

# Multa punitivo-compensatória e pretensão resistida: proposta de racionalização

A busca por maior efetividade é prioridade inadiável na Justiça brasileira. Mais do que uma diretriz administrativa, trata-se de verdadeiro eixo estruturante da atividade jurisdicional. Não obstante os esforços de magistrados e servidores, a morosidade, enquanto reflexo de uma persistente síndrome de inefetividade, segue como uma das principais críticas ao nosso Judiciário.

É certo que o devido processo legal, com suas garantias e etapas, naturalmente contribui para dilatar o tempo de tramitação processual. O Brasil, contudo, apresenta uma singularidade preocupante: a judicialização dos conflitos deixou de ser exceção, tornando-se regra.

Com mais de 80 milhões de processos para uma população de 212 milhões de habitantes, os custos da Justiça brasileira alcançam aproximadamente 1,2% do PIB nacional, conforme dados do CNJ. [1] Para mitigar as expressivas taxas de congestionamento judiciário, não bastará a reiteração abstrata de princípios constitucionais: o que se impõe é o enfrentamento pragmático das causas estruturais da litigiosidade excessiva.

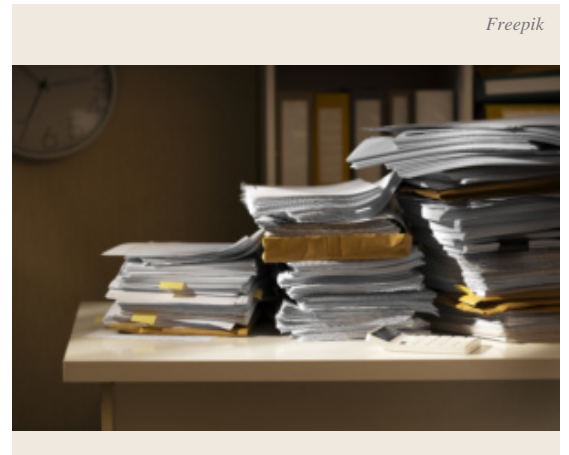
## Judicialização como regra: distorções do sistema

A expansão desordenada do ensino jurídico em território brasileiro, em nítido descompasso com a qualidade da formação oferecida, resulta numa altíssima densidade de advogados — cerca de 1 para cada 164 habitantes. [2] Embora não se possa atribuir responsabilidade exclusiva a esse fator, é inegável que ele contribui para um ambiente em que o processo judicial passou a ser visto como produto de mercado, oferecido e propagandeado. Em verdade, o litígio já não resulta apenas de um evento anômalo ou de uma ruptura incontornável nas relações sociais e comerciais: ele é fomentado para atender às legítimas necessidades de milhares de profissionais que precisam garimpar demandas em busca de sustento e dignidade.

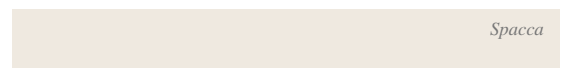
Some-se a isso a facilitação da gratuidade da justiça — em certos casos, concedida à margem de comprovada necessidade —, e chegamos a um ciclo disfuncional, em que o desprestígio das soluções consensuais conduz à banalização do litígio, aumentando insustentavelmente a pressão sobre o aparato estatal.

## Pretensão resistida como condição do interesse de agir

A solução do problema da judicialização massiva passa pelo resgate da ideia de pretensão resistida como elemento legitimador do processo. Assegurado pelo artigo 5º, XXXV, da Constituição [3], o acesso à Justiça não se confunde com o direito de acionar o Judiciário à revelia de qualquer tentativa prévia de solução. Ao contrário, a própria noção de interesse de agir pressupõe a necessidade e utilidade da tutela jurisdicional.



Freepik



Spacca

Essa compreensão foi consagrada pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento do RE n.º 631.240/MG, ao exigir prévio requerimento administrativo como condição para o ajuizamento de ações previdenciárias, sendo dispensável o esgotamento da via administrativa. [4] Na mesma linha, em boa hora, o STJ afetou a matéria e está por julgar o Tema n.º 1396, que trata da “necessidade (ou não) de prévia tentativa de solução extrajudicial como elemento caracterizador do interesse de agir nas demandas de consumo”. [5]

A lógica é clara: a intervenção judicial revela-se precipitada quando a controvérsia sequer foi submetida a uma tentativa de solução consensual, não se oportunizando à parte adversa sequer o reconhecimento do problema. Experiências nacionais e estrangeiras caminham no mesmo sentido, reforçando a ideia de que a jurisdição deve atuar de forma subsidiária, jamais como a primeira e única porta para a resolução de conflitos.

### Lacuna sancionatória no sistema consumerista

Apesar dos avanços jurisprudenciais, e ainda que o referido Tema n.º 1.396 venha a consolidar a ideia da necessidade de reclamação prévia nas relações de consumo, subsiste uma lacuna relevante no sistema brasileiro. Atualmente, inexistente um mecanismo que sancione o fornecedor que, injustificadamente, deixa de resolver o conflito antes de sua judicialização.

O Código de Defesa do Consumidor prevê sanções administrativas e penais, mas não contempla nenhum instrumento que permita ao juiz impor penalidade pecuniária em favor do consumidor quando demonstrada resistência indevida do fornecedor. Assim, em regra, o consumidor que recorre ao Judiciário obtém apenas a recomposição do dano material, sendo o dano moral aplicado de forma restrita e frequentemente controversa.

Com efeito, na ausência de um mecanismo específico, consolidou-se uma solução informal: o uso do dano moral como instrumento compensatório indireto. Esse deslocamento, no entanto, gera distorções, ampliando a incerteza decisória e a discricionariedade, tensionando os limites conceituais do já controvertido dano moral e dificultando a solidificação de precedentes.

