

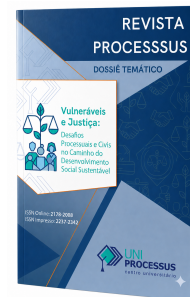


Qualis A3 ISSN: 2178-2008

ARTIGO

Listas de conteúdos disponíveis em [DOAJ](#)

Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros



O potencial disruptivo da justiça digital no acesso à justiça – entre a realidade e a utopia

The disruptive potential of digital justice for access to justice: between reality and utopia

Lurdes Varregoso Mesquita¹

<https://orcid.org/0000-0003-3491-1921>

Universidade Portucalense, Porto, Portugal

E-mail: lvm@upt.pt



Informações da publicação

ISSN: 2178-2008

Recebido em: 27-03-2026

Aceito em: 21-06-2026

Publicado em: 29-07-2026

Palavras-chave:

Justiça Digital.

Acesso à Justiça.

Vulneráveis.

Inclusão Digital.

Eficiência Processual.

Keywords:

E-Justice.

Access to Justice.

Vulnerable Persons.

Digital Inclusion.

Procedural Efficiency.

Resumo:

Ser vulnerável é uma condição de fragilidade ou de ameaça inerente ao ser humano, cujo meio socioeconómico envolvente também influencia. Perante esta realidade, os Estados têm mostrado preocupação com os vulneráveis, procurando reequilibrar forças e encontrar formas de os proteger, designadamente no acesso à justiça. Um dos caminhos tem sido introduzir as novas tecnologias na administração da justiça e criar formas de acesso online na resolução de litígios. Ora, é nesta esperança de disrupção associada à justiça digital que residem, paradoxalmente, alguns obstáculos que nos colocam dúvidas sobre uma solução real ou a mera utopia. Na verdade, sem o combate à iliteracia digital, muitas vezes coincidente com outras categorias de vulneráveis, como sejam os idosos ou os analfabetos, não serão alcançados resultados favoráveis nesta matéria. Por isso, a via que permitirá uma confluência de interesses, entre celeridade, acessibilidade e universalidade conjugará as novas tecnologias com outras formas de aproximação dos cidadãos à Justiça, sobretudo dos vulneráveis, em busca de uma justiça de proximidade. Apesar da importância da justiça digital no acesso à justiça, a sua eficácia não é universal. E neste sentido, pode-se concluir que o acesso à justiça, enquanto direito fundamental, só se encontrará cumprido, em especial para os vulneráveis, na medida em que corresponda e se adapte às suas necessidades, devendo sustentar-se, conjugadamente, em três pilares essenciais: digitalização da justiça, proximidade e inteligibilidade.

¹ Doutora em Direito. Professora do Instituto Politécnico do Porto (Portugal); Professora da Universidade Portucalense (Porto, Portugal); Investigadora Integrada no IJP – Instituto Jurídico Portucalense; Investigadora Colaboradora do CIICESI - Center for Innovation and Research in Business Sciences and Information Systems.

Abstract:

Vulnerability is a condition of fragility or exposure to risk inherent to the human being, and it is also shaped by the surrounding socio-economic environment. Faced with this reality, States have increasingly expressed concern for vulnerable persons, seeking to rebalance asymmetries of power and to develop mechanisms for their protection, particularly with regard to access to justice. One of the paths followed has been the introduction of new technologies in the administration of justice and the creation of online dispute resolution. However, it is precisely within this expectation of disruption associated with digital justice that, paradoxically, certain obstacles emerge, raising doubts as to whether it constitutes a genuine solution or merely a utopian promise. Indeed, without addressing digital illiteracy, often overlapping with other categories of vulnerability, such as older persons or individuals with low levels of literacy, favourable outcomes in this field are unlikely to be achieved. Consequently, the approach most likely to reconcile the interests of speed, accessibility and universality lies in combining new technologies with other forms of bringing justice closer to citizens, particularly vulnerable persons, through models of proximity-based justice. Despite the relevance of digital justice in enhancing access to justice, its effectiveness is not universal. In this sense, it may be concluded that access to justice, as a fundamental right, will only be fully realised, especially for vulnerable persons, to the extent that it corresponds to and adapts to their specific needs. It must therefore rest on a integrated combination of three essential pillars: the digitalisation of justice, proximity, and intelligibility.

1. Introdução

Como afirmava o Papa Bento XVI, na Carta Encíclica Spe Salvi (BENTO XVI, 2007, Ponto 38), “[a] grandeza da humanidade determina-se essencialmente na relação com o sofrimento e com quem sofre. Isto vale tanto para o indivíduo como para a sociedade. Uma sociedade que não consegue aceitar os que sofrem e não é capaz de contribuir, mediante a compaixão, para fazer com que o sofrimento seja compartilhado e assumido mesmo interiormente é uma sociedade cruel e desumana”. É este estímulo à solidariedade social que nos distingue como sociedades humanistas, capazes de defender valores como inclusão e igualdade.

