

A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR DIANTE DA EXIGÊNCIA DE PRÉVIA TENTATIVA DE SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DA CONTROVÉRSIA: DO IRDR TEMA 91 DO TJMG AO TEMA REPETITIVO 1.396 DO STJ

Luiz Gustavo Sanches Martins¹

Orientadora: Prof^a Dra^a Keila Pacheco Ferreira²

RESUMO

O presente trabalho analisa a exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia nas ações prestacionais de consumo, a partir da tese fixada no IRDR Tema 91 do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e de sua submissão ao Tema Repetitivo 1.396 do Superior Tribunal de Justiça. A pesquisa parte do cenário de sobrecarga do Poder Judiciário e da consolidação dos mecanismos de padronização decisória, delimitando-se à tensão entre a racionalização da jurisdição, a inafastabilidade do controle judicial e a proteção constitucional do consumidor. O objetivo consiste em verificar se essa exigência é compatível com a vulnerabilidade do consumidor, considerada sob as perspectivas normativa e fático-estrutural das relações de consumo. Trata-se de pesquisa de natureza jurídico-dogmática, com abordagem qualitativa e método predominantemente dedutivo, desenvolvida mediante estudo de caso do IRDR Tema 91, pesquisa bibliográfica, legislativa, documental e jurisprudencial, além da análise de dados secundários provenientes de órgãos oficiais. Conclui-se que a exigência mostra-se incompatível com a vulnerabilidade do consumidor, pois transfere à parte vulnerável o ônus de provocar previamente o fornecedor e de comprovar documentalmente a resistência à sua pretensão. Verifica-se, ainda, que a medida desloca ao consumidor os custos da racionalização do sistema de justiça, sem enfrentar adequadamente as causas estruturais da litigância de massa, relacionadas à atuação dos grandes litigantes, à reiteração de práticas abusivas e à baixa efetividade dos mecanismos administrativos de resolução de conflitos.

Palavras-chave: exigência de prévia tentativa extrajudicial; vulnerabilidade do consumidor; acesso à justiça.

ABSTRACT

This study examines the requirement of a prior attempt at the extrajudicial resolution of disputes in consumer performance claims, based on the legal thesis established in IRDR Theme 91 of the Court of Justice of the State of Minas Gerais and its subsequent submission to Repetitive Theme 1,396 before the Superior Court of Justice. The research is grounded in the context of judicial overload and the consolidation of mechanisms for judicial standardization, focusing on the tension between the rationalization of judicial activity, the constitutional guarantee of access to justice, and consumer protection. The objective is to assess whether this requirement is compatible with consumer vulnerability, considering both the normative framework of consumer protection and the factual-structural characteristics of contemporary consumer relations. The study adopts a legal-dogmatic approach, with qualitative analysis and a predominantly deductive method, developed through a case study of IRDR Theme 91, as well as bibliographical, legislative, documentary, and case law research,

¹ Graduando em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Federal de Uberlândia (FADIR-UFU). E-mail: luizgsanchesm@gmail.com

² Orientadora e docente da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Uberlândia (FADIR-UFU). E-mail: keilapacheco@ufu.br

complemented by the analysis of secondary data from official sources. The findings indicate that the requirement is incompatible with consumer vulnerability, as it shifts to the vulnerable party the burden of first seeking the supplier and documenting the supplier's refusal to satisfy the claim. Furthermore, the measure transfers to consumers the costs of rationalizing the justice system without adequately addressing the structural causes of mass litigation, particularly the conduct of repeat players, recurring unlawful business practices, and the limited effectiveness of administrative dispute resolution mechanisms.

Keywords: Requirement of a prior extrajudicial attempt; consumer vulnerability; access to justice.

1 INTRODUÇÃO

O sistema de justiça brasileiro enfrenta um cenário de sobrecarga, caracterizado pela tramitação de milhões de processos, especialmente relacionados às relações de consumo. Na tentativa de mitigar essa crise e promover a eficiência administrativa, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), ao julgar o IRDR nº 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91), firmou a tese de que a caracterização do interesse de agir nas ações de natureza prestacional decorrentes de relações de consumo depende da comprovação da prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia. A decisão fundamentou-se, principalmente, na necessidade de racionalização do acesso à jurisdição e na redução dos impactos da litigância de massa sobre a eficiência da prestação jurisdicional.

Posteriormente, em razão de Recurso Especial interposto, a controvérsia foi afetada ao rito dos recursos repetitivos pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), sob o Tema 1.396, atualmente pendente de julgamento, no qual se discute, em âmbito nacional, a mesma questão jurídica relativa à exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial nas ações prestacionais de consumo.

Ocorre que referida exigência processual, no âmbito das relações consumeristas, confronta-se com a garantia constitucional da inafastabilidade da jurisdição, bem como com o mandamento constitucional de proteção do consumidor. Diante disso, o presente estudo busca investigar a seguinte problemática: a exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia, objeto do IRDR Tema 91 do TJMG e atualmente submetida ao julgamento do Tema Repetitivo 1.396 do STJ, é compatível com a vulnerabilidade do consumidor, considerada tanto sob a perspectiva normativa do sistema de proteção consumerista quanto sob a perspectiva fático-estrutural das relações de consumo contemporâneas, marcadas pela atuação de grandes litigantes e pela produção massificada de conflitos?

A relevância da pesquisa decorre não apenas dos impactos produzidos pela tese fixada no IRDR Tema 91 sobre milhares de consumidores submetidos à jurisdição mineira, mas também da nacionalização da controvérsia pelo STJ, cuja futura definição possui potencial para uniformizar a interpretação da matéria em todo o país. Além disso, a discussão revela-se importante por envolver a tensão entre valores constitucionais, como a eficiência da administração da justiça, o acesso à tutela jurisdicional e a proteção do consumidor.

O objetivo geral deste estudo consiste em analisar a compatibilidade da exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia com a vulnerabilidade do consumidor, tomando como referência o IRDR Tema 91 do Tribunal mineiro e sua submissão ao rito dos repetitivos no STJ. Para tanto, estabelecem-se como objetivos específicos: examinar a tese fixada no IRDR estadual e a interpretação do interesse de agir por ele concedida; analisar a vulnerabilidade do consumidor e a tutela processual nas relações de consumo; e demonstrar a incompatibilidade da exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia com a vulnerabilidade do consumidor.

O presente estudo possui natureza jurídico-dogmática, com abordagem qualitativa e emprego do método dedutivo. A pesquisa desenvolve-se a partir do estudo de caso do IRDR nº 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91) do TJMG, complementado pela análise dos desdobramentos da controvérsia no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, especialmente em razão da afetação do Recurso Especial nº 2.209.304/MG ao Tema Repetitivo 1.396.

Para tanto, realiza-se pesquisa bibliográfica, legislativa, documental e jurisprudencial, mediante exame da doutrina processual civil, constitucional e consumerista, da legislação pertinente, do acórdão e dos votos proferidos no IRDR Tema 91, dos recursos excepcionais interpostos e dos atos processuais praticados no Tema Repetitivo 1.396.

Ademais, são analisados dados secundários divulgados por órgãos oficiais, especialmente o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), os Procons e a plataforma Consumidor.gov.br, com a finalidade de contextualizar a litigiosidade consumerista, a utilização dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos e a atuação dos grandes litigantes.

O marco temporal da pesquisa compreende as fontes consultadas até 28 de junho de 2026, não tendo sido realizada pesquisa empírica original, mas utilizados exclusivamente dados estatísticos, documentos institucionais e informações disponibilizadas por fontes oficiais.

Estruturalmente, o trabalho divide-se em três capítulos de desenvolvimento, nos quais busca-se, inicialmente, analisar a tese fixada no IRDR Tema 91 do Tribunal de Justiça de

Minas Gerais e a interpretação do interesse de agir adotada pelo precedente. Em seguida, analisa-se a vulnerabilidade do consumidor e sua repercussão sobre a tutela processual nas relações de consumo. Por fim, investiga-se a incompatibilidade da exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia com a vulnerabilidade do consumidor, mediante a análise da inversão da lógica protetiva do microsistema consumerista, da desproporcionalidade da medida e do erro de diagnóstico quanto às causas da litigância de massa, especialmente diante da atuação dos grandes litigantes na produção e gestão estratégica dos conflitos de consumo.

2 A EXIGÊNCIA DE PRÉVIA TENTATIVA DE SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DA CONTROVÉRSIA

2.1 A TESE FIXADA NO IRDR Nº 1.0000.22.157099-7/002

O instituto do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) consubstancia-se em um procedimento-modelo inspirado no direito alemão (Bueno, 2025, p. 814), cujo objetivo precípuo é a uniformização da jurisprudência e a formação da segurança jurídica. É cabível quando há uma multiplicidade de demandas com divergências interpretativas atinentes à mesma questão jurídica (Fux, 2023, p. 818).

Nesse sentido, o pressuposto do incidente é a existência não só de múltiplos processos, mas de uma questão de direito controvertida que encontra repetição no âmbito jurídico-processual. Para isso, o incidente demonstra-se como um remédio que busca submeter esta questão ao julgamento de um Tribunal competente, a fim de que se obtenha uma decisão com força vinculante no âmbito de competência do Tribunal e que represente um padrão decisório para casos idênticos (Júnior, 2026, p. 852).

A repetitividade de demandas é um requisito para instauração do incidente, de acordo com o art. 976, I do Código de Processo Civil de 2015 (CPC). Não há uma quantificação exata de processos exigida para se configurar a repetição, mas entende-se que se trata da relevante multiplicação de processos contendo a mesma questão de direito material ou processual (Souza, 2024, p. 128).

De forma abrangente, pode-se constatar, na atualidade nacional, uma massificação das demandas no judiciário. De acordo com o Relatório Justiça em Números 2025, publicado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Poder Judiciário brasileiro, em 2024, registrou o

ingresso de 39,4 milhões de novos processos, o que representa um aumento de 2,5 milhões de casos em comparação ao ano anterior.

Embora o sistema tenha registrado recordes de produtividade, com 37,1 milhões de sentenças e decisões proferidas e um total de 44,6 milhões de processos baixados, a estrutura judiciária ainda lida com um estoque massivo de 80,6 milhões de processos em tramitação. E, especificamente no âmbito do Direito do Consumidor, o painel virtual “Justiça em Números” fornecido pelo CNJ aponta que, até 30 de março de 2026, havia 10.304.576 (dez milhões, trezentos e quatro mil, quinhentos e setenta e seis) processos judiciais pendentes (CNJ, 2026).

Nesse quadro fático e especialmente diante da grande multiplicidade de demandas consumeristas e da divergência jurisprudencial acerca do interesse de agir do consumidor, surgiu a tese fixada no IRDR nº 1.0000.22.157099-7/002 do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG). O Tribunal identificou como questão jurídica controvertida se é prescindível ou não a comprovação da prévia tentativa de solução extrajudicial do conflito para a caracterização do interesse de agir nas ações de natureza prestacional das relações de consumo.

