

ATERMAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: VULNERABILIDADE JURÍDICA, RISCOS PROCESSUAIS E EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA

João Vitor Pimentel Moreira¹

Marcelo Henrique de Sousa Estevam²

RESUMO: O presente trabalho analisa a atermação nos Juizados Especiais Cíveis sob a perspectiva da vulnerabilidade jurídica do consumidor que exerce o *jus postulandi* sem assistência técnica. Parte-se da premissa de que os Juizados Especiais foram concebidos como instrumentos de democratização do acesso à justiça, permitindo, em determinadas hipóteses, o ajuizamento de demandas independentemente da atuação de advogado. Todavia, questiona-se a simplificação procedimental promovida pela atermação, ou seja, se ela é suficiente para assegurar a efetiva tutela dos direitos do consumidor ou se, ao contrário, transfere ao jurisdicionado riscos processuais incompatíveis com sua condição de vulnerabilidade. Para tanto, distingue-se a vulnerabilidade da hipossuficiência, demonstrando que a primeira se manifesta também em momento anterior à incidência dos mecanismos processuais de proteção, especialmente durante a formação da demanda judicial. A pesquisa desenvolve-se por meio de revisão bibliográfica e documental da legislação, da doutrina e da produção científica relacionada ao acesso à justiça, à proteção do consumidor e aos Juizados Especiais Cíveis. Ao final, busca-se verificar se a atermação representa verdadeira ampliação do acesso à justiça ou se a ausência de assistência técnica compromete a efetividade da tutela jurisdicional do consumidor.

Palavras-chave: Atermação; Vulnerabilidade jurídica; Riscos; Juizados Especiais Cíveis; Acesso à justiça.

INTRODUÇÃO

O direito de acesso à justiça, assegurado pelo art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, vai além da garantia formal de peticionar ao Poder Judiciário. Sob uma perspectiva material, essa garantia exige instrumentos capazes de assegurar o efetivo exercício dos direitos e a obtenção de tutela jurisdicional adequada, especialmente em favor daqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade.

No âmbito das relações de consumo, essa preocupação assume especial relevância. O Código de Defesa do Consumidor estabelece como direito básico o

1 Graduando em Direito pela Universidade Federal de Uberlândia.

2 Mestre e Bacharel em Direito pela Universidade Federal de Uberlândia. Especialista em Direito Privado, Processo Civil, Direito Constitucional, Direito Digital e Compliance. Professor de Direito na Universidade Federal de Uberlândia. Organizador e Autor de obras jurídicas. Advogado.

acesso aos órgãos judiciais e administrativos para a prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos.³ Nesse contexto, os Juizados Especiais Cíveis assumem papel de destaque ao possibilitarem, nas hipóteses legalmente previstas, o exercício do *jus postulandi* e a formulação oral do pedido por meio da atermção, permitindo ao consumidor ingressar em juízo sem assistência obrigatória de advogado.

Entretanto, é justamente nesse modelo de acesso à justiça que se situa o objeto da presente pesquisa. Embora a atermção reduza importantes barreiras econômicas e procedimentais ao ingresso em juízo, a dispensa da assistência técnica suscita dúvidas quanto às condições concretas em que o consumidor exerce esse direito. A construção da demanda judicial exige a identificação dos fatos juridicamente relevantes, a formulação adequada dos pedidos, a indicação dos meios de prova e a compreensão das consequências processuais dos atos praticados, atividades que podem revelar uma situação de vulnerabilidade jurídica incompatível com a atuação desassistida em juízo.

Nas relações de consumo, o fornecedor assume posição de superioridade na relação de consumo, dispondo de maiores recursos econômicos, informacionais e organizacionais, enquanto o consumidor ocupa posição de vulnerabilidade. Diante desse desequilíbrio estrutural, o ordenamento jurídico institui mecanismos destinados ao reequilíbrio da relação jurídica, dentre os quais se destaca a facilitação do acesso à justiça como instrumento de efetivação da tutela consumerista⁴.

É justamente a partir desse reconhecimento da vulnerabilidade que se revela a problemática investigada neste trabalho. Essa vulnerabilidade, reconhecida pelo Código de Defesa do Consumidor como princípio estruturante das relações de consumo⁵, circunstância que orienta a criação e a interpretação dos mecanismos destinados à sua proteção. Todavia, interessa particularmente à presente pesquisa uma de suas manifestações específicas: a vulnerabilidade jurídica, evidenciada quando o consumidor exerce o *jus postulandi*

3 BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990, art. 6º, VII

4 GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 51.

5 O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em seu art. 4º, inciso I, estabelece expressamente como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, constituindo fundamento estruturante da tutela jurídica consumerista.

desacompanhado de assistência técnica. Nessa perspectiva, a investigação concentra-se no momento anterior à incidência dos mecanismos processuais de proteção ao consumidor, voltando-se à formação da demanda judicial e aos riscos processuais inerentes à atuação do consumidor desassistido.

Sob essa ótica, o presente trabalho busca responder ao seguinte problema de pesquisa: a atermação nos Juizados Especiais Cíveis constitui mecanismo de efetiva ampliação do acesso à justiça do consumidor ou representa uma forma de transferência de riscos processuais incompatível com sua condição de vulnerabilidade? Parte-se da hipótese de que, embora a atermação amplie significativamente o acesso formal ao Poder Judiciário, a dispensa da assistência jurídica pode produzir o efeito contrário: ao mesmo tempo em que facilita o ingresso do consumidor em juízo, expõe-no a riscos processuais capazes de colocá-lo em situação de desvantagem frente ao fornecedor.

Para tanto, será realizada pesquisa bibliográfica e documental, com análise da legislação pertinente e da doutrina relacionada ao acesso à justiça, à vulnerabilidade do consumidor, aos Juizados Especiais Cíveis e aos riscos decorrentes da atuação em juízo sem representação técnica. O estudo será desenvolvido em três capítulos. O primeiro examinará os fundamentos do acesso à justiça e a condição de vulnerabilidade do consumidor; o segundo abordará a atermação e o *jus postulandi* no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis e o terceiro analisará os riscos assumidos pelo consumidor sem advogado, buscando verificar se a atermação representa verdadeira democratização do acesso à justiça ou se, ao contrário, pode limitar a efetiva concretização desse direito fundamental.

1 ACESSO À JUSTIÇA E A VULNERABILIDADE JURÍDICA DO CONSUMIDOR

A compreensão dos riscos decorrentes da atuação do consumidor sem assistência técnica nos Juizados Especiais pressupõe, inicialmente, o exame de duas premissas fundamentais: o direito de acesso à justiça e a vulnerabilidade jurídica do consumidor. Sob esse prisma, este capítulo dedica-se à análise desses institutos, demonstrando como a efetividade da tutela jurisdicional, especialmente nas relações de consumo, depende não apenas da existência de mecanismos formais de acesso ao Poder Judiciário, mas também da consideração da condição de vulnerabilidade que acompanha o consumidor no exercício de seus direitos.

1.1 O acesso à justiça nas relações de consumo

De forma ampla, o acesso à justiça constitui uma das garantias fundamentais do Estado Democrático de Direito, encontrando previsão expressa no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988. Contudo, a efetividade desse direito não se esgota na mera possibilidade formal de provocar a atuação do Poder Judiciário. Em uma perspectiva material, o acesso à justiça exige a existência de instrumentos capazes de assegurar que os cidadãos possam exercer adequadamente seus direitos e obter uma tutela jurisdicional efetiva, especialmente quando se encontram em situação de vulnerabilidade.

Nesse sentido, Mauro Cappelletti e Bryant Garth afirmam que "o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental — o mais básico dos direitos humanos — de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos".⁶ A observação evidencia que o acesso à justiça não se limita à existência formal de direitos ou à simples abertura das portas do Poder Judiciário, exigindo mecanismos capazes de assegurar que esses direitos possam ser efetivamente exercidos por todos os cidadãos.

Por isso, com o objetivo de trazer essa garantia para a realidade do cidadão brasileiro, foram espalhadas diversas previsões legais nesse sentido em várias esferas do ordenamento jurídico brasileiro.

Sob essa ótica, da leitura da lei n. 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, extrai-se, do artigo 6º, inciso VII, o direito do consumidor ao acesso aos órgãos judiciários e administrativos. A previsão desse direito evidencia a preocupação do legislador em assegurar que o consumidor disponha de mecanismos aptos à defesa de seus interesses, garantindo-lhe não apenas a possibilidade de acessar o Poder Judiciário, mas também o acesso a instrumentos de tutela na esfera administrativa⁷.

Nesse sentido, Ada Pellegrini Grinover observa que "o tema do acesso à justiça, dos mais caros aos olhos processualistas contemporâneos, não indica apenas o direito de aceder aos tribunais, mas também o de alcançar, por meio de um processo cercado das garantias do devido processo legal, a tutela efetiva dos

6 CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002, p. 21.

7 BRASIL. Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VII.

direitos violados ou ameaçados".⁸

Busca-se, assim, assegurar uma proteção ampla, permitindo a defesa do consumidor por diferentes vias, seja pleiteando o direito nos Juizados especiais cíveis ou por exemplo, por intermédio do PROCON, de modo a ampliar a efetividade da tutela jurídica do consumidor. Porém, a simples existência desses mecanismos não é suficiente para assegurar que o consumidor consiga exercer, de forma efetiva, os direitos que lhe são reconhecidos pelo ordenamento jurídico, circunstância que evidencia a necessidade de examinar a influência da vulnerabilidade sobre a concretização do acesso à justiça.

