, Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rdgv/a/dH9wcccm76gvn8qstZkYDCJ/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 16 jul. 20225.

SADEK, Maria Tereza, *Judiciário: mudanças e reformas*. Estudos Avançados, 18 (51), 2004, Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ea/a/rmr7WmNQZLyrPJ7VfWLFPy>>. Acesso em: 15 maio 2025.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira, MENDES JUNIOR, Frederico, SANTOS, Marcel Ferreira dos, “Poder Judiciário na era Digital: o impacto das novas tecnologias de informação e de comunicação no exercício da jurisdição”, *Revista Internacional Consister de Direito*, ano IX, n.º XVII, Juruá, 2023, Disponível em: <<https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/554/909>>. Acesso em: 02 jul. 2025.

SOUZA, Artur César de. *Jurisdição e Competência no Novo C.P.C.*, São Paulo: Almedina Brasil, 2019.

URQUIZA, Antônio Hilário Aquilera, CORREIA, Adelson Luiz, “Acesso à justiça em Cappelletti/Garth e Boaventura de Souza Santos”, *Revista de Direito Brasileira*, v. 20, n.º 8, São Paulo, 2018.

ZAFFARI, Eduardo Kucker, SCHOLZE, Martha Luciana, *Solução de conflitos jurídicos*, Porto Alegre: Sagah, 2020.

WATKINS, Caio, A online dispute resolution (ODR) e o processo judicial: caminhos para a integração, *Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ*, v. 5, n. 1, Rio de Janeiro, 2022, Disponível em: <<https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/258>>. Acesso em: 13 maio 2025.