Neste contexto, a preocupação com o vulnerável, assim como a proteção do vulnerável, designadamente através de políticas públicas, incluindo na justiça, tem sido uma prioridade. Ganha por isso importância a sua conceptualização e caracterização, procurando encontrar os vários tipos ou categorias de vulneráveis, sem deixar de questionar a existência de um fenómeno de descategorização, em particular no âmbito dos processos judiciais.

Paralelamente, a sociedade evolui tecnologicamente, permitindo automatizar tarefas, desmaterializar processos, usar mecanismos de interoperabilidade e desse modo – embora, por vezes, de forma mais ou menos ilusória – ultrapassar barreiras no acesso à justiça.

Ora, é nesta encruzilhada entre a proteção dos vulneráveis, a garantia do acesso à justiça e a evolução para uma sociedade digital e, até, algorítmica, que o presente texto procura mostrar convergências e divergências, em busca daquele que possa ser o caminho mais ajustado.

O estudo baseia-se numa abordagem qualitativa de análise documental, baseada no recurso a estudos doutrinários relevantes e a documentos oficiais de entidades nacionais, europeias e internacionais, designadamente relatórios, estratégias e instrumentos normativos no domínio do acesso à justiça e da justiça digital. Complementarmente, foram utilizados dados estatísticos oficiais disponíveis, em particular para contextualizar as assimetrias no desenvolvimento digital e os seus impactos no acesso à justiça. Conjugam-se, assim, a análise jurídica e conceptual com dados empíricos, de maneira que o enquadramento teórico do problema possa ter suporte no plano real.

A análise inicia-se pela conceptualização e contextualização do sujeito vulnerável, enquanto indivíduo merecedor de especial proteção pelo ordenamento jurídico. No

desenvolvimento do tema, atenta-se em duas categorias de vulneráveis – o vulnerável processual e o vulnerável digital – precisamente para os identificar como âmbitos de especial atenção em vista ao direito de acesso à justiça. Procura-se, nessa sequência, avaliar a posição das entidades nacionais, europeias e internacionais, na concretização de políticas públicas que, de modo sustentável, integrem o vulnerável digital e lhe assegurem um processo humanizado e uma justiça inclusiva.

2. Vulnerável: conceptualização e contexto

A origem etimológica da palavra vulnerável é *vulnerabilis*, que deriva de *vulnerare*. Isto significa, por sua vez, "ferir" ou "magoar". Neste sentido, pode considerar-se vulnerável aquele que se encontra sujeito a ser atacado, derrotado, prejudicado ou ofendido; que se encontra em situação de risco; que tem uma situação fragilizada; que se apresenta em desvantagem perante outro ou perante uma determinada realidade; que faz um esforço adicional para atingir um mesmo objetivo.

Várias são as circunstâncias que podem determinar essa condição, umas de natureza intrínseca à pessoa e outras de natureza extrínseca à pessoa. Existe, assim, a vulnerabilidade antropológica – de causa natural, física ou psicológica – e a vulnerabilidade sociopolítica – causada por razões socioculturais. Na primeira, podemos enquadrar as crianças, os idosos, as mulheres, as pessoas com deficiência, os doentes; na segunda, as etnias, os desempregados, os refugiados, os consumidores, os imigrantes, as vítimas, as pessoas com carência económica, os infoexcluídos (LLUESMA VIDA; PEYRÓ GREGORI, 2024, p. 86). Daqui resulta uma diversidade de vulneráveis e, consequentemente, a afirmação de que o conceito de vulnerável é polissémico.

Surge, neste contexto, uma tendência para a «categorização» dos diferentes tipos ou categorias de vulneráveis. Na medida em que uma situação de vulnerabilidade tenha carácter permanente e envolva um grupo de pessoas em idêntica condição, passa a constituir uma categoria de vulneráveis – que pode ser universalmente aceite – o que de certa forma facilita a protecção e defesa dos direitos das pessoas pertencentes a essa categoria. Ou seja, existência de categorias, vistas como universais e estáticas, simplifica a identificação de quem precisa de protecção especial.