1.2 A vulnerabilidade jurídica como obstáculo à efetividade da tutela jurisdicional.

A vulnerabilidade constitui elemento central da proteção jurídica do consumidor, representando uma condição de fragilidade que expõe determinados sujeitos a riscos e desvantagens nas relações jurídicas. Sob essa perspectiva, a doutrina consumerista reconhece que a vulnerabilidade pode decorrer de múltiplos fatores, não se confundindo com mera insuficiência econômica.⁹ Cláudia Lima Marques e Bruno Miragem sustentam que a vulnerabilidade decorre da própria necessidade de proteção dos sujeitos mais frágeis, em consonância com o princípio da igualdade material, podendo manifestar-se de forma permanente ou temporária conforme as circunstâncias concretas do indivíduo.¹⁰ Ademais, conforme lecionam Luiz Carlos Goiabeira Rosa, Rafael Ferreira Bizelli e Vinícius Cesar Felix¹¹, a vulnerabilidade não se confunde com a hipossuficiência, uma vez que esta possui natureza predominantemente processual e relaciona-se à dificuldade concreta de exercício da defesa e produção probatória em juízo, funcionando como fundamento para mecanismos destinados ao reequilíbrio da

8 GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 772.

9 MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. Editora: Revista dos Tribunais. Edição: 2ª. São Paulo – SP. 2014, p. 9. In: HIPPEL, Eike von. **Der Schtz der Schwachen**. Tübingen: Mohr, 1982. p. 1 e ss.

10 MARQUES e MIRAGEM, *op. cit.*, p. 10.

11 ROSA, Luiz Carlos Goiabeira. BIZELLI, Rafael Ferreira. FÉLIX, Vinícius Cesar. Vulnerabilidade e Hipossuficiência no Contrato Existencial de Consumo. *Scientia Iuris*, Londrina, v.21, n.1, p.155-188, 2017, p. 172.

relação processual.¹²

Contudo, a garantia constitucional do acesso à justiça e os instrumentos destinados à sua concretização representam apenas o ponto de partida para a efetiva proteção do cidadão e, em especial, do consumidor. Embora o ordenamento jurídico assegure diferentes meios para que este possa pleitear ou defender seus direitos, a simples previsão desses mecanismos não é suficiente para garantir o pleno exercício da tutela jurisdicional. Isso porque o reconhecimento formal do direito de acesso à justiça não elimina a vulnerabilidade inerente à posição ocupada pelo consumidor nas relações de consumo, a qual continua a influenciar o exercício de seus direitos.

Reconhecida a vulnerabilidade como pressuposto da proteção consumerista, a doutrina passou a identificar diferentes manifestações desse fenômeno. Nesse contexto, Cláudia Lima Marques¹³ propõe sua classificação em quatro modalidades: técnica, fática (socioeconômica), jurídica (científica) e a vulnerabilidade informacional. A vulnerabilidade técnica abrange todo o desconhecimento técnico acerca do produto e suas utilidades. Embora frequentemente presente nas demandas submetidas aos Juizados Especiais Cíveis, a vulnerabilidade técnica não constitui o objeto desta pesquisa, pois funciona como uma das razões que conduzem o consumidor ao exercício do *jus postulandi*, situando-se em momento anterior à problemática investigada. Por sua vez, a vulnerabilidade fática relaciona-se às condições socioeconômicas do consumidor, refletindo sua posição de desvantagem perante o fornecedor.¹⁴

Acrescente-se, ainda, a vulnerabilidade informacional, que se refere à situação em que o consumidor não dispõe de informações normalmente inacessíveis ao consumidor médio, indo além da simples ausência de

12 Registra-se que “vulnerável” pode ser compreendido como o sujeito de direito que se encontra em situação de desvantagem ou fragilidade em relação a outro sujeito ou a determinada situação, como ocorre, por exemplo, com o consumidor. Por sua vez, hipervulnerável é aquele que apresenta uma vulnerabilidade agravada, o que o coloca em uma posição que demanda ainda maior proteção e promoção de direitos, como se pode observar no caso do consumidor idoso. Por fim, esse mesmo sujeito pode ser conceituado como “subalterno”, conforme se opera em uma abordagem decolonial – não adotada neste estudo, mas mencionada a título meramente ilustrativo –, a exemplo do que ensina Gayatri Chakravorty Spivak, em sua obra “Pode o subalterno falar?” (2010). Nessa perspectiva, o subalterno é o sujeito que não apenas pode, mas deve falar, embora seja silenciado por fatores sociais, históricos, econômicos e culturais, como ocorre, por exemplo, com os povos indígenas, mulheres em contextos de opressão estrutural e populações negras periféricas.

13 MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019

14 Cf. GRINOVER et al., *op. cit.*, p. 53.

conhecimento técnico. Diante desse panorama, ainda que disparidades socioeconômicas e limitações informacionais tenham contribuído para a criação do instituto da atermção, constata-se que, na prática, a vulnerabilidade predominante na esfera do cidadão atermado é a jurídica. Afinal, a configuração desse cenário pressupõe a ausência de assistência advocatícia.

Ressalte-se que este estudo lança um olhar exclusivo sobre o indivíduo atermado, e não sobre o microssistema dos Juizados Especiais como um todo, onde a atuação por meio de advogado é possível. Registre-se, por fim, que as demais espécies de vulnerabilidade apresentam-se em momento logicamente anterior à vulnerabilidade jurídica, na medida em que são justamente elas que, ao evidenciar as fragilidades do consumidor nas relações de consumo, acabam por dar causa à necessidade de exercício do *jus postulandi*, ocasião em que se consolida a vulnerabilidade jurídica decorrente da ausência de assistência advocatícia.

A compreensão da vulnerabilidade jurídica do consumidor pressupõe uma análise transversal¹⁵ do direito fundamental de acesso à justiça. Isso porque a concretização desse direito não depende unicamente das normas processuais, mas da atuação conjunta das garantias constitucionais, dos mecanismos de proteção previstos no direito do consumidor e dos instrumentos destinados à promoção da igualdade material. Sob essa perspectiva, a efetividade do acesso à justiça exige uma interpretação sistêmica do ordenamento, apta a assegurar que a simplificação dos procedimentos não resulte no enfraquecimento da tutela dos direitos do consumidor em situação de vulnerabilidade.

Assim, a vulnerabilidade jurídica assume especial relevância, por estar diretamente relacionada à insuficiência de conhecimento do consumidor acerca da própria dinâmica da relação jurídica e, sobretudo, de seus desdobramentos. Por isso, é a espécie de vulnerabilidade que se evidencia quando o consumidor, desassistido tecnicamente no âmbito processual, se vê compelido a exercer diretamente a postulação em juízo. Embora o ordenamento jurídico lhe assegure o direito de ingressar em juízo sem advogado, permanece o questionamento acerca de sua efetiva capacidade de identificar os fatos juridicamente relevantes,

15 MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. Verticalidade digital e direitos transversais: positivismo inclusivo na promoção dos vulneráveis. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 147. ano 32. p. 15-50. São Paulo: Ed. RT, mai-jun, 2023, p. 25.

formular adequadamente sua pretensão e compreender as consequências dos atos praticados ao longo do processo.

2 ATERMAÇÃO E JUS POSTULANDI NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Estabelecida a vulnerabilidade jurídica como objeto da presente pesquisa, passa-se ao exame dos Juizados Especiais Cíveis, ambiente em que o consumidor pode exercer o *jus postulandi*. Se, por um lado, esse modelo amplia o acesso ao Poder Judiciário, por outro impõe ao consumidor a prática de atos processuais sem assistência técnica obrigatória, circunstância que suscita dúvidas acerca da efetividade da tutela jurisdicional prestada. A compreensão dessa problemática exige, inicialmente, o exame da finalidade que orientou a criação desse microssistema processual e dos instrumentos concebidos para concretizar o acesso à justiça, dentre os quais se destaca a atermação.

2.1 Os Juizados Especiais como instrumento de democratização do acesso à justiça

Definidas as premissas relacionadas ao acesso à justiça e à vulnerabilidade jurídica do consumidor, passa-se ao exame dos Juizados Especiais Cíveis, importante instrumento concebido pelo legislador para ampliar o acesso do cidadão à tutela jurisdicional, em um contexto marcado pela promulgação da Constituição Federal de 1988, diploma que ampliou significativamente o catálogo de direitos e garantias fundamentais

A instituição dos Juizados Especiais encontra fundamento formal nos arts. 98, inciso I, e 24, inciso X, da Carta Magna. Entretanto, entende-se, no âmbito desta pesquisa, que sua principal justificativa decorre do art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, segundo o qual "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". Isso porque a consagração constitucional do acesso à justiça, embora imprescindível, não era suficiente, para assegurar sua aplicação prática. A mera previsão de que toda lesão ou ameaça a direito poderia ser submetida ao Poder Judiciário não eliminava os obstáculos econômicos e burocráticos que, na prática, distanciavam o cidadão comum dos tribunais. Tornava-se necessária, portanto, a criação de mecanismos capazes de transformar essa garantia formal em uma possibilidade efetiva de acesso à tutela jurisdicional.

Nesse sentido, leciona Mauro Cappelletti, ao afirmar que:

Sob esta nova perspectiva, o direito não é encarado apenas do ponto de vista dos seus produtores e do seu produto (as normas gerais e especiais); mas é encarado, principalmente, pelo ângulo dos consumidores do direito e da Justiça, enfim, sob o ponto de vista dos usuários dos serviços processuais.¹⁶

Nesse contexto, os Juizados Especiais Cíveis, instituídos pela Lei nº 9.099/1995, representam um dos mais importantes instrumentos de democratização do acesso à justiça no ordenamento jurídico brasileiro. Estruturados a partir dos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, foram concebidos para reduzir os custos e as formalidades tradicionalmente associados ao processo judicial, oferecendo ao cidadão uma via mais rápida, acessível e desburocratizada para a solução de conflitos. Conforme destaca Silva¹⁷, os Juizados Especiais consolidaram-se como um dos principais mecanismos de aproximação entre a população e o Poder Judiciário, permitindo que um número expressivo de cidadãos tenha acesso à tutela jurisdicional sem as barreiras frequentemente encontradas no procedimento comum.

A simplificação procedimental também se manifesta durante o desenvolvimento da demanda. O art. 2º da Lei n. 9.099/95 dispõe que o procedimento orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação.¹⁸ Esses critérios evidenciam que o microsistema foi estruturado para privilegiar uma prestação jurisdicional menos burocrática, reduzindo formalidades e buscando proporcionar uma solução mais acessível aos conflitos submetidos ao Poder Judiciário.

