

Mais uma pedra (Tema 1.396 do STJ) no meio do caminho¹ do descalço consumidor? Testando a cidadania do Tribunal da Cidadania

Jonas Sales Fernandes da Silva²

“Onde quer que haja um direito individual violado, há de haver um recurso judicial para a debelação da injustiça”³. (Rui Barbosa)

PREÂMBULO

No dia 19 de agosto de 2026 o ministro Luis Felipe Salomão tomou posse como presidente do Superior Tribunal de Justiça para o biênio 2026/2028, ocasião em que, durante o discurso de posse, anotou que o Tribunal foi criado pela Constituição Federal de 1988 com a missão de uniformizar a interpretação da legislação federal e, com isso, passou a analisar dispositivos normativos que acompanharam a transformação do país após a redemocratização. Ainda na visão do ministro Salomão: “(...) decisões que promovem dignidade justificam o título de Tribunal da Cidadania. (...) essa atuação consolidou a imagem do STJ como o Tribunal da Cidadania, com decisões que contribuíram para assegurar direitos e promover uma vida mais digna⁴”. É sobre a continuidade deste caminho de garantia de vida mais digna a quem mais precisa (vulneráveis e hipervulneráveis) por meio de decisões judiciais exaradas por uma corte de vértice que o autor deste estudo se arrisca desde logo a dizer que o Tema 1.396 desta Corte é um teste de fogo para a alcunha Tribunal da Cidadania conferida, com méritos, ao STJ. Aos fatos.

O ANDAR DA CARRUAGEM

O Superior Tribunal de Justiça *afetou* para julgamento, sob o rito dos Recursos Especiais Repetitivos, o tema 1.396 (em Índice de Resolução de Demanda Repetitiva – IRDR 1.0000.22.1570989-7/001/MG, Tema 91⁵) que põe lupa sobre a seguinte discussão: “definir a

¹ “No meio do caminho tinha uma pedra, tinha uma pedra no meio do caminho, tinha uma pedra, no meio do caminho tinha uma pedra. Nunca me esquecerei deste acontecimento, na vida de minhas retinas tão fastigadas, nunca me esquecerei que no meio do caminho tinha uma pedra, tinha uma pedra no meio do caminho, no meio do caminho tinha uma pedra”. In: ANDRADE, Carlos Drummond de. *Antologia poética*. Organizada pelo autor. 1ª ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2012, p. 237.

² Advogado. Integrante do Conselho Diretor do Idec. Membro Diretor do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon).

³ RODRIGUES, Lêda Boechat. *História do Supremo Tribunal Federal*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1991, t. 1, p. 20.

⁴ Luis Felipe Salomão assume presidência do STJ como em retomada da vocação da corte. Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/sites/portaltj/Paginas/Comunicacao/Noticias/2026/19082026-Luis-Felipe-Salomao-assume-presidencia-do-STJ-com-foco-em-retomada-da-vocacao-da-corte.aspx>>. Acesso: 26 ago. 2026.

⁵ Em acórdão proferido no Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91), publicado em 25 de outubro de 2024, a 2ª Seção Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) decidiu, por maioria de votos, que, nas ações judiciais de natureza consumerista, é necessária prova

prescindibilidade ou não da comprovação da prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia para a caracterização do interesse de agir nas ações de natureza prestacional das relações de consumo”⁶. Como esta redação não passa pelo filtro do Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples⁷, eis o que está à mesa: a necessidade ou não de o consumidor comprovar tentativa prévia de solução administrativa (exemplos são SAC, Ouvidoria, Procon, Idec, Consumidor.GOV) para só a partir deste esforço ser aberta, por assim dizer, e com

de tentativa de solução extrajudicial do conflito, sob pena de a ação ser julgada extinta sem resolução de mérito. A tese firmada pelo TJMG: “Tese firmada: (i) A caracterização do interesse de agir nas ações de natureza prestacional das relações de consumo depende da comprovação da prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia. A comprovação pode ocorrer por quaisquer canais oficiais de serviço de atendimento mantido pelo fornecedor (SAC); pelo PROCON; órgão fiscalizadores como Banco Central; agências reguladoras (ANS, ANVISA; ANATEL, ANEEL, ANAC; ANA; ANM; ANP; ANTAQ; ANTT; ANCINE); plataformas públicas (consumidor.gov) e privadas (Reclame Aqui e outras) de reclamação/solicitação; notificação extrajudicial por carta com Aviso de Recebimento ou via cartorária. Não basta, nos casos de registros realizados perante os Serviços de Atendimento do Cliente (SAC) mantidos pelo fornecedor, a mera indicação pelo consumidor de número de protocolo. (ii) Com relação ao prazo de resposta do fornecedor à reclamação/pedido administrativo, nas hipóteses em que a reclamação não for registrada em órgãos ou plataformas públicas que já disponham de regramento e prazo próprio, mostra-se razoável a adoção, por analogia, do prazo conferido pela Lei nº. 9.507/1997 (“Habeas Data”), inciso I, do parágrafo único do art. 8º, de decurso de mais de 10 (dez) dias úteis sem decisão/resposta do fornecedor. A partir do referido prazo sem resposta do fornecedor, restará configurado o interesse de agir do consumidor para defender os seus direitos em juízo. (iii) Nas hipóteses em que o fornecedor responder à reclamação/solicitação, a referida resposta deverá ser carreada aos documentos da petição inicial, juntamente com o pedido administrativo formulado pelo consumidor. (iv) A exigência da prévia tentativa de solução extrajudicial poderá ser excepcionada nas hipóteses em que o consumidor comprovar risco de perecimento do direito alegado (inclusive na eventualidade de iminente transcurso de prazo prescricional ou decadencial), situação em que o julgador deverá aferir o interesse de agir de forma diferida. Nesses casos, caberá ao consumidor exibir a prova da tentativa de solução extrajudicial em até 30 (trinta) dias úteis da intimação da decisão que analisou o pedido de concessão da tutela de urgência, sob pena de extinção do processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VI, do CPC. (v) Nas ações ajuizadas após a publicação das teses fixadas no presente IRDR, nas quais não exista comprovação da prévia tentativa extrajudicial de solução da controvérsia e que não haja pedido expresse e fundamentado sobre a excepcionalidade por risco de perecimento do direito, recebida a inicial e constatada a ausência de interesse de agir, a parte autora deverá ser intimada para emendar a inicial de modo a demonstrar, no prazo de 30 dias úteis, o atendimento a uma das referidas exigências. Decorrido o prazo sem cumprimento da diligência, o processo será extinto sem julgamento de mérito, nos termos do art. 485, VI, do CPC. (vi) Com relação à modulação dos efeitos da tese ora proposta, por questão de interesse social e segurança jurídica (art. 927, §3º do CPC c/c art. 46 da Recomendação n. 134/2022 do CNJ), nas ações ajuizadas antes da publicação das teses fixadas no presente IRDR, o interesse de agir deverá ser analisado casuisticamente pelo magistrado, considerando-se o seguinte: a) nas hipóteses em que o réu ainda não apresentou contestação, constatada a ausência do interesse de agir, a parte autora deverá ser intimada para emendar a inicial (art. 321 do CPC), nos termos do presente IRDR, com o fim de coligar aos autos, no prazo de 30 dias úteis, o requerimento extrajudicial de solução da controvérsia ou fundamentar o pleito de dispensa da prévia comprovação do pedido administrativo, por se tratar de situação em que há risco de perecimento do direito. Quedando-se inerte, o juiz julgará extinto o feito sem resolução de mérito, nos termos do art. 485, VI, do CPC. b) nas hipóteses em que já houver contestação nos autos, tendo sido alegado na peça de defesa fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito do autor (art. 373, II, do CPC), restará comprovado o interesse de agir”. *In: Interesse de agir do consumidor e a exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial (Tema 91 IRDR – TJMG)*. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/jurisprudencia/recurso-repetitivo-e-repercussao-geral/detalhes-de-recurso-repetitivo-8ACC80ED9612D7AB019616818BEB478C-00.htm#>. Acesso: 26 ago. 2026.

⁶ Tema Repetitivo 1396. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=1396&cod_tema_final=1396. Acesso: 14 jun. 2026.

⁷ Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples. Disponível em: < <https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/> >. Acesso: 24 ago. 2026.

interesse de agir, a porta do Poder Judiciário para recebimento e processamento de ação judicial de consumo.

Dado o caráter multidimensional do tema, bem assim a percepção do atingimento de milhares de processos que perpassam ou perpassarão necessariamente por este tema, o ministro relator, Ricardo Villas Bôas Cueva, convocou audiência pública, a qual foi realizada em duas sessões, nos dias 14 e 27 de maio de 2026.

Definidos pelo STJ os eixos temáticos⁸, quais sejam: (i) dimensão processual (repercussão sobre o conceito de interesse de agir); (ii) dimensão empírica (eficiência e potencial de resolução de mecanismos extrajudiciais); e (iii) dimensão sistêmica (impactos sobre a litigiosidade em geral, a litigância de massa e abusiva, e a política judiciária), houve apresentação oral por parte de 61 entidades, sendo 59 participantes (dentre eles o autor deste artigo)⁹.

