STJ vai definir se consumidor pode entrar direto com ação

valor.globo.com/legislacao/noticia/2026/02/02/stj-vai-definir-se-consumidor-pode-entrar-direto-com-acao.ghtml

2 de fevereiro de 2026



Fernanda Pantoja: “Muitos casos poderiam ser solucionados sem intervenção judicial” — Foto: Divulgação

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) vai decidir, com efeito vinculante para todo o Judiciário, se o consumidor é obrigado a tentar resolver uma controvérsia de forma extrajudicial - negociação com a própria empresa ou via órgão de defesa do consumidor, por exemplo - antes de ingressar com uma ação na Justiça contra o prestador de serviço.

O caso levado ao tribunal superior trata de um pedido de indenização por danos morais de uma consumidora contra o Banco Pan, após ela supostamente ter sido cobrada por dívida inexistente. O processo foi resolvido, com efeito repetitivo, no Tribunal de Justiça de Minas Gerais (IRDR nº 91). A decisão orienta, portanto, os magistrados do Estado.

Leia também:

FT: Epstein enviou dinheiro para o brasileiro Reinaldo da Silva, marido do lorde Mandelson
Moraes rejeita pedido de suspeição de Toffoli feito por Eike Batista

O acórdão do TJMG prevê que a tentativa de solução pode ser feita por meio dos canais oferecidos pela empresa envolvida, mas também por "Procon; órgãos fiscalizadores como Banco Central; agências reguladoras (Agência Nacional de Saúde - ANS; de Vigilância Sanitária - Anvisa; de Telecomunicações - Anatel, entre outras); plataformas públicas (consumidor. gov) e privadas (Reclame Aqui e outras) de reclamação/solicitação; notificação extrajudicial por carta com Aviso de Recebimento ou via cartorária".

O Ministério Público de Minas Gerais (MPMG) recorreu. Defende a uniformização de entendimento pelo STJ porque haveria divergências entre os tribunais do país (REsp 2209304). Segundo o órgão, há decisões dos Tribunais de Justiça dos Estados do Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Goiás e Mato Grosso do Sul que entendem não ser possível "condicionar o direito de ação à exigência de tentativa prévia de solução administrativa".

Uma decisão do STJ poderá impactar todas as ações sobre direito do consumidor no país. Além da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), já pediram para participar da demanda como "amicus curiae" (partes interessadas) a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) e a Conexis Brasil Digital, que representa as empresas de telefonia.

As empresas defendem a necessidade de comprovação de uma tentativa de solução extrajudicial antes do ingresso de ação judicial. Representada pela advogada Fernanda Pantoja, do escritório Galdino, Pimenta, Takemi, Ayoub, Salgueiro, Rezende de Almeida, a Abradee afirma que essas soluções apresentam "índices bastante satisfatórios de atendimento aos interesses dos consumidores, privilegiando a autocomposição em detrimento de uma solução adjudicada".

"Isso não quer dizer exaurir a via extrajudicial, e a tese firmada no TJMG tem o cuidado de garantir essa ressalva", diz a especialista. A Abradee defende que devem ser privilegiados os canais oficiais oferecidos pelos fornecedores dos serviços, inclusive com obrigação de disponibilizar informações claras sobre os meios de contato.

Segundo dados da Abradee, as ações consumeristas no setor de energia elétrica cresceram 76% entre os anos de 2020 e 2024. O Brasil registra hoje uma média de 740 novos casos por dia ligados a problemas no fornecimento de energia, conforme afirma a entidade.

"De um lado, muitos desses casos poderiam ser solucionados sem qualquer necessidade de intervenção judicial, de forma satisfatória para o consumidor. De outro, há uma enorme parcela que envolve pretensões infundadas e fraudulentas, cuja litigância predatória poderia ser inibida mediante a exigência de uma tentativa prévia de resolução extrajudicial", diz Fernanda.

Walter Ferreira, sócio do escritório Pessoa e Pessoa, complementa que a exigência de uso dos canais oferecidos pelas próprias empresas assegura "padronização, rastreabilidade e segurança jurídica, evitando controvérsias probatórias e garantindo que a tentativa extrajudicial seja efetiva e

verificável”.
Para ele, a Justiça deveria ser o último caminho buscado pelo consumidor. “O Judiciário deve ser movido quando demonstrada, de fato, a necessidade de sua intervenção, vale dizer, quando o fornecedor não responde, responde de forma inadequada ou embaraça ou recusa a solução do conflito na via administrativa.”

Essa tentativa prévia de solução pode ajudar a combater a litigância predatória e beneficiar os próprios consumidores, segundo Fabíola Meira Breseghello, do escritório Meira Breseghello Advogados. “A atuação preventiva e resolutiva das empresas, aliada a um uso responsável do Judiciário, deve prevalecer sobre modelos de advocacia que estimulam a litigância automática”, afirma.

Para Fabíola, uma decisão do STJ neste sentido serviria para reforçar práticas empresariais responsáveis e incentivar investimentos em canais de atendimento e resolução consensual de conflitos. “Ou seja, incentiva um compliance consumerista”, resume ela.

Na decisão que selecionou o processo do Banco Pan para ser julgado pelo STJ com efeito repetitivo, o relator, ministro Villas Bôas Cueva, determinou a suspensão de todos os recursos especiais e agravos em andamento na segunda instância ou na Corte superior, que tratem do mesmo assunto, até a decisão final dos ministros. Ainda não há data para o julgamento.
Mais recente Próxima STF poderá julgar atraso de voos e publicidade de medicamentos

Conheça o Valor One

Acompanhe os mercados com nossas ferramentas

Acessar gratuitamente