O IRDR nº 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91), teve origem a partir de controvérsia surgida em recurso vinculado a ação consumerista em trâmite na Comarca de Itambacuri/MG, na qual se discutia a regularidade de descontos realizados em benefício previdenciário e a extinção do processo em razão da ausência de prévio requerimento administrativo perante a instituição financeira.

Diante da identificação da repetição dessa mesma controvérsia em milhares de demandas semelhantes, o Desembargador José Augusto Lourenço dos Santos suscitou o incidente perante o Tribunal. A relatoria inicial foi atribuída ao Desembargador José Marcos Rodrigues Vieira, que foi responsável pela fase de admissibilidade, pela colheita de informações institucionais e pela abertura de participação de *amici curiae* e audiência pública.

Após o regular processamento, o julgamento ocorreu perante a 2ª Seção Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, ocasião em que prevaleceu o voto divergente da Desembargadora Lílían Maciel, designada relatora para o acórdão. O entendimento vencedor reconheceu a possibilidade de se exigir do consumidor a comprovação de tentativa prévia de resolução extrajudicial do conflito como requisito para o ajuizamento da demanda. Houve voto vencido do relator originário, que se posicionou em sentido contrário à tese fixada, por entender que a exigência poderia representar restrição indevida ao acesso à jurisdição.

No que se refere às razões de decidir empregadas pelo Tribunal, identifica-se a compreensão de que o modelo contemporâneo de justiça civil brasileira passou a prestigiar o

sistema de justiça multiportas, no qual a jurisdição estatal deixa de ocupar posição prioritária para assumir caráter subsidiário nos conflitos passíveis de autocomposição. Isto é, que o acesso à justiça não assegura, necessariamente, o acesso imediato ao Poder Judiciário, mas sim a obtenção de tutela adequada e efetiva quando demonstrada a real necessidade da intervenção jurisdicional.

Nas palavras da Desembargadora Lílían Maciel (TJMG, 2024, p. 30):

O Brasil tem vivenciado uma mudança de paradigmas no tratamento e solução de conflitos, numa alteração desta concepção assim como do acesso à justiça. Acesso à justiça não é equivalente a acesso ao Poder Judiciário. O acesso à justiça deve ter uma visão ampliada, para se acolher os meios complementares de resolução de conflitos, fomentando também a via extrajudicial como meio hábil para tanto. A via endoprocessual da mediação e da conciliação não pode ser a única forma de método alternativo de solução de conflitos.

Nessa perspectiva, entendeu-se que a ausência de resistência previamente exteriorizada pelo fornecedor impediria a configuração do interesse de agir, especialmente sob o aspecto da necessidade, legitimando a exigência de uma tentativa prévia de resolução extrajudicial como forma de racionalizar o uso da atividade jurisdicional.

Menciona-se trecho do voto vencedor (TJMG, 2024, p. 31):

Racionalizando à referida análise, não se revela inconstitucional o condicionamento, em certos casos, da comprovação do interesse de agir por meio da prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia ou até mesmo do esgotamento das instâncias administrativas. Reforça esse argumento a premissa básica de que o acesso à justiça não se faz com exclusividade pela via judicial. Primeiro porque sem a prévia tentativa de solução do conflito, em determinadas demandas, não se verifica a lesão ou ameaça ao direito defendido. A rigor, não existe lide na concepção carnelluttiana de conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida.

Diante disso, o Tribunal firmou o entendimento de que, nas ações de natureza prestacional decorrentes de relações de consumo, o interesse de agir somente se configura mediante a demonstração de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia. O acórdão estabeleceu que essa comprovação poderia ocorrer por diversos meios idôneos, como registros em serviço de atendimento ao consumidor, reclamações perante órgãos de proteção e defesa do consumidor, plataformas públicas ou privadas de intermediação, bem como por notificação extrajudicial encaminhada ao fornecedor.

Cita-se trecho do dispositivo do incidente (TJMG, 2024, p. 01):

(i) A caracterização do interesse de agir nas ações de natureza prestacional das relações de consumo depende da comprovação da prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia. A comprovação pode ocorrer por quaisquer canais oficiais de serviço de atendimento mantido pelo fornecedor (SAC); pelo PROCON;

órgão fiscalizadores como Banco Central; agências reguladoras (ANS, ANVISA; ANATEL, ANEEL, ANAC; ANA; ANM; ANP; ANTAQ; ANTT; ANCINE); plataformas públicas (consumidor.gov) e privadas (Reclame Aqui e outras) de reclamação/solicitação; notificação extrajudicial por carta com Aviso de Recebimento ou via cartorária.

Ademais, fixou-se o prazo de 10 (dez) dias para resposta do fornecedor e que, inexistindo resposta tempestiva, reputa-se configurada a resistência necessária à atuação jurisdicional. Caso a inicial seja proposta sem essa demonstração, o magistrado deverá oportunizar a emenda da petição, sob pena de extinção do processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VI, do Código de Processo Civil de 2015 (TJMG, 2024, p. 01):

(ii) Com relação ao prazo de resposta do fornecedor à reclamação/pedido administrativo, nas hipóteses em que a reclamação não for registrada em órgãos ou plataformas públicas que já disponham de regramento e prazo próprio, mostra-se razoável a adoção, por analogia, do prazo conferido pela Lei nº. 9.507/1997 ("Habeas Data"), inciso I, do parágrafo único do art. 8º, de decurso de mais de 10 (dez) dias úteis sem decisão/resposta do fornecedor. A partir do referido prazo sem resposta do fornecedor, restará configurado o interesse de agir do consumidor para defender os seus direitos em juízo.

(iii) Nas hipóteses em que o fornecedor responder à reclamação/solicitação, a referida resposta deverá ser carreada aos documentos da petição inicial, juntamente com o pedido administrativo formulado pelo consumidor.

(iv) A exigência da prévia tentativa de solução extrajudicial poderá ser excepcionada nas hipóteses em que o consumidor comprovar risco de perecimento do direito alegado (inclusive na eventualidade de iminente transcurso de prazo prescricional ou decadencial), situação em que o julgador deverá aferir o interesse de agir de forma diferida. Nesses casos, caberá ao consumidor exibir a prova da tentativa de solução extrajudicial em até 30 (trinta) dias úteis da intimação da decisão que analisou o pedido de concessão da tutela de urgência, sob pena de extinção do processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VI, do CPC.

A tese fixada no IRDR Tema 91 foi originalmente dotada de eficácia vinculante em todo o âmbito da jurisdição estadual mineira, nos termos do regime jurídico previsto nos arts. 985 e seguintes do Código de Processo Civil. Contudo, a interposição de recursos e os posteriores desdobramentos processuais alteraram o panorama de sua aplicabilidade.

Donizetti (2026, p. 1363) destaca que “Julgado o incidente na forma do art. 984, a tese jurídica será aplicada a todos os processos que versem idêntica questão de direito (art. 985, I), ou seja, a tese jurídica será aplicada tanto aos casos já ajuizados quanto às demandas supervenientes (art. 985, II)”. Assim, o impacto da decisão traduz-se em uma afetação direta aos jurisdicionados consumidores e em uma redefinição do acesso ao Judiciário mineiro.

Embora a tese fixada no IRDR Tema 91 tenha sido originalmente concebida para orientar de forma vinculante os processos em tramitação no âmbito da jurisdição mineira, o desenvolvimento posterior da controvérsia alterou o cenário jurídico em torno da matéria. Contra o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais foram interpostos

recurso especial e recurso extraordinário (nº 1.0000.22.157099-7/009 e 1.0000.22.157099-7/010, respectivamente) pelo Ministério Público de Minas Gerais.

E, por decisão proferida pela Terceira Vice-Presidência do TJMG em abril de 2025, o recurso especial foi admitido, sendo determinada a suspensão da aplicação da tese firmada no IRDR e a remessa dos autos ao Superior Tribunal de Justiça (STJ). Quanto ao recurso extraordinário interposto, também restou admitido. Todavia, consta do sistema de andamentos processuais do TJMG que este se encontra “Aguardando o processamento do Recurso Especial Admitido nº 1.0000.22.157099-7/009” (TJMG, 2025).

A circunstância do recebimento dos recursos ensejou a incidência do art. 987, §1º, do CPC, que dispõe que os recursos interpostos contra o julgamento de mérito do incidente possuem efeito suspensivo automático. Dessa forma, a tese encontra-se com aplicação suspensa, retornando-se à determinação de suspensão anteriormente fixada pelo relator do IRDR, desembargador José Marcos Vieira, qual seja, que não se deve suspender toda e qualquer ação de consumo, mas sim aquelas que atendam aos quesitos dispostos na decisão monocrática (TJMG, 2023).

Recebidos os autos no Superior Tribunal de Justiça, o Recurso Especial foi autuado sob o nº 2209304/MG, sendo designado como Relator o Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Em 25 de novembro de 2025, a Corte Especial, por maioria, afetou o processo ao rito dos recursos repetitivos fixando-se a seguinte questão jurídica no Tema 1.396: “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” (STJ, 2025).

Verifica-se dos autos do Recurso Especial que diversas entidades públicas, associações civis, órgãos de defesa do consumidor, representantes do setor empresarial e instituições acadêmicas foram admitidas como *amici curiae*, conforme decisões proferidas pelo Ministro Relator em 23/04/2026, 11/05/2026 e 12/05/2026. Ademais, foram designadas e realizadas duas audiências públicas nos dias 14 e 27 de maio de 2026, destinadas à coleta de subsídios técnicos, jurídicos e empíricos para o julgamento da controvérsia.

O julgamento do repetitivo encontra-se pendente, mas reproduz, em essência, a mesma questão jurídica discutida no IRDR mineiro, qual seja, a prescindibilidade da exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial para caracterizar o interesse de agir nas demandas consumeristas. A diferença reside no fato de que o julgamento repetitivo uniformizará a interpretação da matéria em âmbito nacional, conferindo solução vinculante para todos os órgãos do Poder Judiciário submetidos ao regime dos precedentes obrigatórios.

2.2 A INTERPRETAÇÃO DO INTERESSE DE AGIR

O interesse de agir é instituto do direito processual e se demonstra como uma condição da ação, nos termos do art. 17 do Código de Processo Civil (CPC). Para Daniel Amorim Assumpção Neves (2016, p.74), “o interesse de agir deve ser analisado sob dois diferentes aspectos: a necessidade de obtenção da tutela jurisdicional reclamada e a adequação do pedido e a proteção jurisdicional que se pretende obter”.

O professor Humberto Theodoro Jr. (2026, p. 188) leciona que o interesse de agir “surge da necessidade de obter por meio do processo a proteção ao interesse substancial. Entende-se, dessa maneira, que há interesse processual ‘se a parte sofre um prejuízo, não propondo a demanda, e daí resulta que, para evitar esse prejuízo, necessita exatamente da intervenção dos órgãos jurisdicionais’”.