A inexistência de sanção aplicável ao fornecedor que adota comportamento recalcitrante deixa impune sua conduta, restando ao consumidor prejudicado movimentar a máquina judiciária. Durante o processo, é a parte mais vulnerável quem arca com a maior parte dos custos materiais e psíquicos: a nomeação de um advogado, o dispêndio de tempo, a ansiedade e o desgaste emocional gerados pelo litígio. Ao final, após longa tramitação, o autor acaba por receber tão somente aquilo a que já tinha direito desde o princípio, sem maiores repercussões ao sucumbente.

Necessária, portanto, a introdução, no microsistema consumerista, de um dispositivo de caráter simultaneamente punitivo e compensatório, que ressarça os efeitos deletérios de um processo evitável. Dentre os fatores compreendidos pela multa, inclui-se o desvio produtivo, entendido como a situação em que o consumidor precisa desviar tempo útil de suas atividades produtivas ou existenciais para solucionar falhas do fornecedor, conforme sistematizado por Marcos Dessaune [6]. Assim, o julgador não precisaria recorrer ao dano moral no contexto das relações contratuais, resguardando esse importante instituto apenas para as ofensas a direitos personalíssimos.

A medida proposta inscreveria na lei a ideia da pretensão resistida como legitimadora de um processo, na medida em que traria consequências de ordem econômica para o fornecedor relapso. Assim, haveria maior preocupação em criar e fomentar canais internos efetivos para o atendimento de reclamações. Em muitos casos, o que hoje se observa é que recorrer ao Judiciário se apresenta como uma alternativa mais simples e eficaz do que contar com a boa vontade das empresas.

### Proposta: multa punitivo-compensatória

Diante desse cenário, propõe-se a inclusão, no Código de Defesa do Consumidor, de um dispositivo que autorize o juiz a impor multa de natureza punitivo-compensatória em favor do consumidor. Essa multa incidiria quando cumulados os



seguintes requisitos:

*tentativa prévia de solução extrajudicial;  
comprovada resistência injustificada do fornecedor; e  
demanda julgada procedente.*

A dupla função do instituto permitiria compensar o consumidor pelos custos da judicialização evitável, desestimulando, em paralelo, condutas recalcitrantes. Na prática, a cultura da solução de conflitos seria gradualmente redirecionada a um modelo que priorize e estimule o consenso.

## Proposta de redação legislativa

Com base nessas diretrizes, sem a pretensão de uma redação final, apenas traduzindo de modo concreto a proposta, sugere-se a seguinte inserção no Código de Defesa do Consumidor:

*Art. XX. Comprovada a tentativa prévia e adequada de solução extrajudicial promovida pelo consumidor, e demonstrada recusa ou omissão manifestamente injustificada do fornecedor, sendo a ação judicial julgada procedente, poderá o juiz, mediante requerimento, impor, além da condenação principal, multa de natureza punitivo-compensatória, a ser revertida à parte autora.*

*§1º Considera-se tentativa extrajudicial prévia e adequada aquela realizada por meio de:*

- I – órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor;*
- II – plataformas oficiais de resolução de conflitos;*
- III – canais formais disponibilizados pelo próprio fornecedor; ou*
- IV – notificação extrajudicial válida.*

*§ 2º A multa será fixada em valor de até cem vezes o valor do bem ou serviço, devendo o juiz considerar:*

- I – a gravidade da resistência injustificada;*
- II – a conduta processual do fornecedor;*
- III – sua capacidade econômica; e*
- IV – os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.*

*§ 3º O fornecedor deverá responder às solicitações de solução extrajudicial no prazo máximo de dez dias, salvo justificativa comprovada, sob pena de caracterização da resistência injustificada.*

Vê-se que a proposta preserva uma margem de discricionariedade judicial, evitando automatismos e permitindo a aplicação conforme as peculiaridades do caso concreto.

## Conclusão

A racionalização do acesso à Justiça exige medidas estruturais que vão além do aprimoramento procedimental. O resgate da pretensão resistida como condição do interesse de agir, aliado à criação de mecanismos sancionatórios adequados, representa um caminho consistente para enfrentar a litigiosidade excessiva.

A criação de uma multa punitivo-compensatória, ao mesmo tempo em que preservaria o acesso à Justiça, introduziria incentivos eficazes para a resolução extrajudicial de conflitos, contribuindo para a eficiência do sistema e para a melhoria da prestação jurisdicional. Ademais, restariam esvaziados os dissensos jurisprudenciais e doutrinários a respeito do cabimento do dano moral nas relações contratuais e de consumo. Inegável, ainda, que a medida pressionaria as empresas a aperfeiçoarem seus canais de atendimento ao consumidor, os quais, para além de uma política saudável de fidelização, constituiriam um importante vetor econômico.

Mais do que uma alteração legislativa pontual, trata-se de uma mudança de paradigma: recolocar o processo judicial no lugar que lhe é próprio — o de última, e não primeira, instância de resolução de conflitos.



- [1] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números 2024. Brasília: CNJ, 2024. Disponível [aqui](#). Acesso em: 21 maio 2025.
- [2] CARVALHO, Rone. Por que Brasil tem maior número de advogados por habitantes do mundo. BBC News Brasil, São José do Rio Preto (São Paulo), 30 de maio de 2023. Disponível [aqui](#).
- [3] BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível [aqui](#). Acesso em: 22 maio 2025.
- [4] BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário nº 631.240, Tema 350..
- [5] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 2.209.304/MG. *Jusbrasil*, [s.d.]. Disponível [aqui](#).
- [6] DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. *Consultor Jurídico (ConJur)*, 11 jul. 2019. Disponível [aqui](#).

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-abr-29/multa-punitivo-compensatoria-e-pretensao-resistida/>