Afunilando-se ainda mais, pode-se extrair os seguintes e principais argumentos abordados durante a audiência pública: *favoravelmente à necessidade de se comprovar tentativa extrajudicial de resolução de relação de consumo para só aí ter direito (interesse de agir) de ajuizar ação*: a) o interesse de agir é conceito indeterminado, concretizado ao longo do tempo; a referida exigência seria continuidade, não ruptura; b) em setor regulado, o canal de atendimento é dever legal, com prazo e rastreabilidade; o Estado não poderia exigi-lo e ignorá-lo no processo; c) sustentou-se que os canais resolveriam de “80% a 99%” das demandas em 3 a 10 dias, contra anos de tramitação judicial; d) custo de ajuizar próximo de zero produziria oportunismo, com captação, compra de direito de ação e petições padronizadas; e) países como Colômbia, Itália, França, Espanha e Argentina adotam etapa prévia. *Já contrariamente à necessidade de comprovação de tentativa extrajudicial para ajuizamento de ação que verse sobre relação prestacional de consumo*: a) criação de condição da ação por recurso especial repetitivo, e não por lei, usurpa competência do Congresso; b) a obrigação prestacional preexiste à reclamação: o inadimplemento já é a lesão e configura a resistência; c) o dispositivo em jogo é o art. 5.º, XXXII, da Constituição Federal, isto é, o dever estatal de proteção sujeito à vedação de proteção insuficiente; d) a métrica de resolutividade da plataforma pública conta,

⁸ Tema Repetitivo 1396. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=1396&cod_tema_final=1396. Acesso: 25 ago. 2026.

⁹ *Interesse de agir em ações de consumo: segunda parte da audiência debate mecanismos extrajudiciais*. Disponível em: < <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2026/27052026-Interesse-de-agir-em-acoes-de-consumo-segunda-parte-da-audiencia-debate-mecanismos-extrajudiciais.aspx> >. Acesso: 25 ago. 2026.

matematicamente falando, o silêncio do consumidor como satisfação; e) desrespeito às vulnerabilidades digital e territorial.

A QUESTÃO É, ANTES DE TUDO, CONSTITUCIONAL

É consabido, mas nunca demais lembrar, que a certidão de nascimento do direito do consumidor no mundo surge com mensagem especial de John Kennedy dirigida ao Congresso americano em março de 1962, na qual pontua preocupação com a proteção, em especial, do direito básico de consumidores a serem ouvidos¹⁰.

Tal inquietação é rememorada na Resolução 39/248 da ONU em 1985¹¹ e, pouco tempo depois, no Brasil, a Constituição Federal versou que o Estado protegeria, na forma da lei, a defesa do consumidor (inciso XXXII do artigo 5.º da Constituição Federal¹²). E por falar em direito fundamental inscrito no inciso 5.º da Carta de 1988, três incisos após, no XXXV¹³, a conformação da defesa do cidadão/consumidor é categorizada no princípio da *inafastabilidade do Poder Judiciário* na apreciação de lesão ou ameaça a direito.

Assim, ou seja, em respeito à inafastabilidade do Poder Judiciário na apreciação de lesão ou ameaça a direito, Gilmar Mendes, para quem a própria exceção foi prevista constitucionalmente e nada além ou aquém pode ser realizado via interpretação judicial:

Vale ressaltar, ainda, a vedação do estabelecimento de instância administrativa de curso forçado. Tal proibição significa que não é possível exigir o esgotamento da

¹⁰ Assim, por todos: “*The 15th of March is the day when the world celebrates consumer rights. On this day consumer organisations and movements take the opportunity to generate awareness on consumers’ basic rights. This celebration takes place on the 15th of March because this date marks the anniversary when President John F. Kennedy back in 1962 addressed the US congress on the issue of consumer rights. President Kennedy was the first world leader who recognized the important role consumers play in the economy when in his declaration said that “Consumers by definition, include us all. They are the largest economic group, affecting and affected by almost every public and private economic decision. Yet they are the only important group whose views are often not heard. ” On this same occasion, President Kennedy declared four basic consumer rights: the right to safety, to choose, to information and the right to be heard. Eventually these four rights became eight as over the years the right to satisfaction of basic needs, the right to redress, the right to education and the right to a healthy environment were added to the original four*”. Tradução literal: “O dia 15 de março é o dia em que o mundo celebra os direitos do consumidor. Neste dia, organizações e movimentos de consumidores aproveitam a oportunidade para conscientizar sobre os direitos básicos dos consumidores. Esta celebração acontece no dia 15 de março porque esta data marca o aniversário do discurso do presidente John F. Kennedy no Congresso dos EUA, em 1962, sobre a questão dos direitos do consumidor. O presidente Kennedy foi o primeiro líder mundial a reconhecer o importante papel que os consumidores desempenham na economia quando, em sua declaração, afirmou que “os consumidores, por definição, incluem a todos nós. Eles são o maior grupo econômico, afetando e sendo afetados por quase todas as decisões econômicas públicas e privadas. No entanto, eles são o único grupo importante cujas opiniões muitas vezes não são ouvidas”. Na mesma ocasião, o presidente Kennedy declarou quatro direitos básicos do consumidor: o direito à segurança, à escolha, à informação e o direito de ser ouvido. Eventualmente, esses quatro direitos tornaram-se oito, à medida que, ao longo dos anos, o direito à satisfação das necessidades básicas, o direito à reparação, o direito à educação e o direito a um ambiente saudável foram adicionados aos quatro originais”. Disponível em: <<https://mccaa.org.mt/Section/Content?contentId=1227>>. Acesso: 27 maio 2026.

¹¹ 39/248. *Consumer protection*. Disponível em: <<https://docs.un.org/en/A/RES/39/248>>. Acesso: 27 maio 2026.

¹² Constituição Federal. Art. 5.º (...) XXXII – O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

¹³ Constituição Federal. Art. 5.º (...) XXXV – A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

discussão em sede administrativa para se admitir o exercício do direito de ação. A CF de 1988 não reproduziu a segunda parte do § 4º do art. 153 da Constituição anterior – introduzida pela EC n. 7/77 –, segundo a qual “*o ingresso em juízo poderá ser condicionado a que se exauram previamente as vias administrativas, desde que não exigida garantia de instância, nem ultrapassado o prazo de cento e oitenta dias para a decisão sobre o pedido*”. O art. 5º, XXXV, proibiu a lei de criar órgão administrativo contencioso que tenha que ser necessariamente invocado ou em que a discussão acerca de um litígio tenha que se esgotar. Segundo o STF, a exigência do prévio exaurimento da via administrativa afronta a garantia de tutela jurisdicional. Na realidade, a única exceção à proibição de instância administrativa de curso forçado está delineada na própria Constituição Federal, uma vez que, segundo o seu art. 217, § 1º, “*o Poder Judiciário só admitirá ações relativas à disciplina e às competições desportivas após esgotarem-se as instâncias da justiça desportiva, reguladas em lei*”. Não obstante, caso as instâncias da justiça desportiva não profiram decisão final no prazo de sessenta dias, contados da instauração do processo, o direito de ação poderá ser livremente exercido (art. 217, 2º, CF)¹⁴. (destacou-se)

Ainda na Constituição o artigo 170, V¹⁵, quando cuida da Ordem Econômica, fala na defesa do consumidor como um de seus princípios harmonizadores, ladeando com soberania nacional, propriedade privada, função social da propriedade, livre concorrência, defesa do meio ambiente, redução das desigualdades regionais e sociais, busca do pleno emprego e tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.

Nessa esteira é que em 1990, conforme Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) 48¹⁶, foi promulgado o Código de Defesa do Consumidor tendo como eixo central o direito de o consumidor, vulnerável (artigo Art. 4.º, I¹⁷), e por vezes

¹⁴ MENDES, Gilmar. *In: Comentários à Constituição do Brasil*. Coordenadores: Gilmar Ferreira Mendes, J. J. Gomes Canotilho, Ingo Wolfgang Sarlet e Lenio Luiz Streck. Série IDP, São Paulo, 3ª ed., 2023, p. 735.

¹⁵ Constituição Federal. Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) V – defesa do consumidor.

¹⁶ ADCT Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

¹⁷ CDC. Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...) I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

hipervulnerável ou hipervulnerabilizado¹⁸ (idosos, crianças, analfabetos, indígenas, mulheres, negros¹⁹, pessoas com deficiência física), ser ouvido e respeitado.

Registre-se que essa tríade constitucional (incisos XXXII e XXXV do artigo 5.º, bem assim o inciso V do artigo 170) é o Pai Nosso que sustenta quase que divinamente a força normativa do Código de Defesa do Consumidor e deve iluminar toda interpretação judicial da Lei 8.078/1990. Qualquer redução axiológica do que está disposto nesses textos normativos constitucionais configura *desnomin*ação, isto é, eufemismos palatáveis para que coisas como princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário possam se tornar, por meio de *gaslighting interpretativo* contra consumidores, isto é, retórica e interpretações vedadas pela Constituição Federal, princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário Mitigada ou Condicionada.

Sobre o tema da desnomin

ação via *gaslighting jurídico*, Lênio Streck é categórico:

Existe um fenômeno no direito (e também na sociedade em geral) chamado “**desnomin**ação”. Sim, o denominar, conceito barthesiano, denuncia a estratégia retórica de substituir **um nome incômodo por um eufemismo palatável**, suavizando ou desviando o sentido crítico do termo original.

Algo como em vez de carro velho chamar de “veículo seminovo”. Parar ou interromper é denominado para “descontinuar”. Consertar passa a ser “revitalizar”. Ditadura pode ser denominada e passar a ser chamada de “democracia relativa” (ou democracia no sentido fraco), como já aconteceu no Brasil.