Dessa forma, dos ensinamentos doutrinários, colhe-se que o interesse de agir consubstancia-se no binômio necessidade/adequação para propor uma demanda, sem o qual a ação não se completa. A necessidade refere-se à situação sem a qual o autor não obterá o bem da vida sem a devida intervenção do Poder Judiciário (Neves, 2016, p. 75). Ou seja, a situação de lesão ou ameaça a direito que autoriza o exercício do direito de ação (Júnior, 2026, p. 188).

Por outro lado, pela adequação entende-se que a pretensão levada a juízo deve ser útil para resolução da situação concreta de dano ao bem jurídico (Neves, 2016, p. 75) e que a via processual eleita deve ser a correta (Pontes, 2019, p. 35). Nesse sentido, os ensinamentos de Theodoro Jr. (2026, p. 188): “O interesse processual, em suma, exige a conjugação do binômio necessidade e adequação, cuja presença cumulativa é sempre indispensável para franquear à parte a obtenção da sentença de mérito”.

Em retrospectiva histórica, tem-se que a compreensão tradicional do acesso à justiça era atrelada ao conceito de acesso ao judiciário, isto é, que o Judiciário era a principal e, em muitos casos, a única via de solução dos conflitos. A doutrina contemporânea, contudo, observa que essa formulação passou a revelar insuficiências diante da ampliação dos mecanismos consensuais e administrativos de resolução de controvérsias, especialmente após a consolidação do sistema de justiça multiportas (Didier Jr.; Fernandez, 2024, p. 09).

Nesse novo cenário, da mesma forma, o interesse de agir deixou de ser compreendido apenas como requisito interno do processo judicial para assumir uma dimensão mais ampla, relacionada à adequação da porta institucional escolhida para a solução do problema jurídico. A partir disso, a reconstrução dogmática passou a sustentar que o exame do interesse não deve considerar apenas a existência abstrata da lesão, mas também a existência de meios

alternativos acessíveis, eficientes e menos gravosos para a satisfação do direito material (Ferreira, 2026, p. 55).

A jurisprudência brasileira sinaliza gradualmente essa transformação, a exemplo do julgamento do AgRg no REsp 936.574/SP pelo Superior Tribunal de Justiça, em que se reconheceu a necessidade de prévio requerimento administrativo para a configuração do interesse de agir em ações envolvendo o seguro DPVAT. Da mesma maneira, o Supremo Tribunal Federal julgou o RE 631.240/MG, relativo a demandas previdenciárias, assentando que o interesse de agir em pedidos de concessão de benefício depende de prévio requerimento administrativo (Didier Jr.; Fernandez, 2024, p. 06).

Nesse aspecto insere-se o julgamento do IRDR Tema 91 do TJMG, uma vez que se pode identificar, no voto vencedor, razões que fundamentaram uma reconstrução do interesse de agir nas relações de consumo. Inicialmente, a Desembargadora Lílían Maciel sustenta que há uma diferenciação entre acesso à justiça e acesso ao judiciário, de modo que aquele deve ser compreendido como uma garantia constitucional que envolve a materialização de uma tutela efetiva ao jurisdicionado, e não como uma simples disposição da máquina estatal.

Nesse sentido, a julgadora consignou (TJMG, 2024, p. 30):

O processo tem que servir para a concretização, a aplicação e a realização dos direitos. Por isso que, a via judicial não pode ser a única a buscar esse escopo. A efetivação de direitos do cidadão perpassa pela busca de uma forma que permita o efetivo acesso à justiça a ele.

Ademais, considerou-se que a inafastabilidade da jurisdição não se refere ao acesso irrestrito e imediato ao Poder Judiciário, mas sim, à proteção do direito de ação em sua dimensão substancial, consistente na possibilidade de o indivíduo submeter sua pretensão a uma tutela qualificada, tempestiva, adequada e efetiva, de modo que o reconhecimento de outras formas de resolução de conflitos não afronta o texto constitucional (TJMG, 2024, p. 31).

Outro fundamento utilizado para a sustentação do voto foi de que o princípio da eficiência, insculpido no art. 37, *caput*, da Constituição da República de 1988, deve prevalecer sobre a inafastabilidade da jurisdição, de modo a autorizar o condicionamento do interesse de agir. Isso porque, nos termos do voto, para se justificar a movimentação da máquina judiciária, deve ficar comprovada a real necessidade do jurisdicionado em acionar a jurisdição. Nas palavras da Desembargadora Lílían Maciel (TJMG, 2024, p. 32):

Admitir ao ajuizamento das pretensões do cidadão como único e indispensável instrumento para satisfação de seu direito, sem a implantação prévia de mecanismos alternativos em um sistema multiportas, implica grave vulneração ao princípio da eficiência (art. 37, "caput", CF/1988).

Ainda, o voto vencedor colocou que a litigância de massa é uma base a ser reconhecida para fins de condicionamento do interesse de agir, uma vez que se identifica, no cenário do judiciário atual, a figura da litigância artificial, caracterizada, de acordo com Mônica Silveira Vieira (2021, p. 22) pela “conduta consistente em ajuizar ação judicial que não se destina a solucionar um problema juridicamente relevante existente entre as partes, um conflito realmente havido no mundo dos fatos (lide material) dotado de relevância jurídica”. Por esse motivo, no julgamento do IRDR Tema 91, entendeu-se pela exigência da demonstração da real necessidade do ajuizamento da ação.

Assim, a consolidação dos argumentos lançados no voto vencedor do IRDR Tema 91 evidencia que a exigência da comprovação do prévio requerimento administrativo não consubstancia uma negativa de prestação jurisdicional, mas sim uma conformação do acesso à justiça sob a ótica do sistema multiportas (TJMG, 2024, p. 39).

Sustenta-se que, diante das relações de consumo massificadas e judicializadas, bem como das situações de “litigância artificial”, a mera alegação genérica de insatisfação não configura, por si só, a pretensão resistida que caracteriza a lide processual. Entendeu-se que deve ser exigida do consumidor a demonstração de que buscou soluções alternativas para efetivamente preencher seu interesse processual.

3 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E A TUTELA PROCESSUAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

3.1 A PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR

A defesa do consumidor foi inserida pelo constituinte de 1988 como um direito fundamental e um princípio da ordem econômica. O art. 5º, inciso XXXII dispõe que: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. E, o art. 170 coloca que: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) V - defesa do consumidor”.

Inicialmente, cumpre destacar o conceito da figura do consumidor-padrão trazida pela Lei nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor: “Art. 2º Consumidor é toda pessoa

física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. A Professora Cláudia Lima Marques (2021, p. 158) defende que o conceito de consumidor “é um conceito relacional, conceito pensado constitucionalmente para uma relação entre diferentes, para a proteção dos diferentes”, cuja peça-chave é a vulnerabilidade.

Enquanto um direito fundamental, tem-se que a proteção ao consumidor se trata de uma garantia que confere a essa categoria duas prerrogativas principais: o direito à proteção do Estado contra intervenção de terceiros e o dever do Estado de promover esse direito. Pelo primeiro vetor, entende-se que a qualidade de consumidor confere ao indivíduo direitos oponíveis a entes privados e ao Estado, em menor grau. Pelo segundo, tem-se que o constituinte criou uma ordenação ao legislador, de modo que este deve criar normativa destinada a proteger a categoria (Miragem, 2024, p. 18).

Quanto ao reconhecimento da defesa do consumidor como direito fundamental, a Professora Cláudia Lima Marques (2021, p. 75) assevera:

Assim, de um lado, como direito fundamental é um direito subjetivo (direito do sujeito, direito subjetivo público, geral, do cidadão), que pode e deve ser reclamado e efetivado por este sujeito de direitos constitucionalmente assegurados, o consumidor; seja contra o Estado (é a chamada eficácia vertical dos direitos fundamentais, eficácia entre o Estado e o consumidor dos direitos fundamentais) ou nas relações privadas (é a chamada eficácia horizontal dos direitos fundamentais, entre dois sujeitos do direito privado, por exemplo, efeito dos direitos fundamentais entre um consumidor e um banco, conhecida pela expressão alemã *Drittwirkung*).

Nesse sentido, a proteção como posta pelo constituinte possui o objetivo de promover o equilíbrio na relação contratual firmada entre consumidor e fornecedor. Isso porque, inegavelmente, essa relação é marcada por desigualdade, tendo em vista o poderio econômico, técnico, informacional e jurídico muito superior do fornecedor. Dessa forma, invoca-se o princípio da igualdade material, isto é, o tratamento igual entre os iguais e desigual entre os desiguais, na medida de sua desigualdade. O Professor Bruno Miragem (2024, p. 18) destaca:

Nesse sentido, a fórmula a que se chega para fundamentar a não violação do direito à igualdade – e, em alguma medida, a isonomia – pelo estabelecimento do direito de proteção do consumidor é a clássica fórmula de raiz aristotélica sobre a igualdade, do tratamento igual aos iguais e desigual aos desiguais na medida da sua desigualdade. Em se tratando da relação de consumo, a figura da desigualdade fática é que legitimará o tratamento jurídico desigual na medida dessa desigualdade real.

Ademais, a defesa do consumidor como um direito fundamental, ao promover o resguardo do equilíbrio nas relações de consumo e a consequente limitação do livre exercício

da atividade empresarial, funciona como instrumento concretizador do princípio da dignidade da pessoa humana (Melo; Namorato, 2019, p. 217).

Em uma segunda face, tem-se que a proteção constitucional do consumidor revela-se como um princípio fundante da ordem econômica. Segundo Uadi Lammêgo Bulos (2025, p. 1335), a ordem econômica é “o conjunto de normas constitucionais que regulam as relações monetárias entre indivíduos e destes com o Estado. Seu objetivo é organizar os elementos ligados à distribuição efetiva de bens, serviços, circulação de riquezas e uso da propriedade”.

Assim, tem-se que a ordem econômica constitucional brasileira não se estrutura sob uma lógica puramente liberal, mas sim sob um modelo intervencionista moderado, no qual o Estado atua para corrigir distorções inerentes ao mercado, implementando diretamente a noção de função social do contrato, definida por Rocha e Castro (2008, p. 15):

Surge assim a idéia de função social do contrato como forma de permitir a inclusão social. Nesta medida, a função social do contrato legitima a limitação à liberdade de contratar, estabelecendo restrições aos efeitos que o contrato reflete perante terceiros, perante a sociedade, e mesmo em relação às próprias partes, primando pela solidariedade, sempre com o objetivo maior de alcançar a justiça real — abandonando a busca pela justiça formal — e de transformar efetivamente a sociedade brasileira em uma sociedade mais justa e livre.

Nesse contexto, a proteção do consumidor não pode ser compreendida como elemento externo à dinâmica econômica, mas como componente essencial para o seu funcionamento legítimo, na medida em que se demonstra como freio da atividade econômica, de modo que não são permitidos abusos à parte frágil da relação prestacional (Bulos, 2025, p. 1337).