A análise dos Juizados Especiais Cíveis não deve limitar-se aos aspectos estritamente processuais que caracterizam esse microsistema. Embora a simplificação procedimental constitua uma de suas características mais marcantes, ela representa consequência de um objetivo mais ambicioso: a efetivação do direito fundamental de acesso à justiça. Assim, compreender a

16 CAPPELLETTI, Mauro. O problema de reforma do processo civil nas sociedades contemporâneas. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **O processo civil contemporâneo**. Curitiba: Juruá, 1994, p. 15.

17 SILVA, Rosalvo Augusto Vieira da. **Juizados especiais: 30 anos da Lei nº 9.099/1995. Acesso à justiça, efetividade e desafios contemporâneos**. *Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura*, São Paulo, ano 26, n. 68, p. 290-304, jul./set. 2025.

18 BRASIL. **Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995**, *op. cit.*, art. 2º.

razão de ser dos Juizados Especiais exige deslocar o foco das técnicas processuais para a finalidade que orientou sua criação, qual seja, a ampliação do acesso do cidadão à tutela jurisdicional.

Sob essa perspectiva, os Juizados Especiais surgem como verdadeiras ferramentas de inclusão jurídica, e não simplesmente como um modelo destinado a cortar formalidades. A simplificação do procedimental, estruturada pelos critérios previstos na Lei nº 9.099/95¹⁹, não constitui um fim em si mesma, mas instrumento destinado à concretização do acesso à justiça. Diante disso, aparece a atermação, instituto concebido para viabilizar, no âmbito dos Juizados Especiais, a concretização dos objetivos que justificaram sua criação.

2.2 A atermação e o exercício do *jus postulandi* pelo consumidor

Como visto, os Juizados Especiais foram concebidos como instrumento destinado à ampliação do acesso à justiça. Para que essa finalidade pudesse ser concretizada, o legislador previu mecanismos voltados à redução das barreiras tradicionalmente existentes para o ingresso do cidadão em juízo, dentre os quais se destaca a possibilidade de exercício do *jus postulandi*.

No âmbito das relações de consumo, a utilização desse mecanismo revela especial importância. A massificação da produção e da prestação de serviços potencializa a ocorrência de conflitos decorrentes de vícios e defeitos em produtos e serviços, cobranças indevidas, descumprimentos contratuais e outras lesões aos direitos do consumidor. Por exemplo, no bojo da sociedade de consumo, é notório a ocorrência de conflitos consumeristas interligados a obsolescência programada, óbices com companhias aéreas, golpes de engenharia social causando fraudes bancárias ou então negativação indevida com planos de saúde, empresas de telefonia ou de crédito consignado. Em especial, adversidades interligadas a população de baixa renda ou pessoas idosas que encontram ainda mais dificuldades para tutela de seus direitos, ou seja, sujeito reais de direito que, estruturalmente, carecem de proteção e promoção, seja pelo Estado (considerando o Executivo, Legislativo e Judiciário) ou por toda comunidade civil, na qual se insere as empresas de pequeno, médio e grande porte e toda população como um todo.

19 BRASIL. **Lei n. 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Art. 2º.

Diante disso, embora o ordenamento jurídico também assegure mecanismos extrajudiciais de tutela, como os órgãos de proteção e defesa do consumidor, nem sempre essas vias são suficientes para solucionar o conflito, tornando necessária a provocação do Poder Judiciário²⁰. Nessas hipóteses, os Juizados Especiais Cíveis assumem posição de destaque como uma porta de acesso do consumidor à tutela jurisdicional. Isso porque grande parte das demandas consumeristas envolve valores compatíveis com sua competência e questões que podem ser solucionadas pelo procedimento simplificado instituído pela Lei n. 9.099/95. Assim, frustrada a solução extrajudicial por meio de instrumentos como os PROCON's ou outros mecanismos consensuais de resolução de conflitos, a judicialização da controvérsia passa a ocorrer, em regra, perante os Juizados Especiais, ambiente em que a possibilidade de exercício do *jus postulandi* torna o acesso ao Poder Judiciário menos oneroso e mais acessível ao consumidor. Por isso, a atermiação assume papel relevante, ao permitir o ingresso em juízo sem a obrigatoriedade de assistência advocatícia, nas hipóteses previstas em lei.

Nos termos do art. 9º da Lei n. 9.099/95, nas causas de até vinte salários-mínimos, as partes poderão comparecer pessoalmente em juízo, sendo facultativa a assistência de advogado.²¹ Em complemento, o art. 14 do mesmo diploma estabelece que o pedido poderá ser formulado oralmente ou por escrito, incumbindo à unidade judiciária reduzir a termo a manifestação da parte quando apresentada oralmente.²² É justamente nesse contexto que se insere a atermiação, procedimento por meio do qual o consumidor apresenta sua pretensão ao Juizado Especial, é essa dispensa da assistência técnica obrigatória que torna possível a atuação direta do consumidor em juízo e que, ao mesmo tempo, delimita a problemática investigada nesta pesquisa.

Após o ajuizamento da demanda, o consumidor passa a exercer diretamente diversos atos processuais inerentes ao *jus postulandi*. Além de comparecer às audiências designadas, poderá participar das tentativas de conciliação, esclarecer os fatos controvertidos e acompanhar o desenvolvimento do processo sem representação técnica obrigatória. Embora esse modelo concretize a finalidade de

20 BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**, *op. cit.*, art. 6º, VII.

21 BRASIL. **Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Art. 9º.

22 BRASIL. **Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995**, *op. cit.*, art. 14.

ampliar o acesso à justiça, também exige do consumidor compreensão mínima acerca da pretensão deduzida e dos atos praticados no curso da demanda.

Nesse contexto, a conciliação assume posição de destaque dentro do procedimento dos Juizados Especiais. Conforme leciona Humberto Theodoro Júnior, antes mesmo da produção de provas, incumbe ao magistrado buscar a autocomposição das partes, revelando que o procedimento não se limita à resolução técnica do litígio, mas possui finalidade social mais ampla, voltada à pacificação dos conflitos por meio da solução consensual.²³ Por essa razão, a tentativa de conciliação não constitui mero ato procedimental, mas um dos principais instrumentos utilizados para concretizar os objetivos que orientaram a criação dos Juizados Especiais.

Todavia, a simplificação procedimental proporcionada pela atermiação não elimina a necessidade de que o consumidor pratique atos que continuam a exigir conhecimentos jurídicos específicos. A correta formulação da demanda, a delimitação da pretensão e a compreensão das consequências jurídicas dos atos praticados em juízo permanecem essenciais ao adequado exercício da tutela jurisdicional. Assim, embora a atermiação represente importante instrumento de democratização do acesso à justiça, a atuação direta do consumidor pode resultar em riscos e dificuldades relacionadas ao exercício do *jus postulandi* sem assistência técnica. Surge, assim, o questionamento acerca de como a vulnerabilidade jurídica do consumidor repercute sobre o exercício do *jus postulandi*, problemática que será desenvolvida no tópico seguinte.

2.3 A vulnerabilidade jurídica do consumidor sem assistência técnica

Antes de examinar os riscos decorrentes do exercício do *jus postulandi* pelo consumidor, impõe-se distinguir duas categorias que, embora frequentemente aproximadas, não se confundem: a vulnerabilidade e a hipossuficiência. A delimitação dessa diferença é indispensável para a presente pesquisa, pois seu objeto não consiste na análise da hipossuficiência processual do consumidor, mas da vulnerabilidade jurídica manifestada quando este ingressa em juízo desacompanhado de assistência técnica.

23 THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. v. 2. 57. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023, p. 1255.

Nesse sentido, Luiz Carlos Goiabeira Rosa, Rafael Ferreira Bizelli e Vinícius Cesar Félix afirmam que:

A hipossuficiência é a visão processual da vulnerabilidade fática: é a versão processual de toda e qualquer vulnerabilidade no plano material, onde enquanto esta noção legitima todas as normas protetivas do CDC quanto à relação de consumo, aquela é o fundamento para que o consumidor, desprovido da técnica (vulnerabilidade técnica), do conhecimento jurídico e econômico (vulnerabilidade jurídica), vítima de publicidades abusivas (vulnerabilidade informacional e psíquica), tolhido no seu poder de escolha frente a um monopólio (vulnerabilidade fática), entre outros, tenha a seu favor normas e presunções processuais, que visam conferir a “paridade de armas” no processo.²⁴

Sob essa ótica, observa-se que a hipossuficiência possui natureza essencialmente processual, funcionando como fundamento para a adoção de mecanismos destinados a conferir maior equilíbrio entre as partes durante o desenvolvimento da demanda. Trata-se, portanto, de categoria voltada à incidência de normas processuais protetivas, destinadas a compensar as dificuldades enfrentadas pelo consumidor no exercício de seus direitos em juízo.

Os mesmos autores ressaltam, ainda, que vulnerabilidade e hipossuficiência não constituem categorias equivalentes, ao afirmarem que:

Não obstante, que nem todo consumidor por ser vulnerável será também hipossuficiente. Doutrina e jurisprudência majoritárias entendem ser a inversão do ônus da prova uma regra de juízo e não de procedimento: o magistrado não é obrigado a inverter sempre que se tratar de uma relação de consumo, e muito menos o fará na fase saneadora do processo; ao contrário, somente se houver dúvida quanto a ambas as alegações de autor e réu, e se o conjunto probatório trazido pelo consumidor contiver um mínimo de lógica e fundamento é que o juiz estará autorizado a inverter o onus probandi em desfavor do fornecedor e isso, na fase decisória. Ou seja: o juiz, ao invés de dever, pode ou não aplicar a inversão do ônus da prova, pois, de acordo com o art. 6º, inciso VIII do CDC, a análise da verossimilhança das alegações do consumidor ou a hipossuficiência deste fica a inteiro critério do julgador.²⁵

Nesse contexto, o problema investigado não reside propriamente na hipossuficiência do consumidor, nem nos mecanismos processuais destinados ao reequilíbrio da relação processual, mas na vulnerabilidade jurídica que antecede a própria incidência dessas medidas de proteção.