Apesar de se aceitar o modelo categorizado, isso não significa que não tenha desvantagens. Na verdade, assumir como vulneráveis apenas aqueles que pertencem às categorias pré-estabelecidas, determina a exclusão da vulnerabilidade individual e concreta, que pode efectivamente existir em dado momento, afastando a sua protecção. Aliás, se a condição humana, por natureza, é vulnerável, descategorizar pode ser a solução para uma protecção universal. Sem prejuízo, é compreensível que as garantias atribuídas às categorias se encontrem pré-estabelecidas e a protecção de um indivíduo, numa determinada situação concreta, deva ser avaliada caso a caso, em contexto.

Uma avaliação individual e contextual da vulnerabilidade, que reconheça a situação de fragilidade de uma pessoa em determinado momento ou em certas condições concretas, independentemente do seu enquadramento em categorias, permitirá ter uma perspectiva mais ampla e flexível. A vulnerabilidade deve ser reconhecida como dinâmica e circunstancial, apesar de isso provocar uma maior complexidade e dificuldade na concretização dos mecanismos de protecção.

Em conclusão, a categorização é muitas vezes ultrapassada pela realidade social, que por sua vez é cheia de matizes, complexa e diversificada, onde a vulnerabilidade adopta diferentes facetas e exige variadas soluções (LAFUENTE TORRALBA, 2022, p. 24). Vai sempre existir, inevitavelmente, uma cifra de vulneráveis ocultos, à margem das

categorias, criadas mediante critérios que nunca serão exaustivos, por impossibilidade evidente.

3. Vulnerável processual e Vulnerável digital – paradoxos no acesso à justiça

Ao refletir sobre a condição de vulnerável no presente âmbito de estudo, há dois contextos em que é legítimo questionar sobre a existência de pessoas em situação de fragilidade ou em risco de desigualdade no exercício dos seus direitos: o dos processos judiciais e o da justiça digital.

No âmbito processual, a questão coloca-se na medida em que é possível haver repercussão das vulnerabilidades das partes no exercício dos seus direitos processuais. Pode um dos sujeitos processuais (ativo ou passivo) encontrar-se em posição desequilibrada face ao outro, em consequência de fraquezas ou dificuldades concretas e individuais, intra ou extraprocessuais. Ou seja, tratar-se de uma condição pessoal e real, sem que isso se encontre associado a nenhuma das categorias de vulnerável que a lei, porventura, já proteja; ou, pelo contrário, ser um sujeito abrangido por uma categoria, que é vulnerável «além» da vulnerabilidade que lhe advém de ser parte no processo.

Como salienta Herrero Perezagua (2025, p. 71), tem havido uma atenção crescente à proteção das pessoas em situação de vulnerabilidade, orientada para assegurar que a tutela jurisdicional seja efetiva e não meramente formal. Para esse efeito, pode ser necessário corrigir os desequilíbrios existentes na relação jurídico-material subjacente ao litígio, de modo a permitir que o processo decorra sem violação do princípio da igualdade. A restauração dessa igualdade exige, por um lado, um reforço da proteção da parte mais fraca ou desfavorecida e, por outro, a prevenção de que o próprio desenvolvimento do processo gere ou agrave situações de desigualdade, garantindo assim uma igualdade material no acesso e no exercício da justiça.

Na definição de Tartuce (2012, p. 184), a vulnerabilidade processual é a “susceptibilidade do litigante que o impede de praticar os atos processuais em razão de uma limitação pessoal involuntária ensejada por fatores de saúde e/ou de ordem económica, informacional, técnica ou organizacional de carácter permanente ou provisório”. Não obstante existir consciência desta realidade, a verdade é que a proteção dos vulneráveis no âmbito de um processo continua a ter por base a sua categorização, isto é, apenas em certas matérias (como consumo, arrendamento ou penal) existem regimes jurídicos protecionistas de certas categorias de vulneráveis, seja em razão da condição de consumidor ou de vítima, ou em razão da idade.

A possibilidade de tutela individual e casuística da «parte» num processo, por sua vez, não se encontra ainda estatuída, até pelas dificuldades práticas e dogmáticas que isso implicaria. Uma proteção construída exclusivamente a partir da avaliação concreta de cada situação poderia colidir com o princípio da independência do juiz e com as exigências de segurança jurídica. No ordenamento processual civil português, por exemplo, embora o juiz disponha de poderes de gestão processual e de adequação formal (art. 6.º e 547.º, do Código de Processo Civil), o exercício desses poderes (em alguns casos poderes-deveres) encontra um limite intransponível, que é o princípio da igualdade das partes (art. 4.º). Deste modo, a adaptação do processo às circunstâncias concretas não pode traduzir-se, em caso algum, numa diferenciação arbitrária, sob pena de ficar comprometida a igualdade processual. A tutela reforçada dos vulneráveis apenas pode ser legitimamente concretizada quando resulte de opção legislativa expressa, cabendo ao juiz aplicá-la dentro dos parâmetros legais definidos.