A partir disso, é possível identificar que a proteção constitucional do consumidor repousa sobre um fundamento implícito: a sua condição de vulnerabilidade. Isso porque, em que pese a Constituição não utilize expressamente esse termo, todo o sistema de proteção delineado pressupõe a existência de uma desigualdade estrutural entre consumidor e fornecedor. Assim, trata-se de uma assimetria reconhecida constitucionalmente, sendo pressuposto que funciona como “espinha-dorsal” do sistema de defesa (Melo; Namorato, 2019, p. 226).

Dessa forma, a vulnerabilidade consagra-se como princípio estruturante do direito do consumidor e se demonstra como ponto indispensável para a análise de qualquer interpretação que imponha ônus adicionais ao consumidor no acesso à tutela jurisdicional, razão pela qual se faz necessário aprofundar o conteúdo e os desdobramentos da vulnerabilidade nas relações de consumo.

3.2 VULNERABILIDADE E HIPOSSUFICIÊNCIA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A vulnerabilidade do consumidor é o princípio estruturante de toda legislação protetiva consumerista, que, segundo Bruno Miragem (2024, p. 95), refere-se à identificação de fraqueza de um dos sujeitos da relação de consumo em razão de alguma posição de força identificável no outro polo. O Código de Defesa do Consumidor reconhece essa situação expressamente por meio do art. 4º, inciso I:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;(...)

O fundamento da vulnerabilidade e da proteção do consumidor encontra raízes históricas na evolução da máxima do *favor debilis*, que é o entendimento de que não basta a igualdade formal para que todos sejam iguais, mas que, na sociedade, há componentes mais fortes que outros, os quais, por sua vez, são leigos e alvos da distribuição dos riscos da atividade dos mais fortes (Benjamin; Marques; Bessa, 2021, p. 76).

Segundo definição da Professora Cláudia Lima Marques (2021, p. 169):

Vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção.

Nesse sentido, tem-se que a vulnerabilidade é a condição estrutural de desvantagem do consumidor nas relações de mercado, decorrente de fatores econômicos, técnicos, informacionais e organizacionais que limitam sua capacidade de autodeterminação frente ao fornecedor. Assim, representa a base legítima para a intervenção do direito nas relações privadas, justificando a construção de um regime jurídico diferenciado voltado à proteção da parte mais fraca (Miragem, 2024, p. 95).

Desse modo, visualiza-se que o reconhecimento, pelo legislador, da referida vulnerabilidade (art. 4º, inc. I, do CDC), revela-se como uma presunção absoluta de que o consumidor é a parte fraca da relação. Isto é, o legislador optou em considerar todos os consumidores como vulneráveis, uma vez que não possuem o poder diretivo da relação de

consumo e que estão expostos às práticas comerciais no mercado (Marques; Miragem, 2012, p. 162).

A fraqueza do consumidor pode se demonstrar de diversas formas, como no âmbito informacional, técnico, jurídico, econômico, algorítmico, etário, biopsicossocial, ambiental, habitacional e linguística. Cláudia Lima Marques coloca que há quatro tipos de vulnerabilidade: a técnica, a jurídica, a fática e a informacional. Não obstante, a autora assevera que “A despeito da identificação *in abstracto* dessas espécies de vulnerabilidade, a casuística poderá apresentar novas formas de vulnerabilidade aptas a atrair a incidência do Código de Defesa do Consumidor à relação de consumo” (Benjamin; Marques; Bessa, 2021, p. 170, 171).

Inicialmente, tem-se que a vulnerabilidade técnica é a situação determinada pela ausência de conhecimento especializado do consumidor sobre produto ou serviço adquirido do fornecedor, o qual detém a expertise (Tartuce; Neves, 2026, p. 96). De acordo com Cláudia Lima Marques (2021, p. 171), “Na vulnerabilidade técnica, o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços”.

Em segundo ponto, a vulnerabilidade jurídica ou científica, segundo Marques (2021, p. 174), refere-se à ausência de conhecimentos específicos no âmbito jurídico, contábil ou econômico. Nas palavras de Bruno Miragem (2020, p. 236);

A vulnerabilidade jurídica compreende a falta de conhecimento, pelo consumidor, dos direitos e deveres inerentes à relação de consumo que estabelece, ou seja, das condições e efeitos jurídicos da incidência da legislação e do próprio conteúdo do contrato de consumo que venha a celebrar.

Nesse sentido, pode-se exemplificar a situação da vulnerabilidade jurídica no caso de celebração de contratos com fornecedores, especialmente contratos de adesão. O CDC, em seu art. 54, *caput*, define que são aqueles “cuja cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo”.

Dessa forma, notadamente diante da impossibilidade de negociação entre cliente e contratado quanto às condições do negócio, evidencia-se a extrema subserviência do consumidor para com o fornecedor no sentido jurídico, tendo em vista a dificuldade de compreensão de termos técnicos e a falta de conhecimentos específicos acerca das normas que regem a contratação.

Ademais, deve-se mencionar a vulnerabilidade fática do consumidor, que é configurada pela imposição da superioridade do fornecedor em razão de seu poderio econômico ou da essencialidade ou monopólio do seu serviço (Benjamin; Marques; Bessa, 2021, p. 176). A título de exemplo, tem-se a relação estabelecida entre consumidores e instituições financeiras na contratação de serviços bancários essenciais, como abertura de conta corrente para recebimento de salário, obtenção de crédito, financiamento imobiliário ou contratação de empréstimos destinados à subsistência.

Nessas hipóteses, evidencia-se a vulnerabilidade fática do consumidor em razão da posição de superioridade econômica e estrutural ocupada pelos bancos no mercado financeiro, bem como da essencialidade dos serviços prestados. Em muitos casos, o consumidor não possui alternativas de negociação ou escolha, sendo compelido a aderir às condições unilateralmente impostas pelas instituições financeiras para ter acesso a serviços indispensáveis à vida econômica atual, o que demonstra o desequilíbrio concreto existente na relação de consumo.

Em quarto ponto, cumpre destacar a vulnerabilidade informacional, que é caracterizada pela desigualdade existente entre consumidor e fornecedor no acesso, domínio e compreensão das informações relativas ao produto ou serviço ofertado. Segundo Miragem (2020, p. 237), refere-se à “maior dificuldade do consumidor tomar em conta as informações relevantes sobre a contratação em si, ou a respeito de seu objeto (produto ou serviço)”.

Contemporaneamente, em especial, diante das contratações digitais, o fornecedor detém amplo controle sobre os dados técnicos, funcionalidades, limitações e condições negociais do produto ou serviço, enquanto o consumidor recebe apenas informações selecionadas e frequentemente insuficientes para a tomada de decisão plenamente consciente. Nessa senda, Cláudia Lima Marques (2021, p. 183), destaca que o déficit informacional constitui uma das principais marcas da sociedade de consumo atual.

Sob outro prisma, o Código de Defesa do Consumidor também reconhece a hipossuficiência do consumidor, conforme se extrai do art. 6º, inciso VIII:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

A hipossuficiência corresponde à dificuldade concreta do consumidor para exercer adequadamente a defesa de seus direitos, especialmente em razão de limitações técnicas, informacionais, econômicas ou probatórias (Miragem, 2024, p. 217).

Referido dispositivo encontra-se no Capítulo III do Código, que dispõe sobre os direitos básicos do consumidor. Portanto, o reconhecimento da hipossuficiência é um direito básico. Deve-se pontuar que o reconhecimento da hipossuficiência possui como decorrência a facilitação da defesa do consumidor em juízo, notadamente pela inversão do ônus da prova.

A responsabilidade por comprovar os fatos alegados, nos termos do art. 373 do Código de Processo Civil, recai sobre o autor, quanto aos fatos constitutivos de seu direito (inciso I) e ao réu, quanto aos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor (inciso II). Contudo, a distribuição do ônus da prova pode ocorrer de modo diverso, em ocasiões em que o juiz verifique, por exemplo, onerosidade excessiva em cumprir o encargo (§3º) ou que as partes a convençionem (§4º).

Contudo, referida distribuição convençionada encontra óbice quando recair sobre direito indisponível da parte, nos termos do art. 373, §4º do CPC. Nessa limitação, subsumem-se as relações de consumo, tendo em vista que a facilitação da defesa é um direito básico do consumidor, sendo mandamento de ordem pública. Assim, tratando-se de relação de consumo, não podem as partes convençionarem sobre o ônus da prova (Miragem, 2024, p. 977).

Nesse sentido, o consumidor possui a garantia da inversão do ônus da prova, que não possui aplicação automática e, para tanto, exige comprovação concreta de hipossuficiência ou verossimilhança das alegações. Pela primeira, tem-se que o juiz deve verificar casuisticamente alguma situação de dificuldade enfrentada pelo consumidor para exercer adequadamente seus direitos na demanda, a exemplo de não possuir cópia do contrato. E, pela segunda, tem-se que as alegações do consumidor devem possuir aparência de verdade, a ser verificado pelas experiências casuísticas e pelos documentos que a instruem (Miragem, 2024, p. 977).

Portanto, enquanto a vulnerabilidade é atributo presumido de todo consumidor, a hipossuficiência demanda verificação no caso concreto, especialmente para fins de incidência do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a inversão do ônus da prova. Nesse sentido, é possível que determinado consumidor não seja hipossuficiente sob o ponto de vista econômico, mas permaneça vulnerável em razão da própria estrutura da relação de consumo. A doutrina ressalta, portanto, que a hipossuficiência constitui manifestação específica e instrumental da vulnerabilidade, especialmente no plano processual (Tartuce; Neves, 2026, p. 33).

A compreensão das noções de vulnerabilidade e hipossuficiência é necessária para análise da exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial atualmente discutida tanto no IRDR Tema 91 do TJMG quanto no Tema Repetitivo 1.396 do STJ, tendo em vista que, ao realizar releitura do interesse de agir nas demandas consumeristas, condicionando o acesso à tutela jurisdicional à demonstração de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia, desloca-se ao consumidor o ônus de provocar inicialmente o fornecedor e comprovar documentalmente a resistência à sua pretensão, circunstância que demanda exame à luz da posição estruturalmente vulnerável ocupada pelo consumidor nas relações de consumo.

Contudo, o sistema protetivo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor foi construído sob o reconhecimento de que o consumidor não se encontra em posição de igualdade material perante o fornecedor, de modo que facilitação da defesa de seus direitos e a própria lógica protetiva do microssistema consumerista decorrem da constatação de que a relação de consumo é marcada por assimetrias técnicas, econômicas, jurídicas e informacionais.

Assim, verifica-se que a hipossuficiência e, especialmente, a vulnerabilidade do consumidor não são meras categorias abstratas, mas sim elementos estruturantes que influenciam as garantias processuais e materiais asseguradas ao consumidor no ordenamento jurídico brasileiro, notadamente quanto ao acesso à justiça e ao judiciário.

3.3 O ACESSO À TUTELA JURISDICIONAL PELO CONSUMIDOR

O acesso à justiça é uma garantia constitucional expressa no art. 5º, inciso XXXV da Carta Magna, que dispõe: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Do dispositivo, extrai-se que, ao cidadão, garante-se a submissão de lesões ou ameaças a direitos à apreciação estatal, o que se materializa no princípio da inafastabilidade da jurisdição.