24 ROSA, Luiz Carlos Goiabeira. BIZELLI, Rafael Ferreira. FÉLIX, Vinícius Cesar. Vulnerabilidade e Hipossuficiência no Contrato Existencial de Consumo. **Scientia Iuris**, Londrina, v.21, n.1, p.155-188, 2017, p. 172.

25 ROSA, Luiz Carlos Goiabeira. BIZELLI, Rafael Ferreira. FÉLIX, Vinícius Cesar. *op. cit.*, 2017, p. 174.

Isso porque a atuação dos mecanismos processuais fundados na hipossuficiência pressupõe uma demanda já constituída. Antes mesmo dessa atuação, porém, o consumidor que exerce o *jus postulandi* já se vê diante da necessidade de identificar a relevância jurídica dos fatos, delimitar a causa de pedir, formular os pedidos e indicar a tutela jurisdicional pretendida. Em outras palavras, a vulnerabilidade jurídica se manifesta antes da própria consolidação da relação processual, justamente quando o litígio migra da esfera particular para o âmbito judicial.

Sob essa perspectiva, a atermiação assume posição central na problemática analisada. Embora represente importante instrumento de ampliação do acesso à justiça, permitindo que o consumidor ingresse em juízo sem assistência obrigatória de advogado, a dispensa da representação técnica não elimina a vulnerabilidade jurídica inerente ao exercício do *jus postulandi*. Ao contrário, evidencia que a construção inicial da demanda passa a ser realizada por quem, justamente em razão dessa vulnerabilidade, pode não possuir condições de compreender integralmente as consequências jurídicas de sua narrativa, dos pedidos formulados ou mesmo da tutela efetivamente cabível.

Essa limitação manifesta-se de forma particularmente evidente nas relações de consumo. O consumidor pode, por exemplo, limitar sua pretensão ao ressarcimento do prejuízo material experimentado, deixando de formular pedido de indenização por danos morais quando também presentes os respectivos pressupostos legais, simplesmente por desconhecer a possibilidade jurídica de sua cumulação. Da mesma forma, pode deixar de requerer a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, por não conhecer a existência desse mecanismo processual destinado à facilitação de sua defesa em juízo. Embora a apreciação do pedido dependa do preenchimento dos requisitos legais e da análise do magistrado, o próprio desconhecimento acerca da existência desse instrumento já evidencia manifestação concreta da vulnerabilidade jurídica do consumidor que exerce o *jus postulandi*.²⁶

A vulnerabilidade jurídica também alcança a audiência de conciliação. Como visto, a solução consensual ocupa posição de destaque no procedimento dos Juizados Especiais e constitui importante mecanismo de pacificação dos conflitos.

26 BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**, *op. cit.*, art. 6º, VIII.

Contudo, a celebração de um acordo pressupõe que as partes compreendam o alcance jurídico das concessões realizadas e das obrigações assumidas. A ausência de assistência técnica pode dificultar essa compreensão, fazendo com que o consumidor assumam consequências jurídicas das quais o alcance somente será percebido posteriormente.

Assim, ainda que o consumidor venha a ser reconhecido como hipossuficiente no curso do processo e passe a usufruir dos mecanismos processuais destinados ao reequilíbrio da relação processual, essa circunstância não elimina a vulnerabilidade jurídica que marcou a própria formação da demanda. Antes mesmo da incidência das normas protetivas de natureza processual, o consumidor já precisou identificar os fatos juridicamente relevantes, delimitar a causa de pedir, formular os pedidos e definir a tutela jurisdicional pretendida. Eventuais equívocos ocorridos nessa etapa inicial tendem a projetar seus efeitos sobre todo o desenvolvimento da demanda, revelando que a vulnerabilidade jurídica não se limita ao processo, mas antecede a própria constituição da relação processual.

Em outras palavras, enquanto a hipossuficiência atua como fundamento para a adoção de mecanismos destinados ao reequilíbrio da relação processual, a vulnerabilidade jurídica evidencia um problema anterior: a própria capacidade do consumidor de transformar o conflito decorrente da relação de consumo em uma pretensão juridicamente estruturada. É justamente nesse intervalo, entre o surgimento do conflito e a incidência das garantias processuais, que se situa o objeto da presente pesquisa.

3 OS RISCOS PROCESSUAIS DO CONSUMIDOR SEM ADVOGADO

Como visto, a atermção constitui importante instrumento de democratização do acesso à justiça, ao mesmo tempo em que evidencia a vulnerabilidade jurídica do consumidor que exerce o *jus postulandi* sem assistência técnica. Resta examinar, portanto, quais são os riscos decorrentes desse modelo de acesso à tutela jurisdicional e de que forma eles repercutem sobre a efetividade da proteção conferida ao consumidor.

3.1 A teoria da sociedade de risco e a transferência dos riscos processuais

A constatação de que determinado mecanismo institucional produz simultaneamente benefícios e consequências potencialmente negativas permite analisar a atermação sob uma perspectiva diversa daquela tradicionalmente adotada pelo direito processual. Embora concebida para ampliar o acesso à justiça, sua utilização também pode produzir efeitos não inicialmente percebidos, especialmente quando transfere ao consumidor responsabilidades processuais incompatíveis com sua condição de vulnerabilidade jurídica.

Nesse sentido, Ulrich Beck desenvolveu a teoria da sociedade do risco, capaz de lançar um novo olhar sobre os desdobramentos menos visíveis da modernidade. Para o autor o próprio processo de evolução produz riscos sistêmicos, que são agravados pela sua natureza abstrata e, conseqüentemente de difícil mensuração, capazes de influenciar variadas dinâmicas institucionais:

Modernização significa o salto tecnológico de racionalização e a transformação do trabalho e da organização, englobando para além disto muito mais: a mudança dos caracteres sociais e das biografias padrão, dos estilos e formas de vida, das estruturas de poder e controle, das formas políticas de opressão e participação, das concepções de realidade e das normas cognitivas.²⁷

Embora concebida para explicar fenômenos relacionados à modernidade, a teoria proposta por Beck oferece importante referencial para compreender situações em que mecanismos criados para solucionar determinado problema acabam produzindo consequências que somente se revelam durante sua aplicação prática. Sob essa perspectiva, a atermação apresenta característica semelhante. Ao mesmo tempo em que reduz obstáculos ao ingresso do cidadão em juízo, desloca para o próprio consumidor responsabilidades que pressupõem domínio mínimo acerca da estrutura da demanda judicial e das consequências decorrentes dos atos praticados, responsabilidades que o consumidor muitas vezes não possuirá, em virtude de sua vulnerabilidade jurídica.

Essa circunstância merece especial atenção porque os riscos assumidos pelo consumidor não surgem apenas após a instauração do processo. Na realidade, manifestam-se em momento logicamente anterior, justamente quando o conflito deixa o plano fático e passa a ser convertido em uma pretensão submetida ao Poder Judiciário. Antes mesmo da formação da relação processual, o consumidor

27 BECK, Ulrich. **Sociedade de Risco: rumo a uma outra modernidade**. Trad. Sebastião Nascimento. São Paulo: Ed. 34, 2010, p. 23.

precisa identificar quais fatos possuem relevância jurídica, selecionar aqueles que efetivamente fundamentam sua pretensão, delimitar a causa de pedir, formular os pedidos e indicar a tutela jurisdicional pretendida. Trata-se de atividade que exige compreensão técnica acerca do direito material e do próprio funcionamento do processo, conhecimento que, conforme demonstrado no capítulo anterior, pode estar comprometido em razão de sua vulnerabilidade jurídica.

É justamente nesse ponto que se evidencia a transferência dos riscos processuais objeto desta pesquisa. Como demonstrado no capítulo anterior, a vulnerabilidade jurídica do consumidor não se confunde com a hipossuficiência processual nem decorre da insuficiência dos mecanismos protetivos previstos pelo ordenamento jurídico. Ao contrário, manifesta-se em momento anterior à incidência dessas garantias, quando o consumidor, exercendo o *jus postulandi*, precisa estruturar sua pretensão e praticar atos processuais sem a assistência técnica de advogado.

A transferência dos riscos processuais ao consumidor também deve ser examinada à luz da ordem constitucional brasileira. A Constituição Federal de 1988 não apenas assegura, em seu art. 5º, inciso XXXV, o acesso ao Poder Judiciário, como estabelece, no art. 5º, inciso XXXII, que "o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor". Trata-se de comando que ultrapassa a mera proteção das relações privadas de consumo e impõe ao Estado o dever de estruturar mecanismos capazes de assegurar a efetiva tutela do consumidor, considerado sujeito vulnerável pelo próprio sistema jurídico. Essa diretriz se relaciona diretamente aos objetivos fundamentais da República previstos no art. 3º da Constituição, especialmente a construção de uma sociedade livre, justa e solidária e a promoção do bem de todos, bem como ao fundamento da dignidade da pessoa humana, previsto no art. 1º, inciso III, que orienta a interpretação de todo o ordenamento jurídico.

Essa compreensão também exige que a própria estrutura do procedimento seja examinada à luz do formalismo axiológico, isto é, dos valores que orientam o processo civil contemporâneo. Como observa Carlos Alberto Alvaro²⁸ de Oliveira, o formalismo processual não constitui um fim em si mesmo, pois sua legitimidade está condicionada à finalidade que busca realizar. Para o autor, "não há

28 OLIVEIRA, Carlos Alberto Alvaro de. O formalismo-valorativo no confronto com o formalismo excessivo. **Revista de Processo**, v. 137, jul. 2006, p. 65.

formalismo por formalismo”, sendo legítima a organização formal do processo na medida em que contribua para a construção de um processo justo e para a realização da justiça material. A reflexão é particularmente relevante para a atermiação, pois a redução das formalidades processuais somente se justifica enquanto instrumento de concretização do acesso à justiça e de proteção do jurisdicionado, dado que, em regra, a ausência de elementos essenciais poderia conduzir o processo a inépcia da inicial, como ocorre em demandas com advogado constituído. Até porque, à luz da Constituição Deferal de 1988: a vocação da justiça é atender ao público.