Independentemente disso, como salienta LAFUENTE TORRALBA (2022, p. 32), a grande virtude associada à preocupação com os vulneráveis é proporcionar que se recupere a

essência ética do processo. Assim, abandona-se uma visão do processo exclusivamente assente na ideia de eficiência, para recuperar uma visão mais humanista – de humanização do processo – que igualmente esteja atento à dignidade da pessoa. Efetivamente, a humanização do processo é um imperativo ético que não se deve deixar de cumprir.

Analisando, agora, o âmbito da justiça digital, é de destacar que a utilização dos meios digitais na justiça, assim como a existência de plataformas de resolução de litígios online, têm sido apontadas como ferramentas facilitadoras do acesso à justiça. O seu potencial disruptivo tem sido enaltecido e constitui uma das bandeiras das políticas públicas em matéria de administração da justiça.

Em Portugal, a digitalização da justiça é vista como fundamental na modernização do sistema judicial, com o objetivo de o tornar mais ágil, transparente e próximo dos cidadãos. O Plano de Ação Justiça + Próxima, iniciado em 2016, foi um marco neste movimento, afirmando a transformação digital como instrumento para aproximar a justiça das pessoas e da economia. Como vem referido num recente estudo sobre o fenómeno da digitalização da justiça nacional, este assentou na criação e expansão de ferramentas concretas que visam facilitar o acesso à justiça, designadamente a Plataforma de Apoio Judiciário Eletrónico, que permite a submissão online de pedidos de apoio judiciário; o recurso à videoconferência em atos processuais, concebido para facilitar a participação das partes e reduzir constrangimentos associados à deslocação; e a plataforma RAL+, destinada à gestão e submissão de litígios nos mecanismos de resolução alternativa de conflitos (DIAS; HENRIQUES; FERNANDO; BARROS; TELES, 2025, p. 7). A par destas iniciativas, a disponibilização online de informação jurídica e de decisões judiciais, bem como o desenvolvimento de sistemas de gestão processual como o *Magistratus*, são apresentados como meios para tornar o sistema judicial mais acessível, eficiente e transparente, reforçando a ideia de que a digitalização pode funcionar como um facilitador do acesso à justiça.

Dando continuidade a este movimento, foi aprovado o Plano de Ação da Estratégia Digital Nacional para 2026-2027, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 214/2025, de 4 de dezembro de 2025, com um conjunto de ações que visam:

“em linha com estratégia de transformação digital do país, torna-se essencial acelerar a modernização tecnológica da justiça, e garantir que os tribunais, magistrados, advogados e cidadãos dispõem das competências, meios tecnológicos e procedimentos adequados para responder às exigências da era digital. O objetivo é a construção de um modelo de justiça em que a tecnologia seja um instrumento ao serviço da transparência, da eficiência processual e do acesso equitativo ao direito, promovendo uma resposta mais célere, inclusiva e eficaz às necessidades da sociedade”.

Na União Europeia (EU), no mesmo sentido, a estratégia DigitalJustice@2030 (COMISSÃO EUROPEIA, 2025) pretende acelerar a digitalização dos sistemas judiciais nacionais dos Estados-Membros, para melhorar a eficiência e modernizar os procedimentos judiciais, visando o acesso dos cidadãos à justiça. Em especial, está previsto desenvolver padrões e soluções técnicas para a digitalização completa de procedimentos transfronteiriços, reduzindo custos e barreiras e contribuindo assim para um acesso mais simples e eficaz à justiça para cidadãos e empresas na UE.

Serve este enquadramento para mostrar o compromisso dos países com a criação e desenvolvimento de um sistema de justiça acessível ao cidadão, baseado na aceleração e aprofundamento a e-justice, nas suas várias vertentes. Contudo, apesar desse legítimo

propósito, a sua ineficácia em relação ao vulnerável digital contraria o contributo disruptivo da justiça digital no acesso à justiça, que deixa de ser pleno e universal.

O vulnerável digital existe. Não obstante ser evidente que o desenvolvimento tecnológico é rápido e profundo, a verdade é que não chega a toda a população e, por outro lado, não é uniforme em todos os países. Além disso, mesmo aqueles que se encontram integrados no mundo digital, podem encontrar obstáculos, nesse ambiente, que constituem outras formas de vulnerabilidade. Vejamos.