A interpretação atual do referido dispositivo não se limita a assegurar mera possibilidade formal de ingresso em juízo, mas consagra garantia fundamental de obtenção de tutela jurisdicional adequada e efetiva aos interesses particulares. (Júnior, 2026, p. 72). Nesse sentido, o acesso à justiça refere-se à concretização material do direito discutido, por meio de uma tutela estatal adequada, efetiva e tempestiva.

Desenvolveu-se, então, uma noção substancial do acesso à justiça, cujo expoente é a obra “Acesso à Justiça”, de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, que defendem que o acesso à

justiça deve ser concebido como requisito fundamental de legitimidade do próprio sistema jurídico, impondo ao Estado o dever de estruturar mecanismos capazes de assegurar proteção efetiva aos sujeitos em posição de desvantagem social ou econômica (Cappelletti, Garth, 1998, p. 04).

Não obstante, o acesso ao Poder Judiciário, por meio dos processos judiciais, continua a ser a mais proeminente forma de resolução de conflitos. É o que se verifica pelos dados apurados pelo Conselho Nacional de Justiça no relatório “Justiça em Números” de 2025, que, em 2024, registrou o ingresso de 39,4 milhões de novos processos. Desse modo, em que pese a evolução do conceito de acesso à justiça, tem-se que o direito de ação continua a ser instrumento indispensável para a concretização da justiça material.

Nesse contexto, Humberto Theodoro Júnior (2026, p. 173) conceitua o direito de ação como o direito subjetivo público de provocar a atividade jurisdicional do Estado, visando à obtenção de uma prestação jurisdicional sobre determinada pretensão deduzida em juízo. Trata-se de direito autônomo em relação ao direito material discutido, razão pela qual sua existência independe da efetiva procedência do pedido formulado pela parte autora.

A partir disso, percebe-se que o direito de ação constitui instrumento de concretização do acesso à justiça, tendo em vista que a garantia prevista no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, somente se realiza quando assegurado ao indivíduo o direito de provocar legitimamente a jurisdição estatal para obtenção de tutela adequada, tempestiva e efetiva.

No âmbito das relações de consumo, a garantia de acesso à justiça possui relevância notadamente pela posição de vulnerabilidade ocupada pelo consumidor no aspecto processual, que se projeta sobre o exercício do direito de ação e sobre a própria condução do processo judicial. Pelo primeiro aspecto, tem-se que o fornecedor possui maior capacidade financeira, estrutural e organizacional, um maior acesso à informação e ao conhecimento técnico-jurídico especializado.

Por outro lado, o consumidor enfrenta dificuldades para compreender aspectos técnicos e jurídicos da controvérsia e, inclusive, para determinar qual será o meio mais efetivo para resolução. É como Iuri Ribeiro Novaes dos Reis (2015, p. 03) comenta a vulnerabilidade jurídica: “Trata-se da dificuldade do consumidor em identificar que está diante de uma situação na qual tem direito a uma reivindicação, além de perceber os meios necessários para concretizar tal direito”.

No segundo aspecto, observa-se que o consumidor revela vulnerabilidade na própria condução do processo judicial, tendo em vista as dificuldades para produzir provas, suportar

custos do litígio e exercer defesa de seus direitos frente ao fornecedor que, por muitas vezes, possui poderio econômico exorbitante, como os bancos. Também assevera Reis (2015, p. 04): “a própria dificuldade técnica que irá enfrentar para demonstrar juridicamente seu direito e assegurá-lo”.

A desigualdade processual existente nas relações de consumo pode ser compreendida, ainda, a partir da distinção formulada entre litigantes habituais e litigantes eventuais. Segundo Marc Galanter, determinados sujeitos recorrem ao Poder Judiciário de forma reiterada e profissionalizada, possuindo experiência acumulada, estrutura organizacional especializada e capacidade econômica para suportar os custos e riscos inerentes ao litígio, razão pela qual são litigantes habituais (Cappelletti; Garth, 1998, p. 09).

Em contrapartida, há litigantes que acessam a jurisdição apenas ocasionalmente, sem familiaridade com o funcionamento do sistema judicial e sem condições equivalentes de atuação processual. Nas relações consumeristas, os fornecedores, especialmente grandes empresas e instituições financeiras enquadram-se na condição de litigantes habituais, ao passo que o consumidor ocupa a posição de litigante eventual.

Sob esse prisma, o Código de Defesa do Consumidor consagrou a facilitação da defesa do consumidor como um direito básico, nos termos do art. 6º, inciso VIII, de forma a evidenciar a necessidade de equalização da relação de consumo inclusive no âmbito processual. Com efeito, referida premissa também se materializa em outros institutos do microsistema, como a inversão do ônus da prova e a interpretação mais favorável ao consumidor.

Dessa forma, tem-se que a facilitação da defesa representa instrumento de concretização da igualdade material no processo, que busca impedir que a superioridade técnica, econômica ou organizacional do fornecedor inviabilize o exercício efetivo dos direitos consumeristas (Lima, 2003, p. 08).

Diante disso, verifica-se que o acesso ao Poder Judiciário desempenha a função de instrumento de reequilíbrio das relações de consumo, tendo em vista que, ao assegurar ao consumidor a possibilidade de submeter pretensões à análise estatal, o processo judicial demonstra-se como mecanismo de contenção de abusos praticados no mercado de consumo e de efetivação dos direitos fundamentais assegurados constitucionalmente ao consumidor (Pagliarini; Teixeira, 2020, p. 15).

4 A INCOMPATIBILIDADE DA EXIGÊNCIA DE PRÉVIA TENTATIVA DE SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DA CONTROVÉRSIA COM A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

4.1 A INVERSÃO DA LÓGICA PROTETIVA

Conforme exposto, a vulnerabilidade do consumidor constitui o fundamento estruturante do microssistema protetivo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor e o reconhecimento legislativo da desigualdade material representa uma premissa interpretativa destinada a orientar a aplicação das normas consumeristas, inclusive no âmbito processual.

E, em razão dessa condição de fragilidade técnica, econômica, jurídica e informacional, o ordenamento consumerista estabelece mecanismos voltados à facilitação da defesa dos direitos do consumidor e à redução das barreiras de acesso à tutela jurisdicional, de modo que o processo também deve funcionar como instrumento destinado a assegurar maior equilíbrio material.

Entretanto, a tese fixada pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais no IRDR Tema 91 opera em sentido inverso à lógica protetiva que orienta o direito do consumidor, uma vez que condiciona o reconhecimento do interesse de agir à demonstração de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia, transferindo ao consumidor ônus adicional na busca da resolução da sua demanda.

Isso porque impõe-se à parte mais fraca da relação o dever de provocar o fornecedor que já lhe causou dano, por meio da utilização de canais administrativos de atendimento, da produção de documentação comprobatória e da demonstração da existência de pretensão resistida antes mesmo do acesso à jurisdição estatal.

Ocorre que referida exigência encontra incompatibilidade com o sistema de defesa ao consumidor no aspecto normativo, em razão do desrespeito aos princípios da vulnerabilidade e da facilitação da defesa do consumidor e no aspecto fático, em razão da ineficiência dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, notadamente quando se refere aos consumidores de vulnerabilidade agravada.

Inicialmente, sob a perspectiva normativa, verifica-se que a tese fixada pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais mostra-se desarmônica com os próprios fundamentos constitucionais e infraconstitucionais que orientam a tutela do consumidor no ordenamento jurídico brasileiro. A proteção consumerista, prevista constitucionalmente como um direito fundamental, foi estruturada a partir do reconhecimento da desigualdade material existente

entre consumidor e fornecedor, circunstância que justifica a adoção de mecanismos destinados à compensação dessa assimetria.

E, a vulnerabilidade do consumidor, prevista expressamente no art. 4º, inciso I, do CDC representa vetor interpretativo que deve orientar toda a aplicação do microsistema consumerista. Assim, qualquer releitura do interesse de agir nas demandas de consumo deve necessariamente observar a posição de fragilidade estrutural ocupada pelo consumidor, sob pena de esvaziamento da lógica protetiva instituída pelo constituinte e pelo legislador infraconstitucional.

Diante disso, infere-se que, ao exigir do consumidor a demonstração de prévia tentativa administrativa como condição para o reconhecimento do interesse processual, a tese inverte a racionalidade protetiva do sistema consumerista, vez que transfere à parte vulnerável o ônus de se incumbir de procedimentos prévios para acessar a tutela jurisdicional.

Ainda, a interpretação adotada apresenta incompatibilidade com o princípio da igualdade material que norteia o microsistema, tendo em vista que, ao impor ao consumidor deveres procedimentais adicionais sem exigir postura equivalente do fornecedor, agrava-se a assimetria já existente entre as partes.

Nesse sentido, enquanto o consumidor, litigante eventual e vulnerável, deve cumprir etapas prévias para acessar a jurisdição, os fornecedores em litígio, que são, na maioria das vezes, grandes empresas e instituições financeiras, permanecem amparados por estruturas organizacionais, departamentos jurídicos especializados e mecanismos profissionais de gestão de conflitos.

Ademais, a exigência não encontra compatibilidade com o princípio da facilitação da defesa do consumidor, bem como com o princípio da inafastabilidade da jurisdição, uma vez que cria barreira adicional ao exercício do direito de ação, de modo a dificultar seu acesso à tutela jurisdicional.

Desse modo, a exigência de prévia tentativa extrajudicial denota-se como filtro de acesso ao Poder Judiciário, com o escopo de reduzir a litigiosidade, mas mostra-se incompatível com a proteção diferenciada assegurada ao consumidor pela Constituição Federal e pelo Código de Defesa do Consumidor.

Sob o aspecto fático, a incompatibilidade da tese fixada pelo TJMG com a vulnerabilidade do consumidor decorre da própria realidade estrutural dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos disponibilizados no mercado de consumo. Embora os meios consensuais extrajudiciais representem instrumentos legítimos de resolução de

controvérsias, muitos canais administrativos oferecidos pelos fornecedores mostram-se excessivamente burocráticos, automatizados e pouco efetivos.

Nesse contexto, destaca-se que a utilização de tecnologias automatizadas de atendimento, como *chatbots* (inteligência artificial), menus eletrônicos e sistemas digitais de reclamação dificultam o contato entre consumidor e fornecedor, bem como a efetiva resolução da demanda.

O Relatório Técnico da Pesquisa Comportamental “Inteligência Artificial x Comércio Eletrônico” do PROCON/SP, de agosto de 2024, apontou que 82,20% dos consumidores já interagiram com chatbots e que, destes, 54,48% informam que sempre tem de recorrer ao atendente humano, 42,98% apontam que às vezes necessitam, enquanto que apenas 2,54% dizem que nunca.