Todavia, a simplificação procedimental não pode ser compreendida como um valor absoluto capaz de se sobrepor às demais finalidades do processo, pois há de se garantir o contraditório e ampla defesa, bem como preservar a segurança jurídica. Se, de um lado, a dispensa da assistência técnica reduz uma barreira de ingresso ao Poder Judiciário, de outro, não pode produzir como efeito a transferência ao consumidor vulnerável de riscos que comprometam a própria efetividade da tutela jurisdicional. Nesse sentido, a forma deve permanecer subordinada aos valores que justificam o processo, especialmente quando sua aplicação alcança sujeito reconhecidamente vulnerável, sob pena de a simplificação destinada a ampliar o acesso à justiça acabar, paradoxalmente, dificultando a obtenção de uma tutela efetiva.

Sob essa perspectiva, Marcelo Henrique de Sousa Estevam observa que a dignidade da pessoa humana possui função central na concretização dos direitos fundamentais. Com fundamento na doutrina de Luís Roberto Barroso, destaca que a dignidade da pessoa humana constitui princípio dotado de status constitucional, exercendo funções interpretativas no ordenamento jurídico e integrando o núcleo essencial dos direitos fundamentais.²⁹ Em outro momento, o supracitado autor ressalta que a promoção da pessoa humana encontra fundamento precisamente nessa concepção de dignidade, afirmando que:

[...] a vulnerabilidade, dentro do campo do Direito, é compreendida como uma abordagem interpretativa das normas jurídicas, visando promover e

29 ESTEVAM, Marcelo Henrique de Sousa. **A inclusão digital como direito fundamental: fomento à promoção do sujeito real no campo virtual face aos riscos inerentes à vulnerabilidade digital**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2024, p. 139.

proteger os indivíduos mais vulneráveis. Isto é, a emancipação da pessoa humana.³⁰

Aprofundando essa análise sobre a proteção dos sujeitos concretos, o autor reflete:

[...] proteção dos vulneráveis essa que deve considerar as interseccionalidades do sujeito real, ou seja, dois ou mais fatores sociais do mesmo sujeito, por exemplo, a pessoa com deficiência do sexo feminino, preta, analfabeta e que tem residência na zona rural onde não há sinal tecnológico de internet – elementos que agravam a adversidade que se encontram. Assim, não se pode pensar a problemática da inclusão digital como uma questão a ser resolvida apenas no que tange as futuras gerações (e aqui se inserem crianças e adolescentes), mas sim a todos os agentes.³¹

A vulnerabilidade, portanto, não representa apenas uma circunstância fática reconhecida pelo ordenamento, mas verdadeiro parâmetro destinado a orientar a interpretação e a aplicação das normas jurídicas em favor daqueles que se encontram em posição de maior fragilidade. Quando levada ao ambiente dos Juizados Especiais e da informatização dos atos processuais, essa perspectiva interseccional expõe que a exigência de autonomia tecnológica, desacompanhada do devido suporte técnico, ignora a realidade desse sujeito concreto, convertendo a simplificação procedimental em um novo vetor de exclusão para o consumidor atermado.

Nesse contexto, ganha relevo a dimensão da vulnerabilidade tecnológica, fator que assume contornos ainda mais críticos diante da virtualização irrestrita do Poder Judiciário. Atualmente, a tramitação das demandas perante os Juizados Especiais Cíveis ocorre quase de forma exclusiva no meio digital, por intermédio de plataformas como, por exemplo, o Processo Judicial Eletrônico (PJe). Se por um lado o “PJe” confere maior celeridade e modernização à prestação jurisdicional, por outro impõe ao jurisdicionado a necessidade de possuir não apenas equipamentos e acesso estável à rede mundial de computadores, mas também letramento digital para manusear sistemas e interagir com o ambiente virtual; como ocorre pelo sistema de consulta pública. Assim, quando o

30 ESTEVAM, Marcelo Henrique de Sousa, *op. cit.*, p. 32-33.

31 ESTEVAM, Marcelo Henrique de Sousa. **A inclusão digital como direito fundamental:** fomento à promoção do sujeito real no campo virtual face aos riscos inerentes à vulnerabilidade digital. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2024. p. 250-251.

consumidor busca o Poder Judiciário sem assistência advocatícia e desprovido do domínio das ferramentas tecnológicas, a vulnerabilidade jurídica passa a ser acentuada pela barreira digital, demonstrando que a transição do processo físico para o eletrônico, caso desacompanhada de suporte institucional adequado na atermiação, pode frustrar o próprio ideal de inclusão e acesso à justiça.

A vulnerabilidade, portanto, não representa apenas uma circunstância fática reconhecida pelo ordenamento, mas verdadeiro parâmetro destinado a orientar a interpretação e a aplicação das normas jurídicas em favor daqueles que se encontram em posição de maior fragilidade.

Essa compreensão se revela compatível com a técnica do diálogo das fontes.³² Ao examinar a tutela dos vulneráveis na sociedade contemporânea, Estevam destaca, a luz dos preceitos do jurista alemão Erik Jayme e Claudia Lima Marques,³³ que a interpretação do ordenamento jurídico deve ocorrer de maneira coordenada, permitindo a aplicação da técnica do diálogo entre fontes para assegurar, de forma integrada, a promoção dos direitos humanos, da igualdade, da autonomia e da dignidade da pessoa humana.³⁴ Essa perspectiva evidencia que a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor e a Lei n. 9.099/1995 não devem ser compreendidos como diplomas autônomos, mas como instrumentos que se complementam na realização da finalidade constitucional de proteção do consumidor. Desse modo, a simplificação procedimental proporcionada pela atermiação somente se mostra compatível com o sistema jurídico quando interpretada em consonância com a proteção da pessoa vulnerável, finalidade que permeia todo o microssistema consumerista.

Essa necessidade de interpretação sistemática torna-se ainda mais evidente diante da crescente complexidade das relações sociais e econômicas. Ao analisarem a vulnerabilidade na sociedade digital, Cláudia Lima Marques e Guilherme Mucelin demonstram que os mercados contemporâneos deixaram de apenas explorar vulnerabilidades previamente existentes, passando também a identificá-las, potencializá-las e, em determinadas situações, produzi-las estruturalmente. Os autores registram, inclusive, que parte da doutrina sustenta a

32 MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis. Editora: **Revista dos Tribunais**. Edição: 2ª. São Paulo – SP. 2014

33 MARQUES, Claudia Lima. Superação das antinomias pelo diálogo das fontes: o modelo brasileiro de coexistência entre o código de defesa do consumidor e o Código Civil de 2002. **Revista de Direito do Consumidor**. Volume: 51, 2004, p. 45.

34 ESTEVAM, Marcelo Henrique de Sousa, *op. cit.* p. 150.

existência de situações de hipervulnerabilidade, decorrentes justamente da intensificação das assimetrias informacionais e da complexidade das relações estabelecidas na sociedade contemporânea.³⁵ Embora a reflexão seja desenvolvida no contexto digital, sua premissa mostra-se relevante para a presente pesquisa: em uma sociedade hipercomplexa, marcada pela multiplicação dos riscos e por um aumento na complexidade das relações jurídicas, a vulnerabilidade deixa de projetar efeitos apenas sobre a relação de consumo e passa a afetar também o exercício da tutela jurisdicional.

Sob essa ótica, nota-se a problemática da atermação, o consumidor já reconhecido como vulnerável pelo Código de Defesa do Consumidor, ao exercer o *jus postulandi*, passa a suportar também riscos relacionados à própria formação da demanda judicial. A ausência de assistência técnica faz com que a vulnerabilidade originalmente existente na relação de consumo seja projetada para o plano processual, exigindo do consumidor conhecimentos jurídicos indispensáveis à adequada formulação de sua pretensão.

Assim, a transferência desses riscos deve ser analisada não apenas como consequência da simplificação procedimental promovida pela Lei n. 9.099/1995, mas também à luz do dever constitucional de promoção da defesa do consumidor, de modo a verificar se a ampliação formal do acesso à justiça efetivamente concretiza a proteção da pessoa vulnerável ou, ao contrário, acaba por intensificar as dificuldades que o próprio ordenamento jurídico se propôs a superar.

Habermas diz que “a ideia de uma sociedade justa implica a promessa de emancipação e de dignidade humana”³⁶. Todavia, emerge a reflexão sobre se a atermação pode ser, ao mesmo tempo, um mecanismo de inclusão discursiva e um espaço de produção de riscos processuais. Sob esse viés, mostram-se pertinentes os ensinamentos de Jürgen Habermas e Niklas Luhmann³⁷, pois, enquanto o primeiro autor defende a necessidade de integração dos excluídos no processo comunicativo, com o fim de se buscar o entendimento por meio de ações emancipatórias que considerem suas características e limitações, o segundo

35 MARQUES, Cláudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do Direito do Consumidor. **Civilistica.com**, v. 11, n. 3, 2022, p. 18.

36 HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia: entre facticidade e validade**, Vol. II. Tradução de Fabio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997, p. 1559.

37 MARTINS, Fernando Rodrigues. O contrato entre Luhmann e Habermas. **Revista de Direito do Consumidor**. Volume: 77/2011, p. 55-77, 2011.

trabalha com a ideia de que uma comunicação viciada, seja por limitações informacionais, técnicas ou sociais, permite a continuidade dos problemas que deveria superar, comprometendo a adequada compreensão das demandas e, conseqüentemente, a efetividade da tutela jurisdicional.