No que respeita ao primeiro aspeto, a chamada brecha digital, os mais recentes dados do Eurostat² mostram que, na União Europeia, mais de 90% dos cidadãos utilizam a Internet pelo menos uma vez por semana, mas apenas 55,6% possuem competências digitais básicas ou superiores. Entre os Estados-Membros, os níveis mais elevados de competências digitais básicas dizem respeito aos Países Baixos (83%) e Finlândia (82%), seguidos da Irlanda (73%), Dinamarca (70%) e República Checa (69%). Em Portugal³, 56% da população tem pelo menos competências digitais básicas, um valor ligeiramente acima da média da União Europeia. Os dados mostram que uma proporção significativa da população ainda carece de literacia digital adequada, além de existirem profundas assimetrias no desenvolvimento digital entre países da UE.

Esta vulnerabilidade digital pode entender-se como tecnológica e significa a limitação técnica, informacional, material ou organizacional do indivíduo para lidar com as tecnologias de informação e comunicação, conforme definiu o Enunciado 155 da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios (2021) do Conselho da Justiça Federal (MAIA, 2023)⁴.

Em relação ao segundo aspeto, ou seja, a vulnerabilidade acrescida pelo próprio ambiente digital, Maia (2023) apontada diferentes dimensões, como por exemplo: a informativa, a algorítmica e neural ou a psicológico-comportamental. Na vertente informativa, a vulnerabilidade advém do contexto de insegurança e do potencial de uso indevido e não consentido de dados dos utilizadores; na algorítmica, o ambiente digital torna vulneráveis aqueles que são sujeitos a resultados injustos, não explicados ou discriminatórios, em resultado de sistemas de inteligência artificial e de *machine learning*; na dimensão neural, o vulnerável é aquele que é influenciado por sistemas de designs em plataformas cuja arquitetura gera escolhas involuntárias, moldando decisões ou comportamentos.

Resulta evidente, de tudo quanto antecede, que o acesso à justiça e o sistema de justiça evoluem positivamente em consequência da justiça digital, mas esta também pode provocar efeitos negativos. Há aqui uma dupla face, a justiça digital é facilitadora, mas também pode ser um obstáculo. Nessa medida, a consciência desta ambivalência abre caminho a novas posturas das políticas públicas, como se verá.

4. Vulneráveis digitais e políticas públicas: consciência da necessidade de uma fórmula de acesso à justiça sustentável

Como já se disse, há um sério empenho dos Estados, assim como da União Europeia, na execução de medidas que desenvolvam a digitalização da justiça, conforme

² Ver <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/digitalisation-2025#digital-skills>

³ Sobre os dados em Portugal, ver também ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações. *Competências digitais da população e das empresas 2024*. [S.l.], 2024. Disponível em: https://www.anacom.pt/streaming/Competencias_digitais_populacao_e_empresas_2024.pdf?contentId=1801487&field=ATTACHED_FILE

⁴ O referido Enunciado 155 estabeleceu, como forma de ultrapassar a vulnerabilidade tecnológica de um indivíduo para participar de atos processuais virtuais, que o magistrado pode autorizar a sua realização na forma híbrida ou presencial.

resulta da estratégia DigitalJustice@2030, a nível europeu, e do Plano de Ação da Estratégia Digital Nacional para 2026-2027, a nível nacional.

Acresce, ao nível das relações internacionais entre Estados Iberoamericanos, um compromisso centrado na proteção dos vulneráveis, que tem ainda a intenção de se articular com a questão do acesso à justiça, facilitando-o, por um lado, e removendo obstáculos, por outro. Neste contexto, foram aprovadas, em 2008⁵, as 100 Regras de Brasília sobre Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade⁶. Este instrumento internacional, com natureza de *soft law*, obteve o consenso dos Estados, em sede de Cimeira Judicial Ibero-Americana, com o objetivo de identificar obstáculos estruturais e individuais no acesso à justiça e de orientar os sistemas judiciais no sentido de os ultrapassar, através de critérios comuns e recomendações práticas. Partiu-se do reconhecimento de que a consagração formal do direito de acesso à justiça não é suficiente quando determinados grupos, em razão das suas circunstâncias pessoais ou sociais, enfrentam dificuldades acrescidas para exercer os seus direitos em condições de igualdade. As 100 Regras de Brasília não trouxeram direitos subjetivos novos, mas são um documento orientador, influenciando políticas públicas, práticas judiciais e reformas processuais nos Estados aderentes. Nelas, está consagrada uma noção ampla e funcional de vulnerabilidade, entendida como uma condição que resulta da interação entre fatores pessoais (como idade, deficiência, género ou estado de saúde) e fatores contextuais (económicos, sociais, culturais ou institucionais), que limitam ou dificultam o pleno exercício de direitos no sistema de justiça⁷. A dimensão do acesso à justiça assume um sentido material e efetivo, abrangendo não apenas o acesso formal aos tribunais, mas também a compreensibilidade dos procedimentos, a adaptação processual, a proximidade, a celeridade e a proteção contra a revitimização, impondo aos sistemas judiciais o dever de ajustar os seus mecanismos às necessidades específicas das pessoas vulneráveis, como condição para a realização da igualdade substancial.

