

Tema 1.396: audiências públicas apontam futuro da litigância de consumo

12/06/2026

Duas sessões. Sessenta e cinco habilitados. Três eixos de debate. Em maio de 2026, o Superior Tribunal de Justiça conduziu uma das audiências públicas mais representativas dos últimos anos em matéria consumerista.

O Tema Repetitivo 1.396, vinculado ao REsp 2.209.304/MG, sob relatoria do ministro Ricardo Villas Bôas Cueva e julgamento pela Corte Especial, discute se o consumidor precisa comprovar tentativa prévia de solução extrajudicial para que esteja caracterizado o interesse de agir nas ações de natureza prestacional.

Para as empresas que acompanharam as sessões com atenção, as audiências já produziram efeito próprio: revelaram onde está o centro de gravidade do debate e quais perguntas a corte vai precisar responder antes de fixar qualquer tese.

Dimensão processual e argumento que não pode ser ignorado

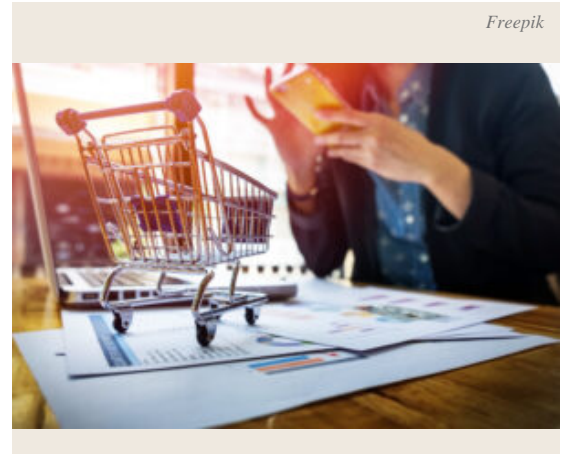
O primeiro eixo foi técnico: a tentativa extrajudicial prévia integra ou não o conceito de interesse de agir?

Os favoráveis à exigência sustentaram que o sistema jurídico brasileiro vem construindo, há décadas, uma trajetória de consensualidade antes da judicialização. Teresa Arruda Alvim, integrante da comissão de elaboração do anteprojeto do novo Código de Processo Civil, defendeu que o direito pode se alterar por obra da jurisprudência, sem mudança legislativa, desde que acompanhe o ritmo das transformações sociais.

Do outro lado, OAB, defensorias, Ministério Público e entidades de defesa do consumidor sustentaram que criar essa exigência por construção jurisprudencial, sem previsão expressa no CDC, equivale a impor barreira de acesso sem respaldo legal. O argumento mais consistente não foi o do acesso à Justiça em abstrato. Foi o da teoria do desvio produtivo: obrigar o consumidor a percorrer etapas extrajudiciais transferiria a ele o ônus de resolver problema causado pelo fornecedor, consumindo tempo que o próprio STJ, em precedentes das Turmas, já reconheceu como bem jurídico dotado de valor próprio.

Quem atua no lado empresarial precisa levar esse argumento a sério. A resposta, para ser consistente, passa pela qualidade real do canal de atendimento. Uma empresa com SAC estruturado, prazo cumprido e registro rastreável não impõe desvio produtivo: ela oferece solução. Bem calibrada, a tese não deveria premiar a existência formal de canais. Deveria diferenciar quem efetivamente resolve de quem apenas protocola.

Dados empíricos e o problema que eles revelaram



Spacca

O segundo eixo foi o mais concreto. Setores regulados apresentaram números relevantes: segundo a Abear, 95% dos processos de passageiros aéreos no mundo são ajuizados no Brasil, e menos de um terço dos litigantes teria tentado solução extrajudicial prévia. A Abradee informou que distribuidoras de energia respondem demandas extrajudiciais em até dez dias. A Anac mencionou a plataforma Anac Passageiro, com índice informado de 80% de resolubilidade.

Do lado oposto, o dado mais incômodo veio do Ministério Público: segundo exposição da Lume, apenas 21% dos consumidores declararam que sua situação foi efetivamente resolvida pelo Consumidor.gov.br. O Idec lembrou que o Brasil tem cerca de 750 Procons para aproximadamente 5.600 municípios.

Esses números não se cancelam. Eles expõem o problema central: os canais existem, mas não são uniformes. Cassio Scarpinella Bueno, pelo IBDP, sintetizou o ponto ao defender que qualquer generalização da exigência dependeria de dados empíricos sobre a capacidade real dos canais extrajudiciais. Não dá para fixar a mesma régua para aviação e varejo informal, banco digital e prestadora de serviço sem estrutura regulatória equivalente. Os dados das audiências refletem posições dos expositores, não premissas validadas pelo STJ, e devem ser lidos como termômetro do debate.



opinião

Assimetria que o debate tornou visível

Os setores que saem em vantagem com qualquer tese que avance na direção da tentativa prévia são aqueles com canais documentáveis, gratuitos e com dever de resposta comprovável: energia elétrica, aviação civil, telecomunicações, saúde suplementar, instituições financeiras reguladas. Esses setores já têm obrigações regulatórias que produzem o rastro documental que a defesa vai precisar apresentar.

Os mais expostos são aqueles com atendimento formalmente existente mas materialmente ineficiente. Para esses, a exigência não funciona como escudo processual. Funciona como prova da falha: o consumidor tentou, registrou, não foi atendido, e chega ao processo com documento que demonstra a omissão antes do ajuizamento. Há ainda uma terceira categoria que as audiências não aprofundaram: empresas com SAC funcionalmente adequado mas sem rastreabilidade organizada. O problema, nesses casos, não é o atendimento. É a ausência de prova do atendimento.

O que o debate sugere e o que o jurídico empresarial deve fazer

A leitura dos debates torna menos provável, ao menos do ponto de vista institucional, uma tese absoluta em qualquer direção. O caminho mais defensável parece ser o da exigência condicionada: aplicável em setores com canais estruturados e com dever de resposta verificável; afastada em situações de urgência, negativa expressa, dano continuado ou vulnerabilidade agravada; sem amarrar a comprovação a uma plataforma específica.

Se essa for a direção, não haverá benefício automático para toda empresa que simplesmente tenha um número de SAC ativo.

Para o jurídico empresarial, as audiências deixaram três perguntas que valem mais do que aguardar a tese: o canal da empresa é real ou apenas formal? Ele gera registro recuperável e atribuível? Ele cumpre prazo de resposta com substância ou apenas com protocolo? São perguntas operacionais com consequência processual direta, e precisam de resposta antes do julgamento, não depois.

O Tema 1.396 ainda não foi decidido. Mas o debate de maio já ensinou o suficiente para que o jurídico empresarial saiba onde concentrar esforço agora.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jun-12/tema-1-396-entre-o-acesso-a-justica-e-a-maturidade-dos-canais-de-atendimento/>