Logo, enquanto Habermas questiona o discurso dos excluídos, isto é, se o jurisdicionado foi efetivamente incluído e passou a dispor de condições para participar de forma crítica e efetiva do processo comunicativo (em que se insere, por exemplo, o processo judicial), Luhmann problematiza a falha da comunicação, pois, ao compreender que o sistema opera por meio de sua própria comunicação, independentemente da existência de entendimento entre os sujeitos, observa que eventual comunicação viciada (como aquela relacionada à exposição “dos fatos”) pode não ser corrigida pelo sistema, mas convertida em novas dificuldades e, conseqüentemente, em riscos processuais. Dessa forma, apesar de a atermação ter como escopo favorecer a democratização do acesso à Justiça, ela também revela limitações comunicativas entre o jurisdicionado e o Judiciário, o que pode afetar significativamente a adequada compreensão e resolução da demanda pleiteada. Até porque, o Direito deve promover a inclusão, sobretudo dos grupos vulneráveis, com o propósito de minimizar as disparidades sociais e favorecer uma convivência justa e equitativa, tanto no âmbito da sociedade quanto no eixo institucional em que se insere o Poder Judiciário.

Essa compreensão também encontra respaldo na concepção contemporânea do processo civil como instrumento voltado à realização dos direitos fundamentais do jurisdicionado. Luis Alberto Reichelt³⁸ sustenta que o processo e a jurisdição devem ser compreendidos como produtos do agir humano e, simultaneamente, como ferramentas a serviço das aspirações humanas, perspectiva que atribui especial relevância à dimensão humana da atividade jurisdicional. Sob esse enfoque, a análise da atermação não pode se limitar à constatação de que o instituto amplia formalmente as possibilidades de ingresso em juízo, devendo considerar também as condições concretas daquele que se vale desse mecanismo. No caso do consumidor atermado, isso significa reconhecer que a simplificação procedimental somente cumpre sua função democratizante quando

38 REICHELT, Luis Alberto. Reflexões sobre o processo civil contemporâneo sob a ótica dos direitos fundamentais processuais e da noção de solidariedade social. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, 2023, p. 124.

acompanhada de condições que permitam ao jurisdicionado compreender e exercer adequadamente seus direitos. A efetividade do acesso à justiça, portanto, exige que o consumidor seja considerado não apenas como alguém a quem se abre a porta do Poder Judiciário, mas como o próprio destinatário da tutela jurisdicional, cujas limitações e necessidades devem orientar a estruturação dos mecanismos destinados à sua proteção.

Diante desse cenário, questiona-se se é a destruição das barreiras que facilitam o ingresso no Poder Judiciário que impede o acesso aos valores fundamentais da justiça. A resposta é negativa. A simples remoção de entraves formais não é o fator que compromete a prestação jurisdicional justa, mas sim a ausência de amparo técnico no desenvolvimento do processo: ao desacompanhar a facilitação do ingresso de suporte adequado, transfere-se o risco processual ao próprio atermado. Assim, o óbice à justiça material não reside na eliminação de barreiras, mas no fato de que essa abertura formal, sem a devida proteção ao consumidor vulnerável, acaba por criar um novo obstáculo à efetivação dos seus direitos.

Sob essa perspectiva, a teoria da sociedade do risco permite compreender que a atermação, embora represente importante mecanismo de democratização do acesso à justiça, também promove a redistribuição dos riscos inerentes ao exercício da atividade jurisdicional. A simplificação procedimental não elimina esses riscos, mas transfere parcela significativa deles ao consumidor que exerce o *jus postulandi*, justamente no momento em que sua condição de vulnerabilidade deveria justificar maior proteção estatal. É essa aparente contradição entre a ampliação formal do acesso à justiça e a possível intensificação da vulnerabilidade jurídica do consumidor que fundamenta a análise dos riscos processuais desenvolvida nos tópicos seguintes.

3.2 Os riscos processuais decorrentes da ausência de assistência técnica

A conclusão alcançada anteriormente permite compreender que o ingresso do consumidor em juízo não elimina a condição de vulnerabilidade que já caracteriza a relação de consumo. Ao contrário, nesse momento essa condição é agravada, pois à vulnerabilidade inerente à própria relação de consumo soma-se a vulnerabilidade jurídica decorrente do exercício do *jus postulandi* sem assistência

técnica. Assim, o consumidor deixa de enfrentar apenas as assimetrias existentes perante o fornecedor e passa também a suportar os riscos inerentes à construção e ao desenvolvimento da demanda judicial.

Esses riscos não decorrem da existência dos Juizados Especiais ou da própria atermação, tampouco representam consequência inevitável da simplificação procedimental. Decorrem, na realidade, da soma de dois fatores. O primeiro corresponde à própria relação de consumo, que já coloca o consumidor em posição de vulnerabilidade perante o fornecedor. O segundo surge quando esse mesmo consumidor, diante da necessidade de judicializar o conflito, passa a exercer diretamente atos processuais cuja adequada realização pressupõe conhecimentos técnicos específicos. Em outras palavras, a simplificação do procedimento não elimina a natureza jurídica da atividade desenvolvida, razão pela qual a vulnerabilidade própria da relação de consumo passa a ser acompanhada por uma vulnerabilidade de natureza processual.

O primeiro momento em que essa vulnerabilidade se manifesta corresponde à própria formação da demanda. Embora a Lei n. 9.099/95 permita que o pedido seja formulado oralmente e reduzido a termo pela unidade judiciária, permanece indispensável que a pretensão apresentada pelo consumidor contenha os elementos necessários ao exercício da atividade jurisdicional. Nesse sentido, o Código de Processo Civil estabelece que a petição inicial deverá indicar, entre outros requisitos, os fatos e fundamentos jurídicos do pedido, o pedido com suas especificações, as provas pretendidas e a manifestação acerca da realização de audiência de conciliação.³⁹ Ainda que essas exigências sejam compatibilizadas com os princípios que orientam os Juizados Especiais⁴⁰, elas evidenciam que o processo continua a exigir uma estrutura mínima apta a delimitar a atuação jurisdicional.

É justamente nesse contexto que surgem os riscos processuais. Conforme exposto no capítulo anterior, Ulrich Beck demonstra que a modernização, embora destinada a simplificar e racionalizar as estruturas sociais, também produz novas formas de distribuição dos riscos inerentes às atividades humanas.⁴¹ Sob essa perspectiva, a simplificação procedimental promovida pela atermação não elimina

39 BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Art. 319, III, IV, VI e VII.

40 BRASIL. Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995. Art. 2º.

41 BECK, op. cit., p. 23.

os riscos inerentes ao exercício da atividade jurisdicional, mas desloca ao consumidor a responsabilidade pela prática de atos processuais que pressupõem conhecimentos jurídicos específicos. A vulnerabilidade jurídica manifesta-se, assim, no momento em que o consumidor passa a suportar, sozinho, as consequências decorrentes da condução técnica da própria demanda.

O consumidor juridicamente vulnerável pode não conseguir distinguir quais fatos efetivamente possuem relevância jurídica, deixando de narrar circunstâncias indispensáveis ao reconhecimento do direito pretendido ou atribuindo importância a elementos que não são relevantes para a questão. A consequência não decorre da ausência de veracidade dos fatos narrados, mas da dificuldade de convertê-los em uma linguagem juridicamente adequada. Assim, a vulnerabilidade jurídica manifesta-se, antes mesmo da apreciação judicial do mérito, influenciando a própria forma pela qual o conflito é apresentado ao Poder Judiciário.

Essa dificuldade também pode ser compreendida à luz da teoria da substanciação, que assume relevância justamente na delimitação da pretensão submetida ao Poder Judiciário. Conforme observam Moisés João Rech e João Ignacio Pires Lucas⁴², a teoria da substanciação desempenha, no âmbito do Direito Processual Civil, função relacionada à previsibilidade e à segurança jurídica das decisões judiciais, na medida em que contribui para a delimitação dos elementos que estruturam a demanda. Todavia, no contexto específico da atermiação, a exigência de adequada conformação da pretensão não deve ser compreendida de maneira dissociada dos valores que orientam o processo e da própria finalidade de democratização do acesso à justiça. Isso porque o consumidor que exerce o *jus postulandi* não dispõe, necessariamente, do conhecimento técnico necessário para estruturar os fatos e fundamentos de sua pretensão segundo os padrões próprios da atuação profissional. Assim, embora a observância dos requisitos processuais seja necessária à organização e à segurança do processo, sua aplicação não deve transformar o formalismo em obstáculo à apreciação da pretensão daquele que, justamente em razão de sua vulnerabilidade jurídica, foi autorizado pelo ordenamento a ingressar em juízo sem assistência obrigatória de advogado. A questão, portanto, não consiste em afastar

42 RECH, Moisés João; LUCAS, João Ignacio Pires. Teoria crítica do direito processual civil: a substanciação e a autonomia da ação no contexto do estado capitalista. **Revista da Faculdade de Direito**, Goiânia, v. 48, n. 2, e71942, 2024, p. 37. DOI: 10.5216/rfd.v48.71942.

as exigências de estruturação da demanda, mas em compreendê-las em consonância com os valores que justificam a própria existência da atermiação, de modo que a técnica processual permaneça instrumento de realização da justiça, e não fator de exclusão daquele que o instituto pretendeu aproximar do Poder Judiciário.

Um dos riscos reside na formulação inadequada do pedido. O consumidor que exerce o *jus postulandi* sem orientação técnica pode não sequer como realizar os pedidos, tampouco dominar as exigências de certeza e determinação que a legislação processual impõe⁴³. Pedidos genéricos, imprecisos ou juridicamente inviáveis comprometem desde o início a efetividade da tutela pretendida. A ausência de pedidos acessórios, como juros e correção monetária, ilustra outra consequência frequente dessa lacuna técnica.

Outro risco diz respeito à delimitação equivocada da causa de pedir. A narrativa fática apresentada pelo consumidor pode omitir elementos juridicamente relevantes ou, ao contrário, incluir fatos que não guardam pertinência com a pretensão deduzida. A seleção dos fatos juridicamente relevantes exige conhecimento técnico que o consumidor vulnerável pode não possuir. Eventual equívoco nessa etapa inicial tende a projetar seus efeitos sobre todo o desenvolvimento da demanda, comprometendo a própria possibilidade de êxito.

