

Pretensão resistida no centro do debate: reequilíbrio do acesso à Justiça nas relações de consumo

A afetação do Recurso Especial (REsp) 2.209.304/MG ao rito dos repetitivos reacendeu um debate necessário, e há anos negligenciado, sobre os limites do acesso à Justiça no âmbito das relações de consumo. Não se trata de tentativa de impedir o consumidor de litigar, tampouco de blindar o fornecedor. O problema real é o crescente distanciamento entre consumidor e fornecedor antes mesmo do conflito se instalar. Na prática, a pretensão resistida, requisito clássico do interesse de agir, tem sido convertida em ficção processual: o fornecedor sequer tem ciência do problema individual antes de ser surpreendido por uma citação judicial.

Essa dinâmica cria distorções para ambos os lados. O consumidor, ao judicializar sem qualquer tentativa prévia de solução, transforma o Judiciário em um canal primário de atendimento, sobrecarregando-o com questões que poderiam ser resolvidas em minutos. O fornecedor, por sua vez, é tratado como agente resistente por presunção, quando, muitas vezes, não houve recusa, demora ou falha, simplesmente porque não houve contato prévio. É exatamente essa lacuna que o STJ, ao afetar o REsp 2.209.304/MG, finalmente se propõe a preencher.

Há que se pontuar que o acesso à Justiça não é sinônimo de acesso imediato ao Judiciário, mas sim um acesso eficaz à solução do conflito. Não se pode transformar o Judiciário em primeira instância administrativa, praticamente em uma instância consultiva. Ter acesso à uma solução justa significa garantir que o consumidor tenha um caminho eficiente, simples e proporcional para resolver seu problema.

O paradoxo atual é evidente: temos mecanismos extrajudiciais com investimentos cada vez maiores e cada vez mais tecnológicos (SAC, ouvidorias, consumidor.gov, Procons, plataformas digitais, mediação), e, ao mesmo tempo, nunca se judicializou tanto por questões triviais, como cancelamentos legítimos de serviços, dúvidas contratuais, renegociações, estornos, e falhas pontuais que poderiam ser resolvidas em segundos.

O diálogo inicial foi substituído por uma petição inicial que representa o primeiro capítulo de um conflito, e não no último recurso. E a pretensão resistida, antes um requisito basilar para justificar o interesse de agir, atualmente é vazia de sentido, forçando os magistrados de todo o país a enfrentarem demandas em massa que não representam um conflito, e sim uma falha de comunicação, e, pior, representam tempo e recursos públicos sendo desperdiçados com litígios evitáveis.

Tudo porque requisitos de procedibilidade, que são o filtro racional do processo, estão sendo vistos, há décadas, como filtro restritivo e, então, ao arrepio da lei, são ignorados pelas partes e pelo Judiciário. Mas agora a discussão que se colocou ao enfrentamento do STJ tende a resgatar a efetividade da norma procedimental: *deve o contato prévio ser considerado requisito de procedibilidade nas ações prestacionais de consumo?*

Reprodução



Spacca

Do ponto de vista dos fornecedores, a resposta tende a ser afirmativa, não por interesse corporativo, mas por racionalidade institucional. Primeiro, porque o fornecedor precisa ter a oportunidade de resolver o problema antes de ser considerado “resistente”, no sentido processual do termo, segundo, porque a solução extrajudicial é mais rápida, menos custosa e mais eficiente que o processo, e, terceiro, porque o Judiciário não deve ser a porta de entrada para questões corriqueiras e consultivas.

Judiciário funciona como um grande SAC

E aqui cabe uma observação empírica desta autora sobre o contexto dos SACs, que evoluíram, mas seguem subutilizados. É notório que as empresas brasileiras, especialmente as dos setores financeiro, telecom e varejo, investiram nos últimos anos em SACs modernizados, integrados a ouvidorias, chatbots e equipes especializadas em solução rápida, mas, ainda assim, a maioria das ações sequer os menciona, fazendo com que o Judiciário se torne um grande SAC, subsidiado pelo Estado, às expensas de toda a sociedade.

Perceba-se, ainda neste contexto, que a exigência de tentativa prévia não impediria ações necessárias, pelo contrário, as qualificaria: o consumidor buscaria o Judiciário municiado de protocolo, de histórico evidente de descumprimento da norma, e isso tornaria o trabalho dos magistrados mais efetivo e acertado na distribuição da Justiça. E, mais importante, não reduziria o acesso à Justiça, mas reduziria o acesso ao *Judiciário*, que é apenas um dos meios possíveis para a solução de conflitos.

Em conclusão, e sem esgotar o tema, visto não ser esta a pretensão deste breve ensaio, o REsp 2.209.304/MG representa uma oportunidade de redefinir os contornos do acesso à Justiça no consumo de massa sem prejudicar o consumidor e sem sobrecarregar o sistema através do simples restabelecimento da efetividade da norma que prevê o requisito da pretensão resistida, permitindo que o Judiciário deixe de ser a porta de entrada dos conflitos de consumo e retome seu papel de porta de saída.



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-15/pretensao-resistida-no-centro-do-debate-reequilibrio-do-acesso-a-justica-nas-relacoes-de-consumo/>