Desnominada, a palavra mendigo passa a ser indivíduo em situação de rua (ou algo ainda mais palatável). Isso quando não fazem portarias para proibir o uso de palavras. Aí já não desnomin

ação: é censura. A desnomin

ação tem relação com o criterialismo, como, como por exemplo, o caso do sorvete do McDonald’s **que foi denominado para “sobremesa congelada”**. A diferença entre um e outro? Trezentos milhões. Não é genial o ato de denominar?²⁰ (grifos no original)

¹⁸ “Em resumo, o princípio da vulnerabilidade é aquele que estabelece a presunção absoluta de fraqueza ou debilidade do consumidor no mercado de consumo, de modo a fundamentar a existência de normas de proteção e orientar sua aplicação na relação de consumo. Poderá, todavia, variar quanto ao modo como se apresenta em relação a cada consumidor, em face de suas características pessoais e suas condições econômicas, sociais e intelectuais. E da mesma forma, certas qualidades pessoais do consumidor podem dar causa a uma soma de fatores de reconhecimento da vulnerabilidade, razão pela qual se pode falar em situação de vulnerabilidade agravada, ou como também vem denominando a doutrina, hipervulnerabilidade do consumidor. A utilidade do reconhecimento de causas que acentuem a vulnerabilidade do consumidor, agravando sua condição, se estabelece como um critério de interpretação e aplicação das normas de proteção – ou como sugere a doutrina, originando um dever de cuidado especial – atendendo a essa situação peculiar de certos consumidores”. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 201.

¹⁹ SILVA, Jonas Sales Fernandes da. Capítulo 15 – *Nem todos somos Consumidores!* In: Estudos contemporâneos de direito do consumidor. Santo Ângelo: Metrics, 2023, pp. 224-245.

²⁰ In: *Desnomin*ação: como combater os eufemismos palatáveis no Direito? Disponível em: <https://conjur.com.br/2026-jun-11/desnominacao-como-combater-os-eufemismos-palataveis-no-direito-2/>. Acesso: 27 ago. 2026.

Neste sentido é que se vê como incoerente no ordenamento jurídico vigente argumentação em defesa da possibilidade de *confluência* entre a inafastabilidade da jurisdição e a imposição de barreiras ao consumidor que pretenda levar sua dor ao Poder Judiciário.

AINDA EM SEDE CONSTITUCIONAL: O TEMA 91 DO TJMG E CONSEQUENTEMENTE O TEMA 1.396 DO STJ NÃO TÊM AMPARO NOS TEMAS 350 (INSS) E 1.373 (IMPOSTO DE RENDA) DO STF

Durante a primeira parte da audiência pública para discussão do Tema 1.396 do STJ em suas múltiplas facetas arguiu-se combativamente da tribuna²¹, em duas ocasiões, que o IRDR 91 do TJMG deveria ser corroborado pelo Superior Tribunal de Justiça como *consequência natural* do que o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu nos temas 350 e 1.373. Aos julgados, pois.

No julgamento do RE 631.240/MG, o plenário do STF, sob a relatoria do ministro Luís Roberto Barroso, fixou, no âmbito do *Tema de repercussão geral 350*, que “a concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento do interessado, não se caracterizando ameaça ou lesão a direito antes de sua apreciação e indeferimento pelo INSS, ou se excedido o prazo legal para sua análise”.

O viés constitucional da discussão era saber se existia, à luz da Constituição Federal, artigos 2.º e 5.º, XXXV, a exigibilidade, ou não, do prévio requerimento administrativo, perante o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, órgão especializado, como requisito para o exercício direito à postulação jurisdicional²². De maneira objetiva: os referidos *amici curiae* defenderam que, se o julgamento, com repercussão geral²³, trilhou pelo (i) *interesse de agir*²⁴;

²¹ Primeira parte da audiência sobre interesse de agir em ações de consumo acontece quinta-feira (14). Disponível em: < <https://www.stj.jus.br/sites/porta1p/Paginas/Comunicacao/Noticias/2026/12052026-Primeira-parte-da-audiencia-sobre-interesse-de-agir-em-aco-es-de-consumo-acontece-quinta-feira--14-.aspx>>. Acesso: 30 ago. 2026.

²² Tema 350 - Prévio requerimento administrativo como condição para o acesso ao Judiciário. Disponível em: < <https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=3966199&numeroProcesso=631240&classeProcesso=RE&numeroTema=350>>. Acesso: 30 ago. 2026.

²³ O instituto foi introduzido pela EC 45/04 e regulamentado pela Lei 11.418/06. Em 2006, a emenda regimental 19 do Supremo alterou o seu RISTF - Regimento Interno disciplinando o instituto no âmbito do STF. A matéria é disciplinada, ainda, pelos artigos 1.035 a 1.041 do Código de Processo Civil.

²⁴ Como a discussão central deste estudo não se centra, acredita o autor, tão somente na existência ou não de interesse de agir de acordo com os conceitos clássicos, mas ainda assim aproveitando-se como premissa teórica e para situar o debate bem assim suas características, apresenta-se aqui um resumo do que se entende por interesse de agir a partir do que consta no voto do ministro relator, Luís Roberto Barroso, no Tema de repercussão geral 350 do STF: “Como se sabe, o interesse de agir, ou interesse processual, é uma condição da ação com previsão legal expressa (CPC, arts. 3º; 4º; 267, VI; 295, III), que possui três aspectos: utilidade, adequação e necessidade. Sem a pretensão de examinar todas as nuances teóricas que envolvem o tema, exaustivamente explorado pela doutrina, sintetizo abaixo o entendimento corrente, apenas para maior clareza da exposição. A utilidade significa que o processo deve trazer proveito para o autor, isto é, deve representar um incremento em sua esfera jurídica.

pela (ii) interpretação judicial do inciso XXXV do artigo 5.º da Constituição; e ademais pela (iii) necessidade de se comprovar uma negativa administrativa para ingresso na via judicial, era mesmo óbvio que o STJ devesse seguir por este *seguro* caminho.

Nada mais acertado a não ser por uma razão essencial, e que é conhecida: o que vincula não é a tese em si, que funciona como uma bússola, nem tão quanto a ementa: é a *ratio decidendi*. Assim, Teresa Arruda Alvim (que também participou da audiência), para quem a razão de decidir se constitui no verdadeiro *coração do precedente*. Vale a menção na íntegra:

Sem dúvida, que a força e autoridade vinculante é do precedente qualificado, que não se confunde com a “tese jurídica”, que dele deriva. O verdadeiro coração do precedente é a sua *ratio decidendi*, sendo esta a expressão do precedente, que vincula futuras tomadas de decisão.

A “tese jurídica” que facilita a definição do sentido, do alcance e do âmbito de aplicação do precedente, não pode ser tida como um limitador da funcionalidade e da aplicabilidade do precedente qualificado e de sua *ratio*. A tese tem, isto sim, uma função própria, ligada, como se verá, à facilitação da aplicação do precedente para decidir casos idênticos àqueles que lhe deu origem²⁵.

Também Alexandre Freitas Câmara, em *Levando os Padrões Decisórios a Sério*, quando aponta que são os fundamentos determinantes o *coração* de uma tese vinculante:

Não deve, pois, haver dúvida de que a eficácia vinculante dos padrões decisórios que formalmente são dela dotados reside em seus fundamentos determinantes (ou, caso se prefira empregar expressões

Assim, por exemplo, diz-se que não tem interesse em recorrer a parte que obteve provimento totalmente favorável. Em tal hipótese, eventual recurso não será conhecido, ou seja, não terá o mérito apreciado. A adequação, por sua vez, traduz a correspondência entre o meio processual escolhido pelo demandante e a tutela jurisdicional pretendida. Caso não observada a idoneidade do meio para atingir o fim, não pode haver pronunciamento judicial de mérito, uma vez que o requerente carece de interesse na utilização daquela via processual para os objetivos almejados. Por exemplo: caso o autor pretenda demonstrar sua incapacidade para o trabalho por prova pericial, não poderá lançar mão de mandado de segurança, ação que inadmite dilação probatória meio processual escolhido pelo demandante e a tutela jurisdicional pretendida. A necessidade, por fim, consiste na demonstração de que a atuação do Estado-Juiz é imprescindível para a satisfação da pretensão do autor. Nessa linha, uma pessoa que necessite de um medicamento não tem interesse em propor ação caso ele seja distribuído gratuitamente. Esta sistematização do interesse de agir é adotada pela jurisprudência desta Suprema Corte, como se vê da ementa abaixo: O estado de sucumbência - que reflete situação de maior ou de menor lesividade gerada pela decisão judicial - qualifica-se como pressuposto recursal genérico e comum a todos os recursos, ordinários ou extraordinários, de tal modo que, inocorrendo qualquer gravame causado pelo ato decisório, deixa de existir o interesse de recorrer, cujo reconhecimento, para legitimar a interposição recursal, impõe a cumulativa satisfação, pela parte que recorre, dos requisitos da necessidade e da utilidade do recurso deduzido. Ausência, na espécie, do estado de sucumbência. Conseqüente incognoscibilidade do recurso interposto.” (AI 476.262 ED, Rel. Min. Celso de Mello, j. 15.08.2006 – destaques acrescentados)”. In: STF - RE: 631240 MG, Relator.: ROBERTO BARROSO, Data de Julgamento: 03/09/2014, Tribunal Pleno, Data de Publicação: 10/11/2014.

²⁵ Ainda, sobre a tese e a *ratio*. Disponível em: < <https://www.migalhas.com.br/depeso/395497/ainda-sobre-a-tese-e-a-ratio> >. Acesso: 30 ago. 2026.

que não estão em língua portuguesa, *ratio decidendi*, como dizem os britânicos, ou *holding*, com preferem os norte-americanos)²⁶.

Sendo assim, e como não pode haver texto sem contexto para não se incorrer em *cherry-picking*²⁷, ao se abrir o voto condutor verifica-se, nos dizeres do ministro relator, “ser muito importante não confundir – como às vezes faz a jurisprudência – a exigência de prévio requerimento com o exaurimento das vias administrativas.”²⁸.