Mais recentemente, em 2023, para fortalecer o compromisso dos Estados com a justiça inclusiva, a Conferência de Ministros da Justiça dos Países Iberoamericanos apresentou o Projecto de Convenção Iberoamericana de Acesso à Justiça⁸, que constituirá um contributo essencial na definição das políticas públicas de acesso à justiça nas próximas décadas. Tratando-se de uma proposta de acordo internacional vinculativo, permitirá – quando vier a ser definitivo – converter em obrigações jurídicas concretas as recomendações agora existentes em matéria de acesso à justiça, ao abrigo das 100 Regras de Brasília. Pretende-se construir um quadro jurídico regional mais robusto e vinculativo para o acesso à justiça, de modo que os Estados aderentes o implementem, efetivamente, nas políticas públicas, no âmbito da administração da justiça sistemas judiciais.

⁵ E, posteriormente, atualizadas em 2018, na Assembleia Plenária da XIX edição da Cimeira Judicial Ibero-Americana, realizada entre os dias 18 e 20 de abril de 2018, em São Francisco de Quito, no Equador.

⁶ Disponíveis, na sua versão atualizada, em https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilia_web.pdf.

⁷ Cfr. Secção 2.ª, Regras 3 e 4: “(3) Una persona o grupo de personas se encuentran en condición de vulnerabilidad, cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. En este contexto se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas quienes, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, o relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas, o la ausencia de estas encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. (4) Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas, a otras diversidades étnicas-culturales, entre ellas las personas afrodescendientes, así como la victimización, la migración, la condición de refugio y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual e identidad de género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico”.

⁸ Disponível em <https://comjib.org/convenio/>.

Qualquer um dos referidos instrumentos é uma inequívoca concretização do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 (Promover o Estado de Direito a nível nacional e internacional e assegurar a igualdade de acesso à justiça para todos).

Acompanhando a evolução destes instrumentos, assim como a estratégia europeia para a justiça eletrónica⁹, parece evidente – e positivo – haver consciência da necessidade de uma fórmula de acesso à justiça sustentável. Isto é, nota-se uma preocupação com o papel da justiça digital na concretização dos propósitos do acesso à justiça, incluindo os vulneráveis, mas já se percebeu que existem dificuldades. Sabendo da existência da brecha digital, tomam-se medidas e abandona-se a visão idílica de que a digitalização e as novas tecnologias trariam a solução perfeita no acesso à justiça.

Assim, no que se refere ao Projecto de Convenção Iberoamericana de Acesso à Justiça, o seu art. 41.^o dispõe sobre «novas tecnologias para melhorar o acesso à justiça e a transparência», determinando o compromisso dos Estados Parte na regulamentação e implementação das novas tecnologias para eliminar as barreiras de acesso em todos os domínios do sistema de justiça, promovendo a inteligibilidade, a acessibilidade, a facilidade de utilização, a receptibilidade, a responsabilidade, a eficácia e a transparência das suas ações. Porém, acrescenta que a «adoção de qualquer uma destas medidas implica a obrigação de identificar a brecha digital existente na população em geral e nos grupos vulneráveis em particular»¹⁰.

Por sua vez, na já citada estratégia europeia para a justiça eletrónica 2024-2028, a definição dos princípios substantivos subjacentes a essa estratégia, inclui: «centralidade das pessoas»; «colmatar o fosso digital» e «capacitação digital dos utilizadores»¹¹. Daqui resulta, na mesma linha, que:

“quaisquer esforços no domínio da digitalização da justiça devem centrar-se nas necessidades das pessoas. As pessoas estão no centro da transformação digital na União Europeia”.

(...) “[a]s necessidades de todas as pessoas, incluindo as que não dispõem de competências ou ferramentas digitais, deverão ser satisfeitas de forma equitativa, permitindo a participação efetiva nos processos judiciais. Será pois essencial transferir a tónica para a perspetiva das pessoas e tornar os sistemas judiciais mais acessíveis, mais eficazes e mais transparentes, a fim de reforçar a confiança entre as pessoas e as instituições públicas”.

(...) “[p]ara promover um panorama judiciário justo e equilibrado em toda a Europa, é essencial reduzir o fosso digital que cria desigualdades no acesso à justiça. O fosso digital não só constitui uma potencial fonte de

⁹ Atualmente, está em vigor a Estratégia europeia para a justiça eletrónica 2024-2028, C/2025/437, JO C de 16.1.2025.