Também merece destaque o risco relacionado à produção probatória. Embora os Juizados Especiais adotem princípios de oralidade e informalidade, a demonstração dos fatos alegados permanece sendo ônus da parte. O consumidor desassistido pode desconhecer quais provas são necessárias, como produzi-las ou em que momento requerê-las. A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, depende de reconhecimento judicial e não elimina a necessidade de que o consumidor apresente, ao menos, alegações pertinentes.⁴⁴

Ainda no desenvolvimento do procedimento, nota-se o risco que concerne à audiência de conciliação. Conforme observado no capítulo anterior, Humberto Theodoro Júnior demonstra que a conciliação ocupa posição central no procedimento dos Juizados Especiais por representar mecanismo de pacificação

43 BRASIL. *Código de Processo Civil*, *op. cit.*, arts. 322 e 324.

44 ROSA, BIZZELLI e FÉLIX, *op. cit.*, 2017, p. 174.

social e não apenas técnica de resolução do litígio.⁴⁵ Justamente por essa razão, a autocomposição pressupõe que as partes compreendam o alcance das concessões realizadas e das obrigações assumidas.

O consumidor que desconhece os efeitos jurídicos do acordo celebrado pode aceitar soluções aparentemente vantajosas, sem perceber as consequências que delas decorrerão. Não se trata de afirmar que a conciliação represente fator de prejuízo ao consumidor, mas de reconhecer que sua efetividade depende da adequada compreensão dos efeitos jurídicos produzidos pelo consenso.

Outro aspecto relevante na análise dos riscos processuais diz respeito a distribuição do ônus temporal do processo. O tempo da justiça não constitui elemento neutro do processo, uma vez que sua duração pode representar um ônus distinto para cada uma das partes. Nesse sentido, Benedito Cerezzo Pereira Filho e Daniela Marques de Moraes⁴⁶ destacam que o tempo da justiça deve ser compreendido como um direito fundamental, de modo que a interpretação das normas processuais deve considerar o ônus que a duração do processo pode acarretar aos litigantes. A partir dessa perspectiva, a razoável duração do processo não deve ser compreendida apenas como uma exigência abstrata de celeridade, mas também como uma questão relacionada à distribuição dos encargos decorrentes da espera pela prestação jurisdicional. Isso assume especial relevância nas relações de consumo, pois o consumidor que busca judicialmente a reparação de um prejuízo já suportado pode experimentar os efeitos da demora de maneira particularmente gravosa. Assim, a dimensão temporal também integra os riscos que podem ser suportados pelo consumidor atermado, sendo necessário questionar não apenas a duração da demanda, mas quem suporta, de forma mais intensa, o ônus decorrente de sua demora – ainda mais quando a controversa se liga com algum bem ligado ao mínimo existencial, como geladeiras e outros eletrodomésticos indispensáveis à vida cotidiana.

Por fim, verifica-se o risco vinculado ao desconhecimento de ônus e prazos processuais. O consumidor que atua sem advogado pode ignorar prazos preclusivos, deixar de praticar atos essenciais ou perder oportunidades recursais por simples desconhecimento. A complexidade do sistema processual, ainda que

45 THEODORO JÚNIOR, Humberto. *op. cit.*, p. 1255.

46 PEREIRA FILHO, Benedito Cerezzo; MORAES, Daniela Marques de. O tempo da justiça no Código de Processo Civil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 76, p. 135-136, jan./jun. 2020

atenuada nos Juizados Especiais, não é eliminada, e a ausência de orientação técnica amplia a possibilidade de prejuízos decorrentes dessa vulnerabilidade.

A análise dos riscos anteriormente examinados evidencia que a simplificação procedimental promovida pela atermação não elimina a complexidade inerente ao exercício da atividade jurisdicional. Ao contrário, transfere ao consumidor a responsabilidade pela prática de atos processuais cuja adequada realização pressupõe conhecimentos técnicos específicos. Dessa forma, a vulnerabilidade própria da relação de consumo passa a ser potencializada pela vulnerabilidade jurídica decorrente do exercício do *jus postulandi*. Essa conclusão dialoga com a perspectiva de Ulrich Beck, segundo a qual a modernização não elimina os riscos, mas redefine a forma como eles são produzidos e suportados pelos indivíduos.⁴⁷ No caso da atermação, o risco deixa de estar concentrado na complexidade do procedimento e passa a incidir diretamente sobre o consumidor que conduz sua demanda sem assistência técnica obrigatória.

3.3 A atermação entre a democratização do acesso e a transferência dos riscos processuais

A análise desenvolvida evidencia uma tensão estrutural no instituto da atermação. De um lado, a possibilidade de o consumidor ingressar em juízo sem advogado representa inegável conquista em termos de acesso à justiça, especialmente para aqueles que não dispõem de recursos para custear assistência jurídica privada. De outro, a dispensa da representação técnica transfere ao consumidor vulnerável responsabilidades e riscos que ele, justamente em razão de sua vulnerabilidade, pode não estar em condições de assumir adequadamente.

Essa tensão remete à reflexão proposta por Martins acerca da função promocional do Direito. Segundo o autor, "o verbo 'promover' [...] constitui uma novidade no âmbito da legislação comunitária, enquanto evoca um comportamento propulsivo e propositivo voltado para uma efetiva promoção, em sentido dinâmico, dos direitos dos consumidores".⁴⁸ Sob essa perspectiva, não basta que o ordenamento jurídico assegure mecanismos formais de acesso ao

47 BECK, *op. cit.*, p. 23.

48 MARTINS, Fernando Rodrigues. **Direito do consumidor, reforma do CDC e a constante renovação metodológica do direito privado**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Ed. RT, v. 107, p. 293-307, set.-out. 2016, p. 300.

Poder Judiciário, é necessário que esses mecanismos sejam acompanhados de instrumentos capazes de assegurar a efetiva tutela dos direitos do consumidor, considerando sua condição de vulnerabilidade.

Conforme já demonstrado, o próprio Código de Defesa do Consumidor adota o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, nos termos do art. 4º, inciso I.⁴⁹ Partindo dessa premissa, os mecanismos destinados à concretização do acesso à justiça devem ser compreendidos em consonância com a lógica protetiva que orienta o microssistema consumerista, de modo que a simplificação procedimental não resulte, ao contrário, no agravamento da condição de fragilidade do consumidor.

Retomando a classificação doutrinária exposta anteriormente, nota-se que a vulnerabilidade pode manifestar-se de diferentes formas: técnica, fática (socioeconômica), jurídica (científica) e informacional.⁵⁰ A vulnerabilidade jurídica, que interessa particularmente a esta pesquisa, manifesta-se quando o consumidor não detém conhecimentos jurídicos específicos acerca da relação de consumo e dos contratos que celebra. No contexto dos Juizados Especiais, essa vulnerabilidade ganha contornos ainda mais evidentes, pois o consumidor é chamado a atuar em um ambiente (o do processo judicial) no qual as regras e técnicas lhe são, muitas vezes, desconhecidas.

A vulnerabilidade informacional, por sua vez, assume especial relevância na era digital. Conforme observam Martins e Ferreira, "a concretização desse direito não depende unicamente das normas processuais, mas da atuação conjunta das garantias constitucionais, dos mecanismos de proteção previstos no direito do consumidor e dos instrumentos destinados à promoção da igualdade material".⁵¹ A análise transversal do direito fundamental de acesso à justiça exige, portanto, uma interpretação sistêmica do ordenamento, apta a assegurar que a simplificação dos procedimentos não resulte no enfraquecimento da tutela dos direitos do consumidor em situação de vulnerabilidade.

Diante desse cenário, a questão que se coloca é se a atenuação, como

49 BRASIL, *op. cit.*, art. 4º, I.

50 MARQUES, Claudia Lima. *op. cit.* p. 10.

51 MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. **Verticalidade digital e direitos transversais: positivismo inclusivo na promoção dos vulneráveis**. Revista de Direito do Consumidor, v. 147, ano 32, p. 15-50, mai./jun. 2023, p. 25.

atualmente estruturada, consegue conciliar a ampliação do acesso à justiça com a efetiva proteção do consumidor vulnerável. Os riscos processuais identificados ao longo deste capítulo demonstram que a simples possibilidade de ingresso em juízo sem advogado não é suficiente, por si só, para assegurar uma tutela jurisdicional efetiva. Antes mesmo da incidência dos mecanismos processuais de proteção previstos pelo ordenamento jurídico, o consumidor já precisou selecionar os fatos juridicamente relevantes, formular os pedidos, definir a tutela jurisdicional pretendida e praticar atos processuais capazes de influenciar diretamente o resultado da demanda. Eventuais equívocos ocorridos nessa etapa inicial podem projetar seus efeitos sobre todo o processo, comprometendo a efetividade da tutela jurisdicional mesmo quando, posteriormente, venham a incidir mecanismos destinados ao reequilíbrio da relação processual.

A resposta a esse problema não implica, necessariamente, a supressão do *jus postulandi* nos Juizados Especiais Cíveis. Ao contrário, a possibilidade de o consumidor ingressar diretamente em juízo representa importante instrumento de democratização do acesso à justiça e constitui uma das principais características do microssistema instituído pela Lei n. 9.099/1995. O que se questiona não é a existência desse mecanismo, mas a forma pela qual ele atualmente se estrutura, especialmente quando a simplificação procedimental resulta na transferência ao consumidor de responsabilidades técnicas incompatíveis com sua condição de vulnerabilidade jurídica.

Sob essa perspectiva, a redistribuição dos riscos inerentes à sociedade contemporânea não pode significar a simples transferência de encargos ao consumidor vulnerável. Se a própria Constituição Federal estabelece, em seu art. 5º, inciso XXXII, que o Estado promoverá a defesa do consumidor, não parece compatível com essa diretriz admitir que a ampliação formal do acesso à justiça seja alcançada mediante a atribuição ao próprio consumidor dos riscos decorrentes da ausência de assistência técnica. A proteção do consumidor atermado demanda atuação coordenada do Estado e da sociedade civil, de modo que a democratização do acesso ao Poder Judiciário seja acompanhada de mecanismos aptos a reduzir, e não a ampliar, sua condição de vulnerabilidade.