Dito isto, no item “III.4. Limites objetivos da presente decisão”, o relator inicia por registrar que em regra há dois grupos de ações previdenciárias, sendo aquelas (i) demandas que pretendem obter uma prestação ou vantagem inteiramente nova ao patrimônio jurídico do autor (concessão de benefício, averbação de tempo de serviço e respectiva certidão etc.); e (ii) demandas que visam ao melhoramento ou à proteção de vantagem já concedida ao demandante (pedidos de revisão, conversão de benefício em modalidade mais vantajosa, restabelecimento, manutenção etc.). No primeiro grupo, como regra, exige-se a demonstração de que o interessado já levou sua pretensão ao conhecimento da Autarquia e não obteve a resposta desejada. No segundo grupo, ainda conforme o relator, precisamente porque já houve a inauguração da relação entre o beneficiário e a Previdência, não se faz necessário, de forma geral, que o autor provoque novamente o INSS para ingressar em juízo²⁹.

Não é preciso avançar mais. Em síntese, e quase intuitivamente, pode-se notar que antes do requerimento ao INSS de benefícios ou vantagens tais e quais *inteiramente novas* não tem como a própria Autarquia resistir e, portanto, faz-se mister, evidentemente, que se inaugure um pedido administrativo. No segundo grupo, novamente quase que por pressentimento, sente-se não ser necessária a provocação da Autarquia.

Transporte-se a discussão para as relações prestacionais de consumo com casos práticos e rapidamente se constatará a impossibilidade de conexão argumentativa entre eles e, mais do que isto, entre as dinâmicas que os regem. Ora bem: se um consumidor pretende revisão de, por exemplo, taxas de juros que considera abusivas em um contrato de empréstimo bancário, ninguém mais é sabedor em sua totalidade da abusividade, se existente ou não, do que o *expert*, o litigante habitual, o fornecedor; já no caso de um consumidor que teve seu nome negativado

²⁶ CÂMARA, Alexandre Freitas. *Levando os padrões decisórios a sério*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2018, pp. 369-370.

²⁷ *Cambridge Dictionary*. Disponível em: <<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/cherry-pick>>. Acesso: 30 ago. 2026.

²⁸ STF - RE: 631240 MG, Relator.: ROBERTO BARROSO, Data de Julgamento: 03/09/2014, Tribunal Pleno, Data de Publicação: 10/11/2014, p. 16.

²⁹ STF - RE: 631240 MG, Relator.: ROBERTO BARROSO, Data de Julgamento: 03/09/2014, Tribunal Pleno, Data de Publicação: 10/11/2014, p. 19.

indevidamente por uma dívida que desconhece é de se concordar que obrigar este a buscar obrigatoriamente o fornecedor é puni-lo de forma tripla: a) terá de ir atrás do fornecedor sem saber sequer o que apresentar ou dizer; b) seu tempo vital é despendido em algo que desconhece; c) não poderá ajuizar ação até que o dono do portal, o fornecedor, de acordo o IRDR 91 do TJMG, permita tal conduta. É deveras kafkiana a situação. E não vale sequer apresentar protocolo de reclamação, que fique gizado, por decisão do referido IRDR do TJMG³⁰.

Em semelhante raciocínio, Carlos Eduardo Jar e Silva conclui que a questão é estruturalmente diversa: “essa lógica não se transpõe para as relações de consumo. Nelas, a lesão ao direito do consumidor existe independentemente de qualquer postura ativa sua perante o fornecedor: ela nasce da conduta do fornecedor”³¹.

Numa frase: convém não confundir alhos com bugalhos. Noutra: abrindo-se a caixa preta (laranja) do julgamento aparentemente idêntico, vê-se tratar de questões totalmente distintas, do nascedouro aos instrumentos de proteção, e com exceções objetivas e adstritas a determinadas hipóteses dentro da sistemática do direito previdenciário.

Mais recentemente, em 7.11.2025, o Supremo Tribunal Federal, em julgamento com repercussão geral do “Tema 1.373 – exigência de prévio requerimento administrativo para ajuizamento de processo com o objetivo de isenção de imposto de renda, por doença grave e/ou para a repetição do indébito tributário, em face da garantia de inafastabilidade do controle jurisdicional”, firmou a seguinte tese: “o ajuizamento de ação para o reconhecimento de isenção de imposto de renda por doença grave e para a repetição do indébito tributário não exige prévio requerimento administrativo”³².

É dispensável ir longe. Consta do inteiro teor do acórdão que a aplicação feita ao Tema 350, acima analisado: não se aplica a outras áreas automaticamente; é exceção mesmo no direito previdenciário a determinadas situações; e, demais disso, reafirma que a regra brasileira sobre acesso ao Poder Judiciário é a que respeita o quanto disposto no inciso XXXV do artigo 5.º da

³⁰ “Não basta, nos casos de registros realizados perante os SACs mantidos pelo fornecedor, a mera indicação de número de protocolo”. In: *TJMG admite recurso especial do MPMG e suspende tese que limitava acesso direto do consumidor à Justiça*. Disponível em: <<https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/tjmg-admite-recurso-especial-do-mpmg-e-suspende-tese-que-limitava-acesso-direto-do-consumidor-a-justica.shtml>>. Acesso: 30 ago. 2026.

³¹ *O Tema repetitivo 1.396 do STJ à luz dos Temas 350 e 1.373 do STF*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/453567/o-tema-repetitivo-1-396-do-stj-a-luz-dos-temas-350-e-1-373-do-stf>>. Acesso: 30 ago. 2026.

³² *Tema 1373 - Exigência de prévio requerimento administrativo para ajuizamento de processo com o objetivo de isenção de imposto de renda, por doença grave e/ou para a repetição do indébito tributário, em face da garantia de inafastabilidade do controle jurisdicional*. Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=7093152&numeroProcesso=1525407&classeProcesso=RE&numeroTema=1373>>. Acesso: 30 ago. 2026.

Constituição Federal de 1988. A questão já é tão *batida* que o STF tem apenas citado seus próprios precedentes:

Como destacado pelo Ministro Luiz Fux, no RE 1.463.007, j. em 05.12.2023, “esta Corte firmou orientação no sentido de que a tese do Tema 350 de Repercussão Geral (RE 631.240) – exigência de prévio requerimento administrativo para caracterização o interesse de agir nas ações em que se pleiteia a concessão de benefícios previdenciários – não se aplica às ações que veiculam pedidos de isenção e de repetição de indébito tributário”³³.

Deduz-se que também por esta ótica a imposição de tentativa administrativa ora sob o crivo do STJ no Tema 1.396 deve respeito, pela *ratio decidendi*, ao que foi decidido reiteradas vezes pelo STF, em repercussão geral, nomeadamente por força do Código de Processo Civil, artigo 927, III³⁴, bem assim dos artigos 1.030, I e II³⁵, e 1.039³⁶.

CDC, DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A VEDAÇÃO DE *VENIRE CONTRA FACTUM PROPRIUM* INSTITUCIONAL

Trazendo-se a lupa para o Código de Defesa do Consumidor comprova-se que regras e princípios jurídicos basilares perderão automaticamente sua força normativa caso o STJ venha a ratificar a tese firmada pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) acerca do acesso de consumidor ao Poder Judiciário somente após tentativa de resolução do caso extrajudicialmente. Pior, muito pior, é notar que mesmo decisões judiciais do STJ, numa espécie de *venire contra factum proprium* institucional, acabariam por ser “derrubadas” pelo novo entendimento, mas sem *distinguishing* ou *overruling*³⁷, o que não se pode admitir da corte que

³³ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Tema 1.373 da repercussão geral. Recurso Extraordinário nº 1.525.407/CE. Relator: Ministro Presidente. Julgamento em 21 fev. 2025. Publicação: DJe de 5 mar. 2025, p. 6.

³⁴ CPC. Art. 927. Os juízes e os tribunais observarão: (...) III – os acórdãos em incidente de assunção de competência ou de resolução de demandas repetitivas e em julgamento de recursos extraordinário e especial repetitivos.

³⁵ O procedimento adequado está previsto no Art. 1.030 do CPC: Recebida a petição do recurso pela secretaria do tribunal, o recorrido será intimado para apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias, findo o qual os autos serão conclusos ao presidente ou ao vice-presidente do tribunal recorrido, que deverá: I – negar seguimento: a) a recurso extraordinário que discuta questão constitucional à qual o Supremo Tribunal Federal não tenha reconhecido a existência de repercussão geral ou a recurso extraordinário interposto contra acórdão que esteja em conformidade com entendimento do Supremo Tribunal Federal exarado no regime de repercussão geral; II – encaminhar o processo ao órgão julgador para realização do juízo de retratação, se o acórdão recorrido divergir do entendimento do Supremo Tribunal Federal ou do Superior Tribunal de Justiça exarado, conforme o caso, nos regimes de repercussão geral ou de recursos repetitivos;

³⁶ Também no art. 1.039 do CPC: Decididos os recursos afetados, os órgãos colegiados declararão prejudicados os demais recursos versando sobre idêntica controvérsia ou os decidirão aplicando a tese firmada.

³⁷ Missão constitucional do STJ – fixação de tese jurídica vinculante – observância obrigatória pelos órgãos judiciários de base. (...) “3. O julgamento de recursos especiais repetitivos, com fixação de teses jurídicas de observância obrigatória pelos órgãos judiciários de base (CPC, art. 927, III), bem como a recente instituição do

pretende *retomar sua vocação* (expressão utilizada pelo presidente em discurso de posse no último dia 19.8, reitera-se)³⁸.

O Código de Defesa do Consumidor, no artigo 6.º, incisos VI³⁹, VII⁴⁰ e VIII⁴¹, assegura ao consumidor como direito básico o pleno acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, bem assim quanto à facilitação de seus direitos em juízo – sobre a facilitação de seus direitos, a propósito, o julgamento do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) erra ao apontar, p. ex., na especificidade da tese, que “*não basta, nos casos de registros realizados perante os SACs mantidos pelo fornecedor, a mera indicação de número de protocolo.*”⁴² Na prática, vê-se a criação de uma barreira que retrocede de sobremaneira à necessidade de reclamação extrajudicial (simplificação da defesa do consumidor), pois vai de encontro à inversão do ônus da prova e adentra evidentemente à prática processual.