¹⁰ Assim é a redação da norma: 1. - Os Estados Parte comprometem-se a regulamentar e a implementar as novas tecnologias para eliminar as barreiras de acesso em todos os domínios do sistema de justiça, promovendo a inteligibilidade, a acessibilidade, a facilidade de utilização, a receptibilidade, a responsabilidade, a eficácia e a transparência das suas ações. 2.- Os Estados Parte regulamentarão a utilização das novas tecnologias, tanto para assegurar o funcionamento do sistema de justiça por meios telemáticos, como para a disponibilização de mecanismos de resolução de litígios em linha (ODR). A adoção de qualquer uma destas medidas implica a obrigação de identificar a brecha digital existente na população em geral e nos grupos vulneráveis em particular. Uma vez identificada essa brecha digital, serão adotadas as medidas necessárias para a atenuar em função dos recursos disponíveis. 3. - Os Estados Parte desenvolverão soluções tecnológicas acessíveis que promovam a transparência do sistema de justiça, permitindo: (a) Aos usuários do sistema de justiça: obter informações adequadas sobre os aspetos gerais da organização e do funcionamento da justiça, bem como sobre o estado e o conteúdo do processo específico a que têm acesso, de acordo com o sistema jurídico, inclusive através da prestação de informações elaboradas e personalizadas ao requerente. b) Aos responsáveis pelas políticas públicas e pela gestão dos recursos: dispor de mecanismos adequados de monitorização do processo e dos resultados. c) Aos cidadãos e aos meios de comunicação: acesso às audiências do sistema de justiça através de retransmissões em direto ou da disponibilização do sinal institucional, adotando as medidas necessárias para salvaguardar a proteção dos dados pessoais, sem prejuízo da decisão do órgão jurisdicional sobre a confidencialidade ou privacidade do processo, de acordo com o sistema jurídico em vigor.

¹¹ Pontos 27 a 30, da Introdução.



exclusão para os cidadãos, como também um obstáculo ao exercício dos seus direitos”.

(...) “a transformação digital da justiça tem de incluir a capacitação digital e o reforço das capacidades dos utilizadores”.

Estamos, claramente, em fase de balanço sobre como os Estados devem continuar a apostar em ferramentas digitais de suporte ao sistema de justiça e, também como devem construir e proporcionar plataformas de resolução de litígios online. No caso português, foi recentemente criada a Plataforma RAL+, que agrega, com acesso online e na mesma plataforma, os vários mecanismos a que o cidadão pode aceder, por si, pela via digital, incluindo os julgados de paz e os sistemas públicos de mediação. Mas não se pense que essa é a solução milagrosa para o acesso à justiça. A articulação com soluções de proximidade e numa vertente presencial não pode ser desprezada, em nome da centralidade da pessoa.

5. Considerações finais

A análise das políticas legislativas e das orientações emergentes a nível europeu e internacional, permite-nos concluir que o acesso à justiça, enquanto direito fundamental, não pode ser concebido de forma neutra. A sua efetiva realização, sobretudo em relação às pessoas vulneráveis, depende da capacidade de adaptação do sistema de justiça às necessidades concretas de quem o procura e a quem serve.

O acesso à justiça deve assentar numa articulação equilibrada de três pilares essenciais: a digitalização, a proximidade e a inteligibilidade. A digitalização, enquanto instrumento potenciador de eficiência, celeridade e racionalização de recursos, mas também de alargamento do acesso aos mecanismos de tutela jurisdicional, embora com falhas em relação aos vulneráveis digitais. A proximidade, entendida não apenas em sentido territorial, mas igualmente institucional e relacional, como garantia de contacto humano e intervenção de serviços presenciais, com acompanhamento adequado e resposta ajustada às especificidades de cada situação. A inteligibilidade, enquanto exigência transversal de clareza da linguagem jurídica, transparência procedimental e clara compreensão das fases dos processos, das decisões e dos mecanismos disponíveis.

A relevância e a concretização dos valores e garantias associados ao acesso à justiça dependem, por sua vez, das diferentes categorias de vulneráveis (económica, social, etária, cognitiva, digital ou cultural) o que impõe a adoção de soluções diferenciadas e adequadas. Por isso, a inovação tecnológica deve ser integrada numa estratégia mais ampla de justiça inclusiva, evitando respostas exclusivamente assentes nos meios tecnológicos que, ao invés de promoverem o acesso à justiça, possam agravar desigualdades pré-existentes ou criar novas formas de exclusão.