Dentre os motivos para recorrer ao atendimento humano, a pesquisa aponta que se deve ao não atendimento do pedido pela inteligência artificial, ao fornecimento de respostas imprecisas e insatisfatórias e à falta de informações. Assim, verifica-se que os canais de autoatendimento demonstram ineficiência deliberada que, inclusive, obriga o consumidor a despendar tempo e energia.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça se posicionou acerca da Teoria do Desvio Produtivo no Resp 1.634.851/RJ, em que a relatora Ministra Nancy Andrighi asseverou:

Assim, não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado (...)

Logo, à luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor.

Toda essa dinâmica que se revela na prática, portanto, demonstra que a via-crúcis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC).

Paralelamente, o Poder Público brasileiro estruturou o portal Consumidor.gov.br, lançado em 2014 pela Secretaria Nacional do Consumidor, cujo boletim oficial de 2023, divulgado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, apontou índice de resolutividade das demandas em 78% (MJSP, 2023).

Todavia, a própria plataforma esclarece que o índice de resolatividade é calculado a partir da soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores e daquelas finalizadas não avaliadas, dividida pelo total de reclamações finalizadas (<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>).

Assim, verifica-se que existe uma exacerbação da porcentagem divulgada, sendo certo que não se pode concluir se o problema foi efetivamente resolvido, bem como qual o verdadeiro índice de resolatividade (Clínica de Direitos Humanos da Unesp; Grupo de Pesquisa em Acesso à Justiça e Vulnerabilidade, 2026, p. 18). Desse modo, não se pode presumir que os conflitos submetidos ao sistema tenham sido efetivamente solucionados de forma satisfatória ao consumidor.

Conforme destacam Franco e Popinhak, muitas empresas utilizam-se do sistema Consumidor.gov para fins reputacionais e para contenção de danos, em detrimento do real propósito de solucionar conflitos, o que configura gestão passiva de demandas e controle de impacto financeiro (Franco; Popinhak, 2025, p. 18 *apud* Mota e Santos, 2023).

Além disso, a crescente centralização dos mecanismos de resolução de conflitos não observa as desigualdades informacionais e tecnológicas existentes no país, tendo em vista que pressupõe condições mínimas de acesso à internet, domínio de ferramentas tecnológicas e compreensão do funcionamento dos sistemas eletrônicos utilizados pelos fornecedores.

Ocorre que referidas exigências demonstram-se excessivamente onerosas a determinadas parcelas da sociedade, como a população idosa. Isso porque este grupo social enquadra-se na definição de “hipervulnerabilidade”, ou sujeitos de “vulnerabilidade agravada”. Referida situação, de acordo com Bruno Miragem (2024, p. 97), acontece quando “certas qualidades pessoais do consumidor podem dar causa a uma soma de fatores de reconhecimento da vulnerabilidade”.

No caso das pessoas idosas, as situações subjetivas que lhe conferem vulnerabilidade agravada ocorrem em razão da maior debilidade física e mental, bem como em razão da dependência de determinados produtos no mercado de consumo (Miragem, 2024, p. 97). E, tratando-se do meio digital, observa-se que os idosos frequentemente encontram maiores dificuldades na utilização de plataformas digitais devido à interpretação de termos técnicos e à capacidade de navegação (Monteiro; Silva, 2026, p. 02).

Portanto, verifica-se que a tese fixada no IRDR Tema 91, parte da premissa de que os meios extrajudiciais seriam acessíveis, eficientes e aptos à solução dos conflitos consumeristas. No entanto, a realidade fática demonstra que tais instrumentos frequentemente operam de forma insuficiente, burocrática e excludente, especialmente para consumidores em

situação de vulnerabilidade agravada, circunstância que reforça a incompatibilidade material da tese com a lógica protetiva do direito do consumidor.

4.2 A DESPROPORCIONALIDADE DA TESE FIXADA

A análise da compatibilidade da tese fixada no IRDR Tema 91 com o ordenamento jurídico não se esgota na constatação de sua incompatibilidade com a vulnerabilidade do consumidor. Considerando que a controvérsia envolve a restrição ao exercício do direito de ação em demandas consumeristas, mostra-se necessária a submissão da medida ao exame da proporcionalidade, utilizado na solução de conflitos entre direitos fundamentais.

Isso porque a tese fixada pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais envolve valores constitucionais distintos: de um lado, encontram-se a inafastabilidade da jurisdição, prevista no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, e a proteção constitucional do consumidor, assegurada pelo art. 5º, inciso XXXII; de outro, invocam-se a eficiência administrativa, a duração razoável do processo e a racionalização da atividade jurisdicional.

Nessa hipótese, eventual restrição a direitos fundamentais somente se legitima quando observados os critérios da proporcionalidade, compreendidos pela doutrina constitucional como adequação, necessidade e proporcionalidade em sentido estrito.

Anota Luís Roberto Barroso (2026, p. 382):

A proporcionalidade, por sua vez, evoluiu, sobretudo, como um mecanismo instrumental para aferir a legitimidade das restrições a direitos fundamentais. Referida como princípio, máxima ou postulado, ela se tornou um mecanismo de controle dividido em três etapas, nas quais se vai verificar: (i) a adequação de uma medida para produzir determinado resultado (idoneidade do meio para realizar o fim visado); (ii) a necessidade da providência, sendo vedado o excesso (se houver meio menos gravoso para atingir o mesmo fim é ilegítimo o emprego do meio mais gravoso); e (iii) a proporcionalidade em sentido estrito, pela qual se afere se o fim justifica o meio, vale dizer, se o que se ganha é mais valioso do que aquilo que se sacrifica.

Sob o primeiro aspecto, referente à adequação, é possível reconhecer que a medida adotada pelo Tribunal possui aptidão para contribuir, ao menos em alguma medida, para a redução do número de demandas ajuizadas. Isso decorre do fato de que a exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial pode conduzir à resolução administrativa de determinados conflitos e, conseqüentemente, evitar a judicialização de parte das controvérsias consumeristas. Assim, não se pode afirmar que a medida seja absolutamente incapaz de atingir a finalidade pretendida pelo precedente.

Ultrapassado o aspecto da adequação, cumpre analisar a necessidade da medida, consistente na verificação da existência de meios alternativos, menos gravosos e igualmente eficazes. Nesse ponto, observa-se que o próprio ordenamento jurídico brasileiro já dispõe de instrumentos destinados ao enfrentamento da litigância abusiva sem a imposição de um filtro universal e obrigatório ao acesso à jurisdição.

Destacam-se, entre eles, institutos previstos no próprio Código de Processo Civil, como as sanções por litigância de má-fé, os poderes instrutórios do magistrado e a possibilidade de exigência de documentos específicos quando presentes circunstâncias concretas que justifiquem tal providência (Marques; Bolwerk, 2025).

Nesse contexto, insere-se o julgamento do Tema 1.198 do Superior Tribunal de Justiça, no qual foi reconhecida a possibilidade de o magistrado exigir documentos complementares ou determinar providências processuais específicas quando houver indícios concretos de litigância abusiva, desde que a medida seja fundamentada, razoável e adequada às peculiaridades do caso concreto. Transcreve-se a tese firmada (STJ, 2025):

Constatados indícios de litigância abusiva, o juiz pode exigir, de modo fundamentado e com observância à razoabilidade do caso concreto, a emenda da petição inicial a fim de demonstrar o interesse de agir e a autenticidade da postulação, respeitadas as regras de distribuição do ônus da prova.

A solução adotada pelo Tribunal da Cidadania demonstra que o enfrentamento da litigância abusiva pode ocorrer de forma individualizada, mediante análise casuística e observância do contraditório, sem a necessidade de impor indistintamente a todos os consumidores um requisito adicional para o acesso ao Poder Judiciário.

Desse modo, sob a ótica da necessidade, verifica-se que a tese fixada no IRDR Tema 91 demonstra-se mais gravosa do que as alternativas já disponíveis no sistema processual. Enquanto o Tema 1.198 do STJ admite providências restritivas apenas diante da presença de elementos concretos indicativos de abuso processual para configuração do interesse de agir, o precedente mineiro estabelece presunção generalizada de necessidade de prévio requerimento administrativo para todos os consumidores, independentemente das características da demanda, da natureza do direito discutido ou da existência de qualquer indício de litigância abusiva.

Por fim, no exame da proporcionalidade em sentido estrito, impõe-se avaliar se os benefícios produzidos pela medida superam os prejuízos causados aos direitos fundamentais restringidos. Nesse aspecto, a ponderação conduz à conclusão de que os eventuais ganhos de

eficiência administrativa não justificam os ônus impostos ao consumidor, notadamente àqueles de vulnerabilidade agravada.

Nesse sentido, tem-se que a tese transfere à parte vulnerável da relação de consumo a responsabilidade pela racionalização do sistema de justiça, impondo-lhe a utilização prévia de canais administrativos frequentemente burocráticos e de baixa resolutividade, além da produção de documentação destinada à comprovação da resistência do fornecedor, conforme exposto neste trabalho.

Ademais, os efeitos restritivos mostram-se ainda mais graves em relação aos consumidores hipervulneráveis, como idosos, pessoas com baixo grau de instrução, indivíduos em situação de exclusão digital e consumidores residentes em localidades com acesso limitado aos meios tecnológicos necessários para utilização das plataformas indicadas pelo próprio precedente.

Verifica-se, portanto, que os benefícios decorrentes da eventual redução do número de processos não se mostram suficientes para compensar a restrição imposta ao exercício do direito de ação e à proteção constitucional do consumidor, tendo em vista que a medida produz impacto significativo sobre direitos fundamentais individualmente considerados, ao mesmo tempo em que não enfrenta as causas estruturais da litigância massificada, frequentemente relacionadas à reiteração de práticas abusivas por grandes fornecedores e à baixa efetividade dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos.

Essa constatação harmoniza-se com a concepção contemporânea da proporcionalidade desenvolvida por Luís Roberto Barroso, na qual perspectiva, tem-se que a aferição da constitucionalidade da tese fixada no IRDR Tema 91 não deve limitar-se à análise da legitimidade da restrição imposta ao direito de ação, sendo certo que também é necessário verificar se a atuação estatal concretiza, de maneira suficiente, o dever constitucional de proteção ao consumidor (2026, p. 382):

No caso, verifica-se que a opção adotada pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais revela-se insuficiente, pois, ao concentrar a estratégia de racionalização da atividade jurisdicional na imposição de um requisito processual dirigido ao consumidor, deixa de enfrentar as causas estruturais da litigância de massa, relacionadas à atuação reiterada dos grandes litigantes e à baixa efetividade dos mecanismos administrativos de solução de conflitos, de modo a não assegurar tutela adequada ao direito fundamental à defesa do consumidor prevista no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal.

Dessa forma, embora a finalidade perseguida pelo IRDR Tema 91 seja constitucionalmente adequada, a solução adotada pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais

não se revela necessária, diante da existência de alternativas menos restritivas já reconhecidas pelo ordenamento jurídico, tampouco proporcional em sentido estrito, uma vez que os custos impostos ao consumidor superam os benefícios produzidos em termos de eficiência jurisdicional.