Nessa linha de raciocínio, por exemplo, Leonardo Bessa, para quem chega a ser óbvia a desigualdade entre fornecedor, litigante habitual, e consumidor, litigante eventual, durante um litígio de consumo, razão pela qual é direito básico do consumidor, seja *ope legis* ou *ope judicis*, a inversão do ônus da prova – respeitada a dinâmica prevista no inciso VIII do artigo 6.º:

(...) para o consumidor, litigante eventual, ainda que possuidor de conhecimentos jurídicos, levar um caso ao judiciário representa, inevitavelmente, desgaste emocional, aborrecimentos e dedicação de

mecanismo da relevância para a admissão do recurso especial (CF, art. 105, §§ 2º e 3º), constituem provas cabais de que o STJ não é e não pode ser visto como apenas mais uma instância revisional, cujo acesso possa ser antevisto como direito subjetivo dos litigantes em toda e qualquer causa ajuizada. É a formação dos precedentes por meio da realização, a tempo e modo, de julgamentos paradigmáticos que deve se ocupar o STJ, e não à replicação, ele próprio, de seus entendimentos já consolidados em todas as causas nas quais seus pronunciamentos definitivos revelem aderência. Toda vez que o STJ é instado a decidir questão já decidida, sem que o debate na instância especial esteja qualificado pela existência de distinção relevante (*distinguishing*) ou pela potencial superação do entendimento aplicado na solução da questão (*overruling*), distancia-se o Tribunal da missão institucional que lhe foi confiada pela Constituição Federal, funcionando como instância de pura revisão, dedicada, apenas, a corrigir potenciais erros cometidos por outros órgãos judiciários.”. STJ. REsp 2082395 / SP, relator Ministro PAULO SÉRGIO DOMINGUES, Primeira Seção, julgado em 13/11/2024, DJe 18/11/2024.

³⁸ *Luis Felipe Salomão assume presidência do STJ como em retomada da vocação da corte*. Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2026/19082026-Luis-Felipe-Salomao-assume-presidencia-do-STJ-com-foco-em-retomada-da-vocacao-da-corte.aspx>>. Acesso: 27 ago. 2026.

³⁹ CDC. Art. 6.º São direitos básicos do consumidor: (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

⁴⁰ CDC. Art. 6.º São direitos básicos do consumidor: (...) VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

⁴¹ CDC. Art. 6.º São direitos básicos do consumidor: (...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

⁴² *TJMG admite recurso especial do MPMG e suspende tese que limitava acesso direto do consumidor à Justiça*. Disponível em: <<https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/tjmg-admite-recurso-especial-do-mpmg-e-suspende-tese-que-limitava-acesso-direto-do-consumidor-a-justica.shtml>>. Acesso: 27 maio 2026.

importantes horas ao processo. A desigualdade é óbvia com evidentes reflexos na postura das partes no momento de transigir e afastar conflitos de interesses⁴³.

Antes disso, no inciso VI, o CDC finca o princípio da reparação integral do consumidor como direito básico. Como de costume quando o Judiciário reconhece dano moral ou desvio produtivo do consumidor⁴⁴, por exemplo, evidentemente a questão já ultrapassou um descumprimento que poderia ser aferido em sede administrativa, especialmente em SACs e Ouvidorias em que não se consegue sequer ouvir a voz humana. Aqui a advertência é de Fernando Pessoa no Poema em Linha Reta, quando diz o que consumidores falam diariamente ao tentar resolver algum problema de consumo em que só se *dialoga* com Inteligência Artificial: “quem me dera ouvir de alguém a voz humana!”⁴⁵.

E se o leitor discorda o convite é para que comece por ler, sem paixões, o que consta do portal de notícias do próprio STJ:

No Brasil, um tipo específico de ser humano, conhecido como consumidor, tem sido constantemente alvo dessa subtração de tempo, especialmente em razão das longas jornadas a que costuma ser submetido ao se deparar com defeito em um produto ou serviço. *Embora o Código de Defesa do Consumidor (CDC) tenha estabelecido mecanismos em favor daqueles que são prejudicados por falhas dos fornecedores, ainda são corriqueiros os relatos de intermináveis ligações para resolver um problema com uma empresa, ou de demoras injustificáveis para atendimento em uma agência bancária*⁴⁶. (grifou-se)

Mesmo Código, outro enfoque: há incoerência sistêmica entre o que firmou o IRDR 91 do TJMG igualmente pela perspectiva contratual⁴⁷, haja vista o CDC estabelecer: (i) [art. 51, XVII⁴⁸] que são abusivas as cláusulas contratuais que restringem acesso ao Poder Judiciário;

⁴³ BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. 2ª ed. Rio de Janeiro, Forense, 2022, p. 87.

⁴⁴ A obrigatoriedade de tentativas administrativas impõe ao consumidor um “desvio produtivo”, ou seja, o consumidor é forçado a despender tempo e recursos para tentar resolver a demanda fora do Judiciário, sem garantia de sucesso, o que já é reconhecido na jurisprudência do STJ como um dano. Assim, por todos: A teoria do desvio produtivo: inovação na jurisprudência do STJ em respeito ao tempo do consumidor. Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022-A-teoria-do-desvio-produtivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx>>. Acesso: 27 maio 2026.

⁴⁵ *Poema em linha recta*. Álvaro de Campos. Disponível em: <<http://arquivopessoa.net/textos/2224>>. Acesso: 27 maio 2026.

⁴⁶ In: *A teoria do desvio produtivo: inovação na jurisprudência do STJ em respeito ao tempo do consumidor*. Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022-A-teoria-do-desvio-produtivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx>>. Acesso: 27 ago. 2026.

⁴⁷ Acerca deste enfoque veja-se, por todos: ROCHA, Amélia Soares da. *O ouro que não usamos*. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/o-ouro-que-nao-usamos>>. Acesso: 31 ago. 2026.

⁴⁸ CDC. Art. 51. (...) XVII – condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;

(ii) [art. 101, I, CDC⁴⁹] que é nula cláusula de eleição de foro em descompasso com a competência territorial protetiva ao sujeito vulnerável aprioristicamente; (iii) [art. 83⁵⁰] que para a defesa dos direitos protegidos neste Código são admissíveis todas as espécies de ações; (iv) [art. 87⁵¹] proteção de associações em ações de consumo na tutela coletiva (sem adiantamento de custas, honorários, emolumentos etc.).

Sem arrodeio: o STJ, por dever constitucional, pode até *desnominar* ou *desdizer* aquilo que construiu sobretudo na última década, mas para isso terá de invariavelmente enfrentar, de modo pormenorizado, essa quebra da *boa-fé institucional* plantada e semeada na sociedade por suas próprias decisões.

E por falar em desvio produtivo do consumidor, o tema 1.396, ao relegar o tempo produtivo do consumidor a outra gaveta, por assim dizer, arrisca-se em incorrer no que aqui será denominado *venire contra factum proprium institucional*, e “os fatos são tudo”⁵², veja-se.

Desvio produtivo do consumidor, de acordo com Marcos Dessaune em obra dedicada ao tema:

(...) é o fenômeno socioeconômico que se caracteriza quando o fornecedor, ao atender mal, criar um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso e se esquivar da responsabilidade de saná-lo, induz o consumidor carente e vulnerável a despender seu tempo vital, existencial ou produtivo, a adiar ou suprimir algumas de suas atividades geralmente existenciais e a desviar suas competências dessas atividades, seja para satisfazer certas carências, seja para evitar um prejuízo, seja para reparar algum dano, conforme o caso^{53 54}.

Tal percepção doutrinária de desperdício de tempo vital para resolver problema ao qual o consumidor não deu causa como caracterizadora de *ato ilícito* tem sido agasalhada pelo STJ, como se verificou, pioneiramente, no ano de 2017, no julgamento do Recurso Especial n.

⁴⁹ CDC. Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas: I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

⁵⁰ CDC. Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

⁵¹ CDC. Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

⁵² ASSIS, Machado de. O espelho. 50 contos. Seleção, introdução e notas John Gledson. São Paulo: Companhia das Letras, 2007, p. 158.

⁵³ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2ª ed. ver. e atual. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 357.

⁵⁴ Nessa esteira, por todos: GUGLINSKI, Vitor. *Você sabe o que é “desvio produtivo do consumidor”?*. Cataguases, MG: JusBrasil, 2014. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/114536742/voce-sabe-oque-e-desvio-produtivo-do-consumidor>>. Acesso em: 31 ago. 2026.

1.634.851/RJ⁵⁵. Na referida ação restou consignado, em ação civil pública, que o fornecedor não poderia exigir dos consumidores que se dirigissem diretamente à assistência técnica em caso de defeito dos produtos, uma vez que caberia ao comerciante auxiliar nesta devolução. Consta do julgado, de relatoria da ministra Nancy Andrighi, que é sabido e consabido que consumidores perdem tempo útil buscando, em vão, resolver administrativamente questões que, se o fornecedor realmente tivesse boa-fé, resolveria⁵⁶.

Já em 2019, no julgamento do Recurso Especial n. 1.737.412/SE, de relatoria uma vez mais da ministra Nancy Andrighi, a discussão central em ação coletiva ajuizada pela Defensoria Pública do Estado de Sergipe contra o Banco do mesmo Estado girou em torno de se saber se o descumprimento reiterado de disposições normativas que estabelecem padrões de qualidade para o atendimento bancário, especialmente quanto ao tempo de espera, poderia ultrapassar mera irregularidade administrativa e assim configurar dano extrapatrimonial.