É possível concluir, em síntese, que a justiça digital tem um inegável potencial disruptivo no acesso à justiça, porquanto promove, em geral, maior eficiência, celeridade e alargamento do acesso aos mecanismos de tutela jurisdicional. Contudo, esse potencial pode ser condicionado pela existência de desigualdades estruturais, *maxime* pela brecha digital, o que só por si gera uma situação de vulnerabilidade (digital), podendo ainda ser agravada em relação a outros vulneráveis.

A experiência portuguesa e europeia demonstra que a digitalização, por si só, não assegura um acesso efetivo e universal à justiça, podendo mesmo gerar novas formas de exclusão quando não é acompanhada de medidas de proximidade, de inteligibilidade e de capacitação dos destinatários do sistema. Entre a realidade e a utopia, a justiça digital só cumprirá a sua função transformadora se for integrada num modelo de acesso à justiça

centrado na pessoa, flexível e sensível às diferentes vulnerabilidades, em que a inovação tecnológica funcione como meio – e não como fim – ao serviço da igualdade substancial e da confiança no Estado de Direito Democrático. O reforço da confiança dos cidadãos exige uma visão integrada do sistema de justiça, inclusivo e sensível às desigualdades reais dos cidadãos.

Referências

- ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações. *Competências digitais da população e das empresas 2024*. [S.l.], 2024. Disponível em: https://www.anacom.pt/streaming/Competencias_digitais_populacao_e_empresas_2024.pdf?contentId=1801487&field=ATTACHED_FILE [consultada a 26.01.2026].
- BENTO XVI. *Spe Salvi*: Carta Encíclica do Sumo Pontífice Bento XVI sobre a esperança cristã. Cidade do Vaticano, 30 nov. 2007. Disponível em: https://www.vatican.va/content/benedict-xvi/pt/encyclicals/documents/hf_ben-xvi_enc_20071130_spe-salvi.html [consultada a 26.01.2026].
- COMISSÃO EUROPEIA. *European judicial training strategy 2025-2030: creating a supportive environment for DigitalJustice@2030*. Bruxelas, 20 nov. 2025. COM(2025) 801 final. Disponível em: https://commission.europa.eu/document/download/1248005c-38c5-4f74-9417-997cc6ad34ad_en?filename=JUST_template_comingsoon_standard_5.pdf [consultada a 26.01.2026].
- COMISSÃO EUROPEIA. *Estratégia europeia para a justiça eletrónica 2024-2028*. Jornal Oficial da União Europeia – Série C, C/2025/437, 16 jan. 2025. Bruxelas: União Europeia, 2025. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:C_202500437 [consultada a 26.01.2026].
- CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA. *Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*. Madrid: Programa EUROsociAL, 2019. Disponível em: https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Reglas-brasilia_web.pdf [consultada a 26.01.2026].
- DIAS, João Paulo; HENRIQUES, Marina; FERNANDO, Paula; BARROS, Diana; TELES, Madalena Cid. *Digitalising justice: a fundamental rights-based approach: Portugal*. Portugal, maio 2025. Relatório técnico. Centro de Estudos Sociais. Disponível em https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/digitalising_justice_-_country_research_-_portugal.pdf [consultada a 26.01.2026].
- HERRERO PEREZAGUA, Juan F. Personas vulnerables y medios adecuados de solución de controversias. *Teoría & Derecho. Revista de Pensamiento Jurídico*, n. 39, p. 70-95, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.36151/TD.2025.132> [consultada a 26.01.2026].
- LAFUENTE TORRALBA, Alberto José. Las reformas del proceso civil en defensa de los vulnerables: una gran virtud y varios pecados capitales. In: HERRERO PEREZAGUA, Juan F.; LÓPEZ SÁNCHEZ, Javier (Dirs.). *Los vulnerables ante el proceso civil*. Barcelona: Atelier, 2022. pp. 23-62.

LLUESMA VIDA, Marta; PEYRÓ GREGORI, Loreto. La fragilidad y la vulnerabilidad en el anciano: un abordaje clínico y psicosocial. In: GRANDE ARANDA, Juan Ignacio (org.). *Los vulnerables: estudios interdisciplinarios sobre la vulnerabilidad*. Valência: Tirant Humanidades, 2024.

MAIA, Maurilio Casas. A “vulnerabilidade eletrônica” e a “sexta onda renovatória de acesso à justiça” na “Sociedade 5.0”: a tecnologia enquanto obstáculo e facilitadora do acesso. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1052, ano 112, pp. 39-56, jun. 2023.

TARTUCE, Fernanda. Igualdade e vulnerabilidade no processo civil. Rio de Janeiro: Forense, 2012.