4.3 O ERRO DE DIAGNÓSTICO QUANTO ÀS CAUSAS DA LITIGÂNCIA DE MASSA

Um dos fundamentos adotados no voto vencedor do IRDR Tema 91 consiste no crescimento exponencial da litigância de massa e abusiva nas relações de consumo e seus impactos sobre o funcionamento do Poder Judiciário, o que afetaria o princípio da eficiência da administração pública.

Observa-se na fundamentação da decisão a construção de uma narrativa segundo a qual parcela significativa das demandas consumeristas poderia ser solucionada por meios extrajudiciais, sendo desnecessária a imediata provocação da atividade jurisdicional. Nessa perspectiva, a exigência de prévia tentativa de solução administrativa é apresentada como mecanismo apto a racionalizar o sistema de justiça, reduzir o volume de processos repetitivos e assegurar maior eficiência na prestação jurisdicional.

Ocorre que a constatação da existência de litigância massificada não permite concluir, por si só, que o problema decorra de comportamento abusivo dos consumidores ou de uma utilização excessiva e injustificada do Poder Judiciário. Isso porque, em diversas hipóteses, a multiplicação de demandas judiciais constitui reflexo direto da reiteração de práticas ilícitas ou abusivas por parte dos próprios fornecedores.

De acordo com o Boletim Sindec e ProConsumidor de 2024, estão entre os dez assuntos mais demandados nos PROCONS: 1º Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC; 2º Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja; 3º Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria; 4º Energia Elétrica; 5º Demais Seguros; 6º Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos); 7º Água e Esgoto; 8º Telefonia Móvel Pós-paga; 9º Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc); e 10º Internet Fixa (MJSP, 2024).

A partir disso, pode-se concluir que os fornecedores mais demandados em PROCONS são aqueles prestadores de serviços bancários, de serviços de telefonia, seguradoras e prestadoras de serviços públicos. Coincidentemente, de acordo com o Painel de Grandes Litigantes fornecido pelo Conselho Nacional de Justiça, dentre os vinte maiores litigantes no

polo passivo, 09 (nove) são instituições financeiras, 10 (dez) são entes estatais e 01 (um) é empresa de telefonia (CNJ, 2026).

Assim, verifica-se que a repetição das ações não se deve, exclusivamente, a algum tipo de comportamento abusivo por parte do consumidor, mas efetivamente pela repetição de lesões a direitos e falha nas prestações de serviços no mercado de consumo. Com efeito, Sales (2026, p. 14) aponta que “os altos índices de judicialização no Brasil estão fortemente associados a uma cultura de violação sistemática de direitos, muitas vezes protagonizada por repeat players que abusam do direito de litigar como parte de estratégias econômicas organizadas”.

Delimitada a responsabilidade dos grandes fornecedores pela litigância massiva, tem-se que estes também adotam o litígio como uma ferramenta deliberada de gestão de riscos e passivos, isto é, priorizam o adiamento de obrigações, a fragmentação de demandas e a construção de teses defensivas repetitivas, mesmo quando a jurisprudência já se encontra consolidada contra a empresa (Sales, 2026, p. 14).

Nesse sentido, o Ministro Herman Benjamin, em voto vogal no julgamento do Tema 1.198 do STJ destacou a existência da litigância abusiva reversa:

É importante que nós alertemos a doutrina, e os juízes, que existe a litigância predatória reversa. Grandes litigantes, empresas normalmente, que se recusam a cumprir decisões judiciais, súmulas, repetitivos, texto expresso de lei. Quando são chamados, não mandam representante - ou então, mandam sem poderes para transigir, nos casos dos órgãos administrativos, que fazem a mediação. E nós estamos, muitas vezes, falando de 200 mil, 500 mil litígios provocados por um comportamento absolutamente predatório por parte de um dos agentes econômicos, ou do próprio Estado - porque o próprio Estado pode praticar, e pratica, comportamentos predatórios.

Em suma, o congestionamento judicial brasileiro não é um mero acidente causado por consumidores que acionam a justiça desnecessariamente, mas sim, em grande parte, o subproduto de um modelo de negócios adotado por litigantes habituais, que convertem o uso intensivo da máquina do Estado em uma estratégia rentável de retenção de capital, administração de dívidas e postergação de responsabilidades.

Essa realidade demonstra-se relevante para a análise da tese fixada no IRDR Tema 91, uma vez que evidencia, novamente, a vulnerabilidade fática ou estrutural do consumidor. Isso ocorre porque, enquanto grandes instituições financeiras, empresas de telefonia e concessionárias dispõem de departamentos especializados, estruturas permanentes de atendimento e equipes jurídicas profissionalizadas, o consumidor permanece na condição de

litigante eventual, sem experiência processual e sem recursos equivalentes para a defesa de seus interesses.

Ademais, a própria capacidade dos grandes fornecedores de absorver economicamente os custos decorrentes da judicialização demonstra uma assimetria que não encontra correspondência na realidade do consumidor, tendo em vista que, para este, a necessidade de acesso ao Judiciário normalmente representa situação excepcional, decorrente da frustração de expectativas legítimas ou da violação de direitos legalmente assegurados.

Assim, deve-se pontuar que a análise da litigiosidade repetitiva exige a investigação de causas estruturais, sob pena de se atribuir ao consumidor a responsabilidade por um fenômeno que frequentemente se origina nas próprias práticas empresariais desenvolvidas no mercado de consumo.

Nessa perspectiva, verifica-se que a releitura do interesse de agir promovida pelo IRDR Tema 91, na tentativa de reduzir o número de demandas ingressantes, na realidade desloca o foco das verdadeiras causas da litigância massiva. Isso porque, em vez de enfrentar as causas estruturais da litigiosidade repetitiva, como a reiteração de práticas abusivas, a baixa resolutividade dos canais de atendimento e a gestão estratégica do passivo judicial pelos grandes litigantes, a tese cria uma barreira adicional ao exercício do direito de ação pelo consumidor.

Portanto, tem-se que a litigância de massa nas relações de consumo não pode ser compreendida exclusivamente a partir da ótica do excesso de demandas ajuizadas, mas sim, pela análise das estruturas econômicas e organizacionais que contribuem para a produção reiterada dos conflitos.

Nesse contexto, a exigência de prévia tentativa extrajudicial prevista no IRDR Tema 91 demonstra-se incompatível com a lógica protetiva do direito do consumidor, pois desconsidera sua condição de vulnerabilidade e transfere à parte mais fraca os custos da racionalização do sistema de justiça. E, ao fazê-lo, o precedente termina por favorecer estruturas empresariais e por dificultar o acesso efetivo do consumidor à tutela jurisdicional.

Por fim, deve-se registrar que, embora o Tema Repetitivo 1.396 do Superior Tribunal de Justiça ainda se encontre pendente de julgamento, na medida em que a questão submetida ao repetitivo reproduz, em essência, o debate inaugurado pelo IRDR Tema 91, a análise realizada acerca da vulnerabilidade do consumidor, da proporcionalidade da medida e das causas estruturais da litigância de massa revela-se igualmente pertinente para o exame da futura tese a ser fixada pelo Superior Tribunal de Justiça.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, o presente trabalho teve por objetivo analisar a compatibilidade da exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia, objeto do IRDR Tema 91 do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e atualmente submetida ao Tema Repetitivo 1.396 do Superior Tribunal de Justiça, com a vulnerabilidade do consumidor, considerada sob as perspectivas normativa e fático-estrutural das relações de consumo.

Inicialmente, verificou-se que o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, ao julgar o IRDR nº 1.0000.22.157099-7/002, promoveu uma releitura do interesse de agir nas demandas consumeristas de natureza prestacional, condicionando sua caracterização à demonstração de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia, fundamentando-se, sobretudo, na ampliação do conceito de acesso à justiça, na valorização do sistema de justiça multiportas e na necessidade de racionalização da atividade jurisdicional diante da litigância de massa.

Entretanto, em análise ao sistema constitucional e infraconstitucional de proteção ao consumidor, pode-se verificar que a vulnerabilidade constitui elemento estruturante do direito consumerista brasileiro. Assim, concluiu-se que a exigência de prévia tentativa extrajudicial revela-se incompatível com a lógica protetiva do Código de Defesa do Consumidor, pois transfere ao consumidor o ônus de demonstrar a necessidade da tutela jurisdicional, impondo-lhe encargo processual que não se harmoniza com a facilitação da defesa de seus direitos, com a igualdade material e com a própria finalidade do microsistema consumerista.

Também se constatou que a justificativa adotada pelo precedente não encontra pleno respaldo na realidade das relações de consumo. Isso porque a premissa de que os mecanismos extrajudiciais seriam acessíveis e igualmente eficazes para todos os consumidores desconsidera obstáculos concretos relacionados à burocratização dos canais de atendimento, à crescente automatização dos serviços e às dificuldades enfrentadas por consumidores em situação de hipervulnerabilidade, comprometendo a efetividade da solução administrativa como requisito geral para o acesso ao Judiciário.

A pesquisa evidenciou, ainda, que a litigância de massa não decorre exclusivamente da atuação dos consumidores. Ao contrário, tem-se que parcela significativa da judicialização resulta da reiteração de práticas abusivas promovidas por grandes fornecedores, que frequentemente incorporam o litígio à sua estratégia de gestão empresarial. Nessa perspectiva, a imposição de um requisito processual indistinto ao consumidor transfere à parte vulnerável o ônus da racionalização do sistema de justiça, sem enfrentar as causas estruturais da produção massificada de conflitos.

Diante desse cenário, conclui-se que a exigência de prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia, nos moldes estabelecidos pelo IRDR Tema 91 e atualmente submetida ao julgamento do Tema Repetitivo 1.396 do Superior Tribunal de Justiça, não se mostra compatível com a vulnerabilidade do consumidor, nem sob a perspectiva normativa do sistema de proteção consumerista, nem sob a perspectiva fático-estrutural das relações de consumo contemporâneas.

Portanto, embora sejam legítimos os esforços destinados ao aperfeiçoamento da eficiência do sistema de justiça e ao fortalecimento dos meios adequados de resolução de conflitos, tais objetivos não podem ser perseguidos mediante o enfraquecimento das garantias processuais e constitucionais asseguradas à parte vulnerável da relação de consumo, de modo que a racionalização do acesso à justiça deve ocorrer sem desvirtuar os fundamentos constitucionais e infraconstitucionais que justificam a proteção diferenciada do consumidor.

REFERÊNCIAS

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo**. 14. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2026. E-book.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. **O conceito jurídico de consumidor**. Disponível em: <http://www.danielwh.com/downloads/O%20conceito%20juridico%20de%20consumidor%20-%20Herman%20Benjamin.pdf>> Acesso em: 30 abr. 2026.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. E-book.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2015.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

BUENO, Cassio S. **Manual de Direito Processual Civil**. 11. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2025. E-book.