Para o que aqui especificamente importa, da leitura do voto colhe-se a seguinte assertiva:

Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o *desperdício de tempo útil* e

⁵⁵ PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE. 1. Ação civil pública ajuizada em 07/01/2013, de que foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2015 e concluso ao Gabinete em 25/08/2016. Julgamento pelo CPC/73.2. Cinge-se a controvérsia a decidir sobre: (i) a negativa de prestação jurisdicional (art. 535, II, do CPC/73); (ii) a preclusão operada quanto à produção de prova (arts. 462 e 517 do CPC/73); (iii) a responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica (art. 18, caput e § 1º, do CDC).3. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 535, II, do CPC/73.4. Esta Corte admite a juntada de documentos, que não apenas os produzidos após a inicial e a contestação, inclusive na via recursal, desde que observado o contraditório e ausente a má-fé.5. A frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado - ou, ao menos, atenuado - se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo. 6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor. Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC).7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele - consumidor - quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias - levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante -, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém.8. Recurso especial desprovido. STJ - REsp: 1634851 RJ 2015/0226273-9, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/02/2018.

⁵⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.634.851/RJ (2015/0226273-9). Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 12 set. 2017. Diário da Justiça Eletrônico, 15 fev. 2018.

acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo⁵⁷. (grifou-se)

Em junho de 2025, desta vez no julgamento do Agravo em Recurso Especial n. 2.897.551/MG, de relatoria do ministro João Otávio de Noronha, este destacou que recusar pagamento do seguro sob alegação — sem qualquer comprovação — de doença preexistente configura desperdício ao tempo útil do consumidor que se viu em *peregrinação (via crucis)*⁵⁸ para ter seu direito reconhecido. Extrai-se do voto:

Assim, uma vez demonstrada a morte do segurado, os pagamentos realizados perante a corretora e feito o pedido na via administrativa, bastava que a seguradora efetuasse o pagamento da quantia correspondente, mas assim não fez, dando causa ao ajuizamento desta demanda, se negando de forma injustificada a cumprir o contrato em questão. Evidente que não houve mero aborrecimento cotidiano, mas ofensa à boa-fé objetiva e aos direitos da personalidade dos Autores/Apelados, beneficiários do seguro, que até a data deste julgamento estão privados da quantia referente ao seguro em decorrência da morte do segurado e tendo que lidar com ação de busca e apreensão após o falecimento do segurado, com o que não se pode coadunar. *Perfeitamente aplicável a tese do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Marcos Dessaune (Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor. 2. ed, 2017), que defende, com razão, que o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução dos problemas gerados pelos maus fornecedores, é - ou constitui dano indenizável, ou seja, a missão subjacente dos fornecedores deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência*⁵⁹. (destacou-se)

⁵⁷ “(...) 6. No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade. 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. 9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo. Recurso especial provido. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Terceira Turma. Recurso Especial nº 1.737.412/SE (2017/0067071-8). Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 5 de fevereiro de 2019. DJe de 8 de fevereiro de 2019.

⁵⁸ Assim, por exemplo: *Tema 1.396-STJ e equívoco de três camadas: Judiciário confunde porta com torniquete*. Disponível em: <<https://conjur.com.br/2026-jun-07/o-tema-1-396-do-stj-e-o-equivoco-de-tres-camadas-quando-o-judiciario-confunde-porta-com-torniquete-2/>>. Acesso: 30 ago. 2026.

⁵⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial nº 2.897.551/MG (2025/0112431-0). Decisão publicada no DJEN em 01/07/2025.

E que não se deixe de mencionar que são milhares os casos colacionados pela jurisprudência brasileira, e do próprio STJ, em que se nota que para reconhecimento do dano moral, embora não seja explicitamente verbalizado o *desvio produtivo do consumidor*, a *ratio decidendi* trilhou necessariamente o desperdício de tempo do cidadão. Outra não é a hipótese quando se verifica a aplicação, por exemplo, do dano moral *in re ipsa*. Assim, por todos, quando se reconhece dano moral em ação procedente de declaração de inexistência de débito em razão de suspensão de energia elétrica ou água de determinada residência⁶⁰.

Em arremate: firmar tese para colocar mais uma *pedra no caminho* do consumidor que já anda descalço (vulnerável por princípio, diz o artigo 4.º, I, CDC; e hipervulnerável em diversas hipóteses, conforme doutrina⁶¹ e jurisprudência, especialmente do STJ⁶²), qual seja, a da exigência de tentativa prévia de resolução administrativa como condição para configuração de interesse de agir em ação judicial, é grafar que a eficiência importa mais, muito mais, do que a dignidade da pessoa humana.

É como se o STJ dissesse, diz este autor, lembrando Camões em *Os Lusíadas*: “Cesse tudo o que a Musa antiga canta, que outro valor mais alto se alevanta!”⁶³. Ora bem: no plano individual, a lição que deve prevalecer é de Ayres Britto, não por ser argumento de autoridade, mas pela autoridade do argumento: não há valor mais alto que a dignidade da pessoa humana (CF, art. 1.º, III), “menina dos olhos da Constituição”⁶⁴.

UM PARÊNTESE: ITÁLIA DO *CONSUMATORE TIPICO OU MEDIO* É DIVERSA DO BRASIL PROFUNDO

Também em tribuna, durante a audiência pública do Tema 1.396 do STJ, foi citado que o Brasil, ao adotar, via Poder Judiciário, a tentativa prévia como condição para configuração de

⁶⁰ STJ. AgRg no AREsp 484.166/RS, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 24/04/2014, DJe 08/05/2014. Já no âmbito estadual, inclusive com enfrentamento da questão do tempo despendido pelo consumidor para resolver problema que não deu causa: TJ-SP - Apelação Cível: 10288272120218260114 Campinas, Relator.: L. G. Costa Wagner, Data de Julgamento: 31/03/2022, 34ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 31/03/2022.

⁶¹ MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

⁶² *Verbi gratia*: Consumidor hipervulnerável receberá indenização por propaganda enganosa de produto milagroso para saúde. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2014/2014-12-11_11-13_Consumidor-hipervulneravel-recebera-indenizacao-por-propaganda-enganosa-de-produto-milagroso-para-saude.aspx>. Acesso em 30.8.2026.

⁶³ CAMÕES, Luís de. *Os Lusíadas*. Canto I, estrofe 3, versos 7-8. Lisboa, 1572. In: *Os Lusíadas*. Disponível em: <<https://oslusiadas.org/i/3.html>>. Acesso: 30 ago. 2026.

⁶⁴ BRITTO, Carlos Ayres. *O humanismo como categoria constitucional*. Belo Horizonte: Fórum, 2007, p. 30. Igualmente: *Novo presidente do CNJ destaca papel social do juiz*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/novo-presidente-do-cnj-destaca-papel-social-do-juiz/>>. Acesso: 30 ago. 2026.

interesse de agir em demandas de consumo estaria seguindo o que, por exemplo, acontece na Itália – e que isto seria privilegiar a eficiência.

Antes de mais: na Itália, diversamente do Brasil, onde o consumidor é vulnerável por princípio (CDC, art. 4.º, I) e o Estado deve promover sua proteção (CF, art. 5.º, XXXII) em relações jurídicas de consumo, por força do artigo 20 do *Codice del Consumo*⁶⁵, de 2005, há uma noção de *consumatore tipico* ou *medio*, o qual é ou deveria ser “*una persona normalmente informata, ragionevolmente attenta e avveduta*”. Acontece que mesmo lá, ao se olhar para a evolução da jurisprudência, nota-se que este ideal de consumidor⁶⁶ razoavelmente informado não tem se sustentado perante as circunstâncias, sobretudo no ambiente digital de vieses cognitivos sutis (*bias cognitivi*), o que, por exemplo, fez com que decisão da Corte de Justiça da União Europeia (Quinta Seção, Itália), de 14 de novembro de 2024, apontasse que para além de crianças, adolescentes, analfabetos e idosos, também um adulto, que em tese deveria ser considerado *consumatore medio*, poderia restar *vulnerabilizado*, particularmente em contextos digitais. A vulnerabilidade por lá é analisada casuisticamente⁶⁷.

Colocada a pavimentação de como o Direito reconhece o consumidor na Itália, muito diverso que ocorre aqui, parte-se para o que, de acordo com alguns *amici curiae*, seria o modelo ideal para o Brasil.

Na Itália, embora o artigo 141 do *Codice del Consumo*⁶⁸, juntamente com diretivas da União Europeia, tratem do estímulo aos métodos de Resolução Alternativa de Disputas (ADR),

⁶⁵ “*Diritto italiano. Codice del Consumo. 17 L’articolo 20 del decreto legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229 (supplemento ordinario alla GURI n. 235 dell’8 ottobre 2005, in prosieguo: il «codice del consumo»), che ha recepito la direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (GU 1993, L 95, pag. 29), dispone quanto segue: «Una pratica commerciale è scorretta se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori». 18 L’articolo 24 di tale codice, intitolato «Pratiche commerciali aggressive», che recepisce le prescrizioni di cui all’articolo 8 della direttiva 2005/29, così prevede: «1. È considerata aggressiva una pratica commerciale che, nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, mediante molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica, o indebito condizionamento, limita o è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto e, pertanto, lo induce o è idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.» In: Corte di Giustizia UE, Quinta Sezione, Sentenza 14 novembre 2024, causa C-646/22, *Compass Banca*, ECLI:EU:C:2024:949.*

⁶⁶ *Codice del Consumo. Articolo 141. 1. Ai fini del presente codice ove non diversamente previsto, si intende per:* a) *consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;*

⁶⁷ *Corte di Giustizia UE, Quinta Sezione, Sentenza 14 novembre 2024, causa C-646/22, Compass Banca, ECLI:EU:C:2024:949.*

⁶⁸ “(...) h) «organismo ADR»: qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è iscritto nell’elenco di cui all’articolo 141 decies”.

desde março de 2011 é obrigatório (desde 2013 com advogado⁶⁹), em diversos ramos regulados que discutem relações cíveis (dentre elas várias de consumo), a tentativa de resolução extrajudicial de demandas.

