

STJ julga se consumidor pode processar sem tentar resolver o problema com fornecedor

26/11/2025

A Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça vai decidir se o consumidor precisa comprovar que tentou resolver o problema extrajudicialmente antes de ajuizar ação contra o fornecedor do produto ou do serviço.

O colegiado afetou um recurso especial ao rito dos repetitivos, para fixação de tese vinculante. A relatoria é do ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.

O tema tem imenso impacto no Judiciário. Pode levar à derrubada de milhares de processos contra bancos, empresas de telecomunicações, concessionárias de serviços públicos, companhias aéreas e empresas de comércio e varejo eletrônico.

Ele deve ter ainda reflexo na percepção da **litigância predatória**, uma vez que as ações de consumo são palco comum para ajuizamento de processos de forma massiva e, por vezes, com alegações genéricas de desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor.

Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça, o país tem 10,1 milhões de processos relativos às relações de consumo pendentes de resolução — 9,6 milhões deles se encontram na Justiça estadual.

Processo do consumidor

O recurso selecionado pelo STJ decorre de uma tese firmada pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais em sede de incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR).

A corte estadual estabeleceu que o consumidor só pode ajuizar a ação se comprovar a prévia tentativa de solução extrajudicial do problema, o que pode se dar por meios variados, como instituições que se relacionem com o fornecedor.

O TJ-MG citou como exemplos o serviço de atendimento ao consumidor (SAC), o Procon e órgãos fiscalizadores como o Banco Central, agências reguladoras, plataformas públicas como o consumidor.gov e privadas como o Reclame Aqui.

O tribunal propôs ainda que, nos casos em que não houver prazo oficial para a resposta da reclamação extrajudicial, o Judiciário adote o período de dez dias úteis, após o qual será possível o consumidor ajuizar a ação.

Tentativa extrajudicial

O tema é controverso. O Ministério Público de Minas Gerais, que se opôs à tese do TJ-MG, citou decisões dos Tribunais de Justiça de Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Goiás e Mato Grosso do Sul que se negaram a condicionar a ação de consumo.

Segundo o MP-MG, trata-se de exigência não prevista na lei processual. O órgão alega que qualquer violação de direito subjetivo do consumidor configura pretensão resistida e garante acesso imediato ao Poder Judiciário.

A controvérsia levou a Corte Especial a admitir o julgamento sob o rito dos repetitivos, com determinação de suspensão apenas dos recursos especiais ou agravos em recursos especiais em segunda instância e/ou no STJ que tratem do tema.

Competência de julgamento



Tese a ser firmada pelo STJ pode impactar processos do consumidor contra grandes litigantes, como os bancos



A questão será julgada pela Corte Especial do STJ porque o relator considerou que será necessária a interpretação de dispositivo do **Código de Processo Civil** que pode ser objeto de discussão tanto na 1ª Seção (Direito Público) quanto na 2ª Seção (Direito Privado).

Ficou vencida isoladamente a ministra Maria Thereza de Assis Moura, para quem caberia à 2ª Seção resolver a controvérsia, pois não há risco de divergência entre as diferentes seções do STJ.

“A matéria de fundo é de Direito Privado e Processual Civil. A causa de pedir está em relação consumerista. Discute-se se o consumidor pode ir diretamente a juízo reclamar fato ou vício do produto ou do serviço, ou discutir a relação contratual, em qualquer de seus aspectos”, disse ela.

Delimitação do tema

Definir a 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

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão de afetação
REsp 2.209.304**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-26/stj-julga-se-consumidor-pode-processar-sem-tentar-resolver-o-problema-com-o-fornecedor/>