BULOS, Uadi L. **Curso de Direito Constitucional**. 17. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2025. E-book.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1998.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em: 24 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel de Grandes Litigantes**. Brasília, DF: CNJ, [s.d.]. Disponível em: <<https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-litigantes/>>. Acesso em: 05 jun. 2026.

CORREA, Priscilla P. Costa; MORAES, Vânia Cardoso André. Excesso de Litigância e Demandas Repetitivas: um desafio para o judiciário brasileiro. **Revista Internacional Consinter de Direito**, [S.L.], p. 229-248, 22 dez. 2017. Disponível em: <<https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/0511>>. Acesso em: 03 jun. 2026.

DIDIER JR., Fredie; FERNANDEZ, Leandro. “Ensaio sobre a reconstrução do interesse de agir no sistema de justiça multiportas”. In: FRAZÃO, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Org.). **Direito privado: estudos em homenagem ao ministro Paulo de Tarso Sanseverino**. São Paulo: Quartier Latin, 2024. p. 423-446. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/unicorp/wp-content/uploads/2024/07/Interesse-de-agir-Didier-e-Fernandez.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2026.

DONIZETTI, Elpídio. **Curso de Direito Processual Civil**. 29. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2026. E-book.

FERREIRA, Gabriela Macedo. A Releitura do Interesse de Agir no Sistema Brasileiro de Justiça Multiportas. In: OLIVEIRA, Jamil de Jesus; FRAZÃO, Hugo Aba; PESSOA, Wendelson Pereira (org.). **Justiça Social: Vulnerabilidades e Direitos Prestacionais**, v. 2, Brasília: Tribunal Regional Federal da 1ª Região, 2026. Disponível em: <<https://www.ajufe.org.br/images/old/2026/PDF/justica-social.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2026.

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO (PROCON-SP). **Relatório técnico da pesquisa comportamental: Inteligência Artificial x Comércio Eletrônico: percepção do consumidor 2024**. São Paulo: Escola de Proteção e Defesa do Consumidor, 2024. Disponível em: <<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2024/08/RELAT-PESQ-COMP-IA-2024.pdf>>. Acesso em: 05 jun. 2026.

FUX, Luiz. **Curso de Direito Processual Civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. E-book.

GOMES, Ana Paula Maria Araújo; PEREIRA, Daniel Tavares. Conflitos nas relações de consumo: uma análise da ineficiência nas prestações dos serviços e a utilização de plataformas virtuais na resolução de conflitos. **Revista de Direito & Desenvolvimento da UniCatólica**, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 31–44, 2024. Disponível em: <<https://publicacoes.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/rdd/article/view/1117>>. Acesso em: 10 jun. 2026.

JÚNIOR, Humberto Theodoro. **Curso de Direito Processual Civil Vol.1**. 67. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026. E-book.

JÚNIOR, Humberto Theodoro. **Curso de Direito Processual Civil Vol.3**. 59. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026. E-book.

LIARINI, A. C. .; TEIXEIRA, M. F. A. S. H. O novo direito constitucional de proteção ao consumidor: políticas públicas e Judiciário. **Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. e010, 2020. Disponível em: <<https://revistaidcc.com.br/index.php/revista/article/view/87>>. Acesso em: 30 mai. 2026.

LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. A inversão do ônus da prova no código de defesa do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 47/2003, p. 200 - 231, Jul/Set. 2003.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. Revista dos Tribunais: São Paulo, 2012.

MARQUES, Vinicius Pineiro; BOLWERK, Aloísio Alencar. Litigância abusiva e má-fé processual: desafios à efetividade do sistema de justiça brasileiro. **Revista Direito e Liberdade**, v. 27, n. 3, 2025. Disponível em: <https://ww2.esmarn.tjrn.jus.br/revistas/index.php/revista_direito_e_liberdade/article/view/3038>. Acesso em: 25 jun. 2026.

MELO, Tasso Duarte de; NAMORATO, André Fernando Reusing. A defesa e proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica. In: LOUREIRO, Francisco Eduardo; PRETTO, Renato Siqueira de; KIM, Richard Pae (org.). **A vida dos direitos nos 30 anos da Constituição Federal**. 1ed. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2019, v., p. 213-236. Disponível em: <<https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/12-30%20anos.pdf?d=637003523683938956>>. Acesso em: 30 abr. 2026.

MENDES, Aluisio Gonçalves de C. **Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas**. Rio de Janeiro: Forense, 2017. E-book.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Secretaria Nacional do Consumidor. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília: Senacon, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2026.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Secretaria Nacional do Consumidor. **Boletim Sindec e ProConsumidor 2024**. Brasília: Senacon, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/boletim_proconsumidor_sindec__2024_v19.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2026.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book.

MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lucia Ancona Lopez de. (org.). **Direito do Consumidor: 30 anos do CDC**. 1ª. Ed. São Paulo: Forense, 2020. p. 233-261. Disponível em: <<https://brunomiragem.com.br/artigos/015-principio-da-vulnerabilidade-perspectiva-atual-e-funcoes-no-direito-do-consumidor-contemporaneo.pdf>>. Acesso em: 07 mai. 2026.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil - Volume único**. 8ª ed. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

PONTES, Daniel de Oliveira. **Mutações no interesse de agir à luz do direito processual civil brasileiro contemporâneo**. 2019. 205 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <<https://www.bdttd.uerj.br:8443/handle/1/9441>>. Acesso em: 28 abr. 2026.

POPINHAK, Cesar Augusto; VEIGA FRANCO, Marcelo. Meios extrajudiciais de solução de conflitos e a efetividade na resolução de disputas consumeristas: ponderações sobre a plataforma Consumidor.Gov.Br. **Revista EJEJ**, Belo Horizonte, Brasil, v. 1, n. 2, 2025. Disponível em: <<http://revistaejef.tjmg.jus.br/index.php/revista-ejef/article/view/116>>. Acesso em: 28 mai. 2026.

REIS, Iuri Ribeiro Novais dos. O princípio da vulnerabilidade como núcleo central do Código de Defesa do Consumidor. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 956/2015, p. 89-114, jun., 2015.

ROCHA, Ana Cláudia Loyola da; CASTRO, Rodrigo Pironti Aguirre de. A proteção do consumidor como princípio da ordem econômica na Constituição de 1988. **A&C Revista de Direito Administrativo & Constitucional**. Belo Horizonte, ano 8, n. 32, abr./jun. 2008. Disponível em: <<https://revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/503>>. Acesso em: 04 mai. 2026.

SALES, Lilia Maia de Moraes. Da cultura do litígio à cultura do consenso: o papel dos grandes litigantes na transição da cultura jurídica brasileira. **Revista Aracê**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 12281, 2026. Disponível em: <<https://periodicos.newsciencepubl.com/arace/article/view/12281>>. Acesso em: 01 jun. 2026.

SANTOS MONTEIRO, Fabio; SILVA, Leonardo Antunes Ferreira da. A hipervulnerabilidade do idoso nas relações digitais: sob a perspectiva do direito do consumidor. **RCMOS - Revista Científica Multidisciplinar O Saber**, Brasil, v. 1, n. 1, 2026. Disponível em: <<https://submissoesrevistarcmos.com.br/rcmos/article/view/2264>>. Acesso em: 28 mai. 2026.

SANTOS, Jefferson; MACEDO, Ricardo Marques; ABREU, Tania Maria Alves de; OLIVEIRA, Tania de Souza. Conectados, mas vulneráveis: o paradoxo da hipervulnerabilidade digital e o “analfabetismo consumerista” em telefonia móvel. **Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro**, [S.L.], v. 21, n. 04, p. 1-17, 19 dez. 2025. Disponível em: <<https://remunom.ojsbr.com/multidisciplinar/article/view/5178/4907>>. Acesso em: 01 jun. 2026.

SOUZA, Artur C. de. **Resolução de demandas repetitivas: comunicação de demanda individual, incidente de resolução de demandas repetitivas, recursos repetitivos**. São Paulo: Almedina Brasil, 2024. E-book.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Agravo Regimental no Recurso Especial nº 936.574/SP**. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 02 de agosto de 2011. Disponível em: <<https://bd-login.tjmg.jus.br/jspui/bitstream/tjmg/7557/8/STJ%20AgRg%20no%20Recurso%20Especial%20936574.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial n. 1.634.851/RJ**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, DF, 12 set. 2017. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/wp-content/uploads/2023/09/decisao-min-nancy-andrighi-stj-teoria.pdf>>. Acesso em: 30 mai. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Recurso Especial nº 2.209.304/MG (Tema nº 1.396). **Manifestação como amicus curiae**. Requerentes: Clínica de Direitos Humanos da UNESP;

GEPAV – Grupo de Pesquisa em Acesso à Justiça e Vulnerabilidades. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, DF, 22 de maio de 2026. e-STJ, fls. 4505-4545. Petição Eletrônica nº 11608995 (PET nº 00517465/2026).

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Tema 1.198**. Relator Min. Moura Ribeiro. Brasília, DF, 2025. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=1198&cod_tema_final=1198>. Acesso em: 01 jun. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Tema 1.396**. Relator Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, DF, 2025. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=1396&cod_tema_final=1396>. Acesso em: 25 jun. 2026.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Recurso Extraordinário nº 631.240/MG**. Relator: Min. Luís Roberto Barroso. Tema 350 da Repercussão Geral. Brasília, DF, 03 set. 2014. Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=3966199&numeroProcesso=631240&classeProcesso=RE&numeroTema=350>>. Acesso em: 28 abr. 2026.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor**. 15. ed. Rio de Janeiro: Método, 2026. E-book.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas nº 1.0000.22.157099-7/002**. Tema 91. Relator Des. José Marcos Vieira. Relatora para acórdão Des. Lílian Maciel. Belo Horizonte, MG, 2024. Disponível em: <<https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/jurisprudencia/recurso-repetitivo-e-repercussao-geral/detalhes-de-recurso-repetitivo-8ACC80ED9612D7AB019616818BEB478C-00.htm>>. Acesso em: 20 abr. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas nº 1.0000.22.157099-7/002**. Tema 91. Acórdão de admissão. Relator Des. José Marcos Vieira. Belo Horizonte, MG, 2023. Disponível em:

<<https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/jurisprudencia/recurso-repetitivo-e-repercussao-geral/detalhes-de-recurso-repetitivo-8ACC80ED9612D7AB019616818BEB478C-00.htm#!>>. Acesso em: 20 abr. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Informes**. Suspensão da tese do Tema 91 IRDR e dos processos pendentes. Belo Horizonte, MG, 2025. Disponível em: <<https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/informes/suspensao-da-tese-do-tema-91-irdr-e-dos-processos-pendentes.htm>>. Acesso em: 25 jun. 2026.

VIEIRA, Mônica Silveira. **Abuso do Direito de Ação e seu Enfrentamento no Contexto do TJMG**. EJEJ: Belo Horizonte, 2021. Disponível em: <<https://bd.tjmg.jus.br/items/136c4e08-d01a-4b87-b644-7563e1e22373/full>>. Acesso em: 29 abr. 2026.