Ora bem: pesquisando-se o *site* oficial do *Ministero dela Giustizia*⁷⁰, e ao se filtrar, por exemplo, o período compreendido entre 1º de janeiro e 21 de março de 2026, veja-se o percentual de resolução de demandas na seara extrajudicial encontrado:

⁶⁹ “A mediação como pré-requisito para ajuizar ação cível passou a valer na Itália em março de 2011. Um ano e meio depois, o Tribunal Constitucional considerou que a lei que criou a obrigatoriedade violava a Constituição porque o Legislativo extrapolou sua função ao aprovar a norma. Em junho de 2013, a regra voltou a valer, mas dessa vez, a partir de um decreto do Executivo, que ainda está em vigor. O decreto prevê que uma pessoa só pode procurar a Justiça cível depois de tentar resolver seu conflito por conciliação. Na primeira versão da lei, o procedimento extrajudicial podia ser feito sem a assistência de um advogado. Depois de a Advocacia bradar contra a norma e reafirmar a importância do auxílio profissional, o Executivo decidiu, ao reinserir a regra, determinar que a mediação tem de ser necessariamente assistida por um defensor profissional”. In: *Mediação obrigatória na Itália vira motivo de insegurança jurídica*. Disponível em: <<https://conjur.com.br/2014-fev-14/mediacao-obrigatoria-italia-vira-motivo-inseguranca-juridica/>>. Acesso: 30 ago. 2026.

⁷⁰ *Esito per materia*. Disponível em: < <https://dati statistiche.giustizia.it/it/dettaglio-dashboard.page?contentId=TGR10395>>. Acesso: 30 ago. 2026.



(Crédito: Reprodução/Ministério da Justiça da Itália)

É dizer: as áreas de contratos bancários, financeiros, de redes e de seguros não chegam, nenhuma delas, a pelo menos 12% (doze por cento) de êxito na tentativa administrativa anterior ao ajuizamento de ação judicial. Não é demais lembrar que estas são as áreas campeãs de litígios de massa no Brasil.

Fechando o pensamento: é este sistema que se quer transportar para o Brasil no modo “copiar” e “colar”...? A verdade é que não se pode confundir interesse de agir com pedágio processual, sob pena de se dar razão ao verso de Caetano Veloso: “tudo demorando em ser tão ruim...”⁷¹. Em uma frase: a importação, sem adequação, não pode ser bem-vinda.

⁷¹ VELOSO, Caetano. *Desde que o samba é samba*. In: TROPICÁLIA 2. [S. l.]: Universal Music, 1993. Disponível em: Spotify. Acesso em: 31 ago. 2026.

Voltando-se ao Brasil: como mencionado em tribuna na primeira parte desta audiência⁷², é imprescindível dizer que no **Brasil profundo** não há internet ou mesmo possibilidade de acesso a um Procon, pois que inexistente (são cerca de mil Procons de acordo com Boletim SINDEC 2025⁷³ e 5.569 municípios!). Sobre o Brasil profundo, por falar nisso, o Grupo de Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) trouxe à baila na primeira parte da referida audiência realidade que supera qualquer digressão⁷⁴, especialmente a de que em certos municípios não se consegue acessar internet de qualidade e, por conseguinte, não há possibilidade de tentativa de resolução pela via administrativa. Segue-se o rio, por horas a fio, em busca do fórum da cidade mais próxima⁷⁵.

Andiamo, porque não se pode deixar de anotar que ainda no Brasil profundo 3 a cada 10 brasileiros são analfabetos funcionais⁷⁶ (conseguem apenas ler palavras isoladas, frases curtas, ou apenas identificar números familiares, como contatos telefônicos, endereços, preço etc.) e se se considerar o denominado nível elementar (indivíduos com fortes limitações práticas) o número ultrapassa os 65%. Na Itália, por exemplo, esse percentual, que é um dos mais altos da Europa, chega a 35%⁷⁷.

Mesmo com tudo isso, evidências como as de que: (i) 90% dos consumidores brasileiros procuram antes de tudo resolver o problema com a própria empresa⁷⁸; (ii) consumidores tentam resolver a controvérsia mais de 4 vezes antes de ajuizar ação⁷⁹; (iii) 71%

⁷² Primeira parte da audiência sobre interesse de agir em ações de consumo acontece quinta-feira (14). Disponível em: < <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2026/12052026-Primeira-parte-da-audiencia-sobre-interesse-de-agir-em-aco-es-de-consumo-acontece-quinta-feira--14-.aspx>>. Acesso: 27 maio 2026.

⁷³ Boletim SINDEC e Boletim PROCONSUMIDOR 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletim_ProConsumidor_Sindec_2023_final_compressed1.pdf>. Acesso: 27 maio 2026.

⁷⁴ “A melhor das teorias não vale um bom caso concreto” Paulo de Tarso Vieira Sanseverino In: *Jornada Jurídica de Saúde Suplementar*. Disponível em: <<https://youtu.be/mUXhL7ZjjxQ>>. Acesso: 27 maio 2026.

⁷⁵ Primeira parte da audiência sobre interesse de agir em ações de consumo acontece quinta-feira (14). Disponível em: < <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2026/12052026-Primeira-parte-da-audiencia-sobre-interesse-de-agir-em-aco-es-de-consumo-acontece-quinta-feira--14-.aspx>>. Acesso: 27 maio 2026.

⁷⁶ 3 a cada 10 brasileiros são analfabetos funcionais, indica pesquisa; patamar é o mesmo de 2018. Disponível em: < <https://g1.globo.com/educacao/noticia/2025/05/05/3-a-cada-10-brasileiros-sao-analfabetos-funcionais-indica-pesquisa.ghtml>>. Acesso: 30 ago. 2026.

⁷⁷ *Oltre un terzo degli adulti è analfabeta funzionale, Italia ultima tra i Paesi industrializzati*. Disponível em: < https://www.repubblica.it/cronaca/2024/12/10/news/ocse_italiani_adulti_analfabeti_funzionali-423875393/>. Acesso: 30 ago. 2026.

⁷⁸ Empresas não resolvem queixas de 32% dos clientes. Disponível em: < <https://revistapegn.globo.com/Administracao-de-empresas/noticia/2021/05/empresas-nao-resolvem-queixas-de-32-dos-clientes.html>>. Acesso: 30 ago. 2026.

⁷⁹ Empresas não resolvem queixas de 32% dos clientes. Disponível em: < <https://revistapegn.globo.com/Administracao-de-empresas/noticia/2021/05/empresas-nao-resolvem-queixas-de-32-dos-clientes.html>>. Acesso: 30 ago. 2026.

das pessoas que demandam contra bancos em juizado especial em São Paulo têm razão⁸⁰; (iv) 61% das pessoas que demandam contra bancos na Justiça Comum de São Paulo têm razão⁸¹; e a de que (v) no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) 83,9% dos consumidores que ajuizaram ação contra planos de saúde tiveram ganho total ou parcial de causa⁸² são cabais no sentido de atestar que a cultura brasileira é de buscar a resolução administrativa — e o CPC abraça com carinho esta percepção no artigo 3.^o⁸³. Isto não significa, de modo algum, que deva ser fechada a porta do Poder Judiciário e entregue a chave ao fornecedor.

NÃO CONFUNDIR LITIGÂNCIA DE MASSA COM LITIGÂNCIA-ABUSIVA⁸⁴

Sim, os números são alarmantes: o Poder Judiciário brasileiro encerrou o último ano com um estoque de 75,5 milhões de processos em tramitação, de acordo com o relatório Justiça em Números⁸⁵. Embora tenha havido queda histórica, notou-se igualmente recorde de ingresso de processos novos: são 40,9 milhões que se somaram ao acervo, o que dá uma média de 112 mil novas ações por dia⁸⁶.

O Relatório Global do Justiça em Números 2026 abarca ramificações mais amplas do que somente Direito do Consumidor, como por exemplo Execuções Fiscais e Obrigações, mas

⁸⁰ GREGORINI, Pedro Augusto e RIBEIRO, Evandro Marcos Saidel e MUÑOZ, Maria Paula Costa Bertran. *Jurimetria aplicada às demandas bancárias: estatística das ações cíveis ajuizadas e contrárias aos bancos e comparação entre o somatório de valor da causa e o PIB nacional*. 2022, Anais.. Florianópolis: Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, 2022. Acesso em: 31 ago. 2026.

⁸¹ GREGORINI, Pedro Augusto e RIBEIRO, Evandro Marcos Saidel e MUÑOZ, Maria Paula Costa Bertran. *Jurimetria aplicada às demandas bancárias: estatística das ações cíveis ajuizadas e contrárias aos bancos e comparação entre o somatório de valor da causa e o PIB nacional*. 2022, Anais.. Florianópolis: Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, 2022. Acesso em: 31 ago. 2026.

⁸² “Ainda sobre a amostra de maio, os resultados se mostraram mais favoráveis ao consumidor: 83,8% das decisões sobre recusa de cobertura e tratamento atenderam os beneficiários total ou parcialmente, assim como 85,7% das decisões sobre reajustes”. In: *Ações judiciais contra planos de saúde crescem 83% em dez anos em São Paulo*. Disponível em: <https://jornaldebrasil.com.br/noticias/economia/acoes-judiciais-contra-planos-de-saude-crescem-83-em-dez-anos-em-sao-paulo/>. Acesso: 30 ago. 2026.

⁸³ CPC. Art. 3.^o Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. § 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei. § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

⁸⁴ DIDIER Jr, Fredie. *Esboço de uma dogmática jurídica aplicável ao problema das estratégias de litigância ilícita e volumosa*. Fredie Didier Jr. e Leandro Fernandez - São Paulo, Editora JusPodivm, 2025, p. 14.