Nesse contexto, mostra-se pertinente refletir sobre o fortalecimento de instrumentos institucionais de apoio ao consumidor que exerce o *jus postulandi*. Na prática forense, observa-se que servidores e estagiários desempenham papel

relevante tanto no atendimento inicial ao jurisdicionado e na redução a termo das demandas quanto na condução de audiências de conciliação. Assim, a qualificação técnica desses agentes revela-se medida capaz de aperfeiçoar o próprio acesso à justiça, sem desnaturar a simplicidade que caracteriza os Juizados Especiais. Exemplo disso é a iniciativa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, que promoveu programa de capacitação destinado a mais de duzentos estagiários para atuação como conciliadores⁵², evidenciando o reconhecimento institucional de que a formação adequada daqueles que atuam diretamente com o jurisdicionado contribui para uma prestação jurisdicional mais qualificada. Embora voltada especificamente à conciliação, a iniciativa demonstra que investimentos semelhantes podem ser direcionados também aos servidores e estagiários responsáveis pela atermação, especialmente quanto à identificação das pretensões deduzidas, à organização dos fatos juridicamente relevantes e à orientação procedimental do consumidor.

Em perspectiva semelhante, mostra-se pertinente refletir sobre a criação de núcleos permanentes de orientação jurídica junto às unidades dos Juizados Especiais, estruturados mediante cooperação entre o Poder Judiciário, a Defensoria Pública, universidades e Núcleos de Prática Jurídica. Considerando que, na prática, a atuação da Defensoria Pública nem sempre alcança a fase inicial da atermação, sobretudo em razão de limitações estruturais, mecanismos dessa natureza poderiam reduzir significativamente os riscos identificados nesta pesquisa, preservando o *jus postulandi* sem afastar a proteção devida ao consumidor vulnerável. A aproximação entre os Juizados Especiais e as instituições de ensino superior também contribuiria para ampliar os espaços de formação prática dos estudantes de Direito, proporcionando contato com a demanda jurídica desde o momento de sua formação, especialmente na identificação dos fatos juridicamente relevantes, na compreensão das pretensões do jurisdicionado e na estruturação inicial da demanda. Em muitas instituições, especialmente públicas, os Núcleos de Prática Jurídica dispõem de expressivo potencial humano e acadêmico que poderia ser mais intensamente integrado às políticas de ampliação do acesso à justiça, permitindo que a formação

52 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **TJDFT capacita mais de 200 estagiários para atuar como conciliadores**. Brasília, 14 ago. 2024. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2024/agosto/tjdft-capacita-mais-de-200-estagiarios-para-atuar-como-conciliadores>. Acesso em: 8 jul. 2026.

universitária também se revertesse em benefício direto da comunidade atendida. Trata-se de medida capaz de conciliar a função social da universidade, a qualificação da formação jurídica e o fortalecimento da tutela do consumidor vulnerável.

Essa premissa de cooperação encontra respaldo na perspectiva cooperativa do processo civil desenvolvida por Daniel Mitidiero⁵³, segundo a qual a adequada delimitação do objeto litigioso resulta da atuação dos sujeitos processuais, não se restringindo à mera possibilidade de provocar a jurisdição. Sob essa perspectiva, o acesso à justiça não pode ser compreendido apenas como a abertura das portas do Poder Judiciário, mas também como a possibilidade de o jurisdicionado participar adequadamente da construção da demanda que será submetida à apreciação judicial, na forma do formalismo-valorativo abordado pelo autor.

Portanto, a democratização do acesso à justiça não se realiza apenas pela eliminação das barreiras formais ao ingresso em juízo. Em uma sociedade marcada pela crescente complexidade das relações jurídicas e pela redistribuição dos riscos, a efetividade desse direito exige que o consumidor vulnerável seja acompanhado por instituições capazes de mitigar, e não simplesmente transferir, os riscos inerentes ao exercício da tutela jurisdicional. É precisamente nesse equilíbrio entre simplificação procedimental e proteção efetiva do consumidor que reside o principal desafio contemporâneo da atermção nos Juizados Especiais Cíveis.

CONCLUSÃO

O presente trabalho teve por objetivo analisar se a atermção, enquanto instrumento destinado à ampliação do acesso à justiça nos Juizados Especiais Cíveis, efetivamente concretiza a tutela jurisdicional do consumidor ou se transfere ao jurisdicionado riscos processuais incompatíveis com sua condição de vulnerabilidade jurídica. Para tanto, partiu-se da compreensão de que o acesso à justiça, embora assegurado constitucionalmente e reforçado pelo Código de

53 MITIDIERO, Daniel Francisco. **Bases para construção de um processo civil cooperativo: o Direito Processual Civil no marco teórico do formalismo-valorativo** Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007, p. 78.

Defesa do Consumidor, não se satisfaz com a simples possibilidade formal de ingresso em juízo, exigindo condições que permitam o efetivo exercício dos direitos reconhecidos pelo ordenamento jurídico.

Inicialmente, demonstrou-se que a vulnerabilidade constitui pressuposto estruturante da tutela consumerista, distinguindo-se da hipossuficiência processual. Enquanto esta atua como fundamento para a incidência de mecanismos destinados ao reequilíbrio da relação processual, aquela se manifesta em momento logicamente anterior, influenciando a própria capacidade do consumidor de compreender a relação jurídica e estruturar adequadamente sua pretensão perante o Poder Judiciário.

Na sequência, verificou-se que os Juizados Especiais Cíveis representam importante instrumento de democratização do acesso à justiça, reduzindo barreiras econômicas e burocráticas por meio da simplificação procedimental e da possibilidade de exercício do *jus postulandi*. Contudo, constatou-se que a eliminação dessas barreiras não afasta a necessidade de conhecimentos técnicos indispensáveis à construção da demanda judicial.

A análise dos riscos processuais evidenciou que a vulnerabilidade jurídica acompanha o consumidor desde a formação da demanda, repercutindo sobre a identificação dos fatos juridicamente relevantes, a formulação dos pedidos, a delimitação da causa de pedir, a produção probatória, a celebração de acordos e o cumprimento de ônus processuais. Embora o ordenamento jurídico preveja mecanismos destinados à proteção do consumidor durante o processo, verificou-se que parcela significativa desses riscos surge antes mesmo da incidência dessas garantias.

Conclui-se, portanto, que a atermção constitui relevante mecanismo de ampliação do acesso formal à justiça, mas sua efetividade depende da existência de instrumentos capazes de minimizar os riscos decorrentes da atuação do consumidor sem assistência técnica. A democratização do acesso ao Poder Judiciário não pode se limitar à abertura das portas da jurisdição; deve assegurar que o exercício desse direito ocorra em condições compatíveis com a vulnerabilidade que caracteriza o consumidor nas relações de consumo. Somente assim será possível compatibilizar a simplificação procedimental dos Juizados Especiais com a efetiva concretização do direito fundamental de acesso à justiça.

REFERÊNCIAS

BECK, Ulrich. **Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade**. Tradução de Sebastião Nascimento. São Paulo: Ed. 34, 2010.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. **Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 set. 1995.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002.

CAPPELLETTI, Mauro. O problema de reforma do processo civil nas sociedades contemporâneas. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **O processo civil contemporâneo**. Curitiba: Juruá, 1994.

ESTEVAM, Marcelo Henrique de Sousa. **A inclusão digital como direito fundamental: fomento à promoção do sujeito real no campo virtual face aos riscos inerentes à vulnerabilidade digital**. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2024.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia: entre facticidade e validade**. v. 2. Tradução de Fabio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas, a partir da dogmática do Direito do Consumidor. **Civillistica.com**, v. 11, n. 3, 2022.

MARQUES, Claudia Lima. Superação das antinomias pelo diálogo das fontes: o

modelo brasileiro de coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 51, 2004.

MARTINS, Fernando Rodrigues. O contrato entre Luhmann e Habermas. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 77, p. 55-77, 2011.

MARTINS, Fernando Rodrigues. Direito do consumidor, reforma do CDC e a constante renovação metodológica do direito privado. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 107, p. 293-307, set./out. 2016.

MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. Verticalidade digital e direitos transversais: positivismo inclusivo na promoção dos vulneráveis. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 147, ano 32, p. 15-50, maio/jun. 2023.

MITIDIERO, Daniel Francisco. **Bases para construção de um processo civil cooperativo: o Direito Processual Civil no marco teórico do formalismo-valorativo**. 2007. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

OLIVEIRA, Carlos Alberto Alvaro de. O formalismo-valorativo no confronto com o formalismo excessivo. **Revista de Processo**, v. 137, p. 125-150, jul. 2006.

PEREIRA FILHO, Benedito Cerezzo; MORAES, Daniela Marques de. O tempo da justiça no Código de Processo Civil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 76, p. 135-154, jan./jun. 2020.

RECH, Moisés João; LUCAS, João Ignacio Pires. Teoria crítica do direito processual civil: a substanciação e a autonomia da ação no contexto do estado capitalista. **Revista da Faculdade de Direito**, Goiânia, v. 48, n. 2, e71942, 2024. DOI: 10.5216/rfd.v48.71942.

REICHELT, Luis Alberto. Reflexões sobre o processo civil contemporâneo sob a ótica dos direitos fundamentais processuais e da noção de solidariedade social. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 115-138, 2023. DOI: 10.12957/redp.2023.69747.

ROSA, Luiz Carlos Goiabeira; BIZELLI, Rafael Ferreira; FÉLIX, Vinícius Cesar. Vulnerabilidade e hipossuficiência no contrato existencial de consumo. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 21, n. 1, p. 155-188, 2017.

SILVA, Rosalvo Augusto Vieira da. Juizados especiais: 30 anos da Lei nº 9.099/1995. Acesso à justiça, efetividade e desafios contemporâneos. **Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura**, São Paulo, ano 26, n. 68, p. 290-304, jul./set. 2025.

SPIVAK, Gayatri Chakravorty. **Pode o subalterno falar?** Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. v. 2. 57. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **TJDFT capacita mais de 200 estagiários para atuar como conciliadores**. Brasília, 14 ago. 2024. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2024/agosto/tjdft-capacita-mais-de-200-estagiarios-para-atuar-como-conciliadores>. Acesso em: 8 jul. 2026.