⁸⁵ *Justiça em números 2026: estoque de processos cai em ano de maior demanda da série histórica*. Disponível em: < <https://www.cnj.jus.br/justica-em-numeros-2026-estoque-de-processos-cai-em-ano-de-maior-demanda-da-serie-historica/>>. Acesso: 31 ago. 2026.

⁸⁶ *Justiça em números 2026: estoque de processos cai em ano de maior demanda da série histórica*. Disponível em: < <https://www.cnj.jus.br/justica-em-numeros-2026-estoque-de-processos-cai-em-ano-de-maior-demanda-da-serie-historica/>>. Acesso: 31 ago. 2026.

existem estudos que atestam que entre 10% a 15% do acervo total seja de demandas advindas de relações de consumo⁸⁷.

E quem são os principais *players* destes litígios de massa? São as instituições financeiras, com discussões que perpassam temas como dano moral, dano material, cláusulas e práticas abusivas, rescisão de contrato, inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, empréstimo consignado etc. Cada assunto deste é apresentado à exaustão no Poder Judiciário, o que torna este um fenômeno conhecido como *litigância de massa*, isto é, a judicialização, em escala industrial, de pretensões semelhantes ou mesmo homogêneas, normalmente decorrentes de uma igual prática, relação contratual ou falha sistêmica, envolvendo numerosos litigantes.

Dito isto, avança-se para pontuar que talvez uma unanimidade durante os debates em audiência pública e nos arrazoados a que se teve acesso até o momento foi a assertiva de que *é urgente impedir a litigância-abusiva*. Desta afirmação não se discorda. Muito ao revés. Agora o que não se pode é confundir litigância-abusiva com litigância de massa, acabar o jogo e condenar o consumidor ao pagamento das custas.

Enquanto a litigância de massa é *a priori* legítima, a litigância-abusiva deve ser extirpada por todos que do sistema de justiça participam, em notório respeito ao princípio da cooperação⁸⁸, haja vista ser a litigância-abusiva, conceitualmente falando, conforme Fredie Diddier e Leandro Fernandez em obra dedicada ao tema, o uso estruturado, desvirtuado e intencional de, por meio do ajuizamento de ações, obter vantagens indevidas, e não a satisfação de uma reparação integral, por exemplo⁸⁹. Também se distingue da má-fé processual *comum* prevista no artigo 80 do Código de Processo Civil⁹⁰ por ser esta observada em regra dentro do andamento de processo judicial específico, enquanto aquela, como dito, ataca em escala de maneira estruturada.

Em segundo lugar, o fenômeno da litigância-abusiva, posto crescente, é exceção e não regra, e tem sido exemplarmente combatido sob duas importantes diretrizes (para além dos

⁸⁷ *Desjudicialização nas Relações de Consumo*. Disponível em: < <https://abrarec.com.br/desjudicializacao/>>. Acesso: 31 ago. 2026.

⁸⁸ CPC. Art. 6º Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva.

⁸⁹ DIDIER Jr, Fredie. *Esboço de uma dogmática jurídica aplicável ao problema das estratégias de litigância ilícita e volumosa*. Fredie Didier Jr. e Leandro Fernandez - São Paulo, Editora JusPodivm, 2025, pp. 11-17.

⁹⁰ CPC. Art. 80. Considera-se litigante de má-fé aquele que: I - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso; II - alterar a verdade dos fatos; III - usar do processo para conseguir objetivo ilegal; IV - opuser resistência injustificada ao andamento do processo; V - proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo; VI - provocar incidente manifestamente infundado; VII - interpuser recurso com intuito manifestamente protelatório.

esforços legislativos nos Projetos de Lei 3.818/2020⁹¹ e 90/2021⁹²): (i) a Recomendação n. 159/2024, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ; e (ii) o julgamento, pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça (STJ), sob o rito dos recursos repetitivos, do Tema 1.198.

Na Recomendação 159/2024, o CNJ sugere medidas para identificação, tratamento e prevenção da litigância abusiva. São didáticos os artigos 1.º e 2.º, razão pela qual aqui se faz a reprodução:

Art. 1º Recomendar aos(às) juízes(as) e tribunais que adotem medidas para identificar, tratar e sobretudo prevenir a litigância abusiva, entendida como o desvio ou manifesto excesso dos limites impostos pela finalidade social, jurídica, política e/ou econômica do direito de acesso ao Poder Judiciário, inclusive no polo passivo, comprometendo a capacidade de prestação jurisdicional e o acesso à Justiça.

Parágrafo único. Para a caracterização do gênero “litigância abusiva”, devem ser consideradas como espécies as condutas ou demandas sem lastro, temerárias, artificiais, procrastinatórias, frívolas, fraudulentas, desnecessariamente fracionadas, configuradoras de assédio processual ou violadoras do dever de mitigação de prejuízos, entre outras, as quais, conforme sua extensão e impactos, podem constituir litigância predatória.

Art. 2º Na detecção da litigância abusiva, recomenda-se aos(às) magistrados(as) e tribunais que atentem, entre outros, para os comportamentos previstos no Anexo A desta Recomendação, inclusive aqueles que aparentam ser lícitos quando isoladamente considerados, mas possam indicar desvio de finalidade quando observados em conjunto e/ou ao longo do tempo⁹³.

Já no Tema 1.198, de relatoria do ministro Moura Ribeiro, a Corte Especial, após anotar que o problema da litigância-abusiva é sério, mas é exceção e deve ser energeticamente combatido por todos os atores do processo e que o fiscalizam de algum modo, firmou a seguinte tese:

Constatados indícios de litigância abusiva, o juiz pode exigir, de modo fundamentado e com observância à razoabilidade do caso concreto, a

⁹¹ De iniciativa da Câmara dos Deputados. Tem por objetivo alterar a Lei de Defesa da Concorrência (Lei n. 12.529/2011), tipificando como infração à Ordem Econômica o exercício de petição ou ajuizamento de ações judiciais de forma sabidamente infundada e com a finalidade anticompetitiva (prática conhecida internacionalmente como *sham litigation*). In: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1933470&filename=Tramitacao-PL%203818/2020. Acesso em: 31 ago. 2026.

⁹² De iniciativa da Câmara dos Deputados, está aguardando apreciação pelo Senado Federal. Tem por objetivo criar uma regulamentação geral sobre o que classifica como “demanda opressiva”, estabelecendo regras para a reunião de ações judiciais quando se tem identifica que o autor (ou múltiplos autores coordenados) ajuizou diversos processos com a mesma causa de pedir de forma pulverizada. O institui é mitigar o abuso de direito e o assédio judicial, facilitando a defesa do réu e unificando o julgamento. In: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2268742>. Acesso em: 31 ago. 2026.

⁹³ Recomendação N° 159 de 23/10/2024. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5822>. Acesso: 31 ago. 2026.

emenda da petição inicial a fim de demonstrar o interesse de agir e a autenticidade da postulação, respeitadas as regras de distribuição do ônus da prova⁹⁴.

Em uma palavra, e trazendo novamente Fernando Pessoa à baila, agora no poema Tabacaria: se processo é etimologicamente um *caminhar para a frente* (foi dito na tribuna durante a primeira parte da audiência pública), teme-se que esta inafastabilidade mitigada acabe “por conduzir a carroça do tudo pela estrada do nada”⁹⁵. A proteção da pessoa consumidora não pode ser dirigida somente pela ótica da eficiência, sob pena de se deixar os vulneráveis ainda mais para trás, muito mais para trás, no caminho para uma sociedade justa, livre e solidária.

CONCLUSÃO

A questão é constitucional; não guarda relação com litigância abusiva; não se sustenta relativamente à jurisprudência definida em sede de julgamentos com repercussão geral do Supremo Tribunal Federal; volta-se contra o desvio produtivo do consumidor; pretende desfigurar o CDC; tenta reproduzir experiência estrangeira ineficiente; e igualmente não passa pelo crivo da *cidadania* esperada pelo Tribunal que honrosamente tem carregado esta adjetivação — efetivamente por assumir, no mais das vezes, a defesa dos direitos dos vulneráveis e dos hipervulneráveis.

⁹⁴ *Precedentes qualificados*. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=1198&cod_tema_final=1198. Acesso: 31 ago. 2026.

⁹⁵ PESSOA, Fernando. *Tabacaria*. In: PESSOA, Fernando. *Obra Poética*. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 1986. pp. 453-456.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE, Carlos Drummond de. *Antologia poética*. Organizada pelo autor. 1ª ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.
- ASSIS, Machado de. *O espelho. 50 contos*. Seleção, introdução e notas John Gledson. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.
- BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. 2ª ed. Rio de Janeiro, Forense, 2022.
- CÂMARA, Alexandre Freitas. *Levando os padrões decisórios a sério*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2ª ed. ver. e atual. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.
- DIDIER Jr, Fredie. *Esboço de uma dogmática jurídica aplicável ao problema das estratégias de litigância ilícita e volumosa*. Fredie Didier Jr. e Leandro Fernandez - São Paulo, Editora JusPodivm, 2025.
- MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.
- MENDES, Gilmar. In: *Comentários à Constituição do Brasil*. Coordenadores: Gilmar Ferreira Mendes, J. J. Gomes Canotilho, Ingo Wolfgang Sarlet e Lenio Luiz Streck. Série IDP, São Paulo, 3ª ed., 2023.
- MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.
- PESSOA, Fernando. *Tabacaria*. In: PESSOA, Fernando. *Obra Poética*. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 1986.
- RODRIGUES, Lêda Boechat. *História do Supremo Tribunal Federal*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1991.
- SILVA, Jonas Sales Fernandes da. Capítulo 15 – *Nem todos somos Consumidores!* In: *Estudos contemporâneos de direito do consumidor*. Santo Ângelo: Metrics, 2023.