



Visão do Direito



Carlos Nei

Head de estratégia jurídica e novos negócios do PG Advogados

Judicialização de consumo eleva custos para empresas e pressiona o Judiciário

Empresas que atendem milhões de consumidores todos os dias convivem com uma equação cada vez mais difícil: parte relevante das reclamações que poderia ser resolvida por canais administrativos acaba chegando diretamente ao Judiciário. O resultado é conhecido por setores como bancos, telecomunicações, aviação, saneamento e construção civil: aumento de custos, crescimento de estruturas dedicadas ao contencioso e demora na solução de conflitos que, em muitos casos, poderiam ser tratados em poucos dias.

É nesse contexto que o Superior Tribunal de Justiça discute o Tema Repetitivo 1.396, sobre a possibilidade de exigir uma tentativa prévia de solução extrajudicial para caracterizar o interesse de agir em determinadas ações de consumo. Embora o debate tenha contornos processuais, seu efeito prático é mais amplo: definir se o Judiciário continuará sendo a primeira porta para conflitos de baixa complexidade ou se canais administrativos, como plataformas de atendimento e o Consumidor.gov.br, passarão a ter papel mais relevante na solução desses casos.

Estima-se que o custo do Poder Judiciário no país foi de R\$ 146,5 bilhões em 2024, cerca de 1,2% do PIB. Esse cenário de judicialização excessiva impacta setores que lidam com grandes carteiras de consumidores e precisam manter estruturas permanentes para a gestão de litígios de volume.

No setor bancário e de telecomunicações, a quantidade de ações é alarmante, e, muitas vezes, dissociada de uma pretensão resistida real. Dados empíricos revelam que, em um universo de 200 mil ações, apenas cerca de 6% dos autores buscaram algum contato prévio específico sobre o objeto da demanda antes de acionar a justiça. O custo unitário para a manutenção de um processo judicial para as empresas varia entre 1.700 e 3.000 reais por ano, o que impõe um ônus financeiro que prejudica o reinvestimento em serviços e infraestrutura.

A utilização do Judiciário como a primeira porta de atendimento transforma magistrados em reguladores de conflitos que poderiam ser resolvidos administrativamente em poucos dias. A falta de diálogo prévio impede que as empresas corrijam erros operacionais de forma célere, alimentando uma máquina judiciária congestionada por demandas que nem sequer deveriam ter sido ajuizadas.

O impacto na construção civil apresenta contornos ainda mais graves, com um aumento exponencial de 145% no ajuizamento de processos recentes segundo dados da CBIC (Câmara Brasileira da Indústria da Construção). Somente na Justiça Federal, registram-se quase 150 mil ações versando sobre vícios de construção, com um impacto orçamentário superior a 11 bilhões de reais para o setor.

O fenômeno da litigância abusiva neste segmento revela petições iniciais idênticas e a busca

pela monetização de defeitos em vez do conserto efetivo do imóvel. Muitas vezes, o custo da perícia judicial supera o próprio valor econômico pleiteado pelo autor, evidenciando a irracionalidade do sistema atual. Sem um filtro de reclamação administrativa prévia, as construtoras são impedidas de exercer o seu direito de reparação imediata, sendo arrastadas para litígios artificiais que paralisam o setor e encarecem o custo da habitação para todos os brasileiros.

Outros setores também enfrentam pressões severas. Na aviação civil, representantes do setor têm apontado a judicialização como um fator de pressão sobre custos e previsibilidade operacional, especialmente em demandas repetitivas relacionadas à prestação de serviços ao consumidor. No saneamento, dado apresentado por representante da Abcon em audiência pública no STJ indicou que 92% das reclamações sobre troca de hidrômetros foram solucionadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário, o que reforça o potencial de canais administrativos para evitar ações desnecessárias.

Nesse panorama, a plataforma Consumidor.gov.br emerge como o pilar fundamental de uma justiça multiportas moderna e eficiente. Trata-se de uma ferramenta pública e gratuita que entrega índices de resolutividade superiores a 80% em um prazo médio de apenas sete dias. Enquanto um processo judicial pode se arrastar por anos, a via extrajudicial qualifica o interesse de agir e oferece uma resposta rápida ao consumidor.

O fortalecimento desse canal permite que as empresas foquem na solução do problema na origem, reduzindo o passivo judicial e reduzindo incentivos a práticas litigiosas oportunistas que se aproveitam da vulnerabilidade informacional do cidadão. A racionalidade sistêmica defendida no STJ busca garantir que o Judiciário seja a última ratio, reservado para questões complexas onde houve, de fato, uma recusa injustificada de atendimento.

A maturidade institucional exige que o direito de ação seja exercido com responsabilidade e boa-fé processual. A exigência de tentativa prévia de solução, com salvaguardas para casos de urgência ou hipossuficiência extrema, é compatível com a Constituição e já foi validada em outros temas pelo Supremo Tribunal Federal. Para os setores bancário, de telecomunicações e de construção civil, a eventual fixação de uma tese sobre o Tema 1.396 trará a previsibilidade necessária para a gestão de riscos e a redução de custos transacionais.

O objetivo final é educar a sociedade para o diálogo, garantindo que o acesso à justiça seja materialmente eficaz e não apenas um volume estatístico de processos sem resolução definitiva. A racionalização do acesso ao Judiciário não deve servir para restringir direitos, mas para assegurar que a via judicial seja reservada aos conflitos em que a solução administrativa falhou ou se mostrou inviável.

Visão do Direito



Luciano Martinez

Professor da Faculdade de Direito da UFBA, doutor pela USP, pós-doutor pela PUCRS e juiz do Trabalho do TRT da Bahia

O papel do compliance previdenciário

Por anos, o compliance previdenciário foi tratado nas empresas como mera atividade burocrática. Porém, a transformação das relações de trabalho mudou essa visão. Hoje, prevenir passivos previdenciários depende da capacidade empresarial de identificar, antecipar e controlar fatores que possam comprometer a saúde do trabalhador.

A nova redação da NR-1 consolidou essa mudança e colocou o gerenciamento de riscos ocupacionais no centro da dinâmica empresarial, priorizando a prevenção.

O vínculo empregatício é um processo contínuo, iniciado antes da contratação e prolongado mesmo após afastamentos previdenciários.

Assim, prevenção, monitoramento e responsabilização passam a integrar um sistema permanente de governança.

Na fase pré-admissional, a empresa avalia a compatibilidade entre as condições do trabalhador contratável e as exigências da função, considerando o histórico laboral, exposições anteriores e fatores psicossociais. O exame admissional assume caráter preventivo e integrado ao gerenciamento ocupacional.

Durante a execução do contrato, o compliance previdenciário ganha mais relevância. A integração entre eSocial, CTPS Digital e sistemas previdenciários amplia a rastreabilidade das condições de trabalho. O Programa de

Gerenciamento de Riscos torna-se instrumento central de prevenção abrangendo, além de agentes físicos, químicos e biológicos, fatores organizacionais — jornadas excessivas, metas abusivas, pressão contínua etc.

A gestão de afastáveis busca identificar trabalhadores em condições potencialmente incapacitantes antes do afastamento efetivo. O monitoramento contínuo das condições laborais e psicossociais permite reduzir adoecimentos, afastamentos e impactos financeiros.

Quando do afastamento, inicia-se a gestão de afastados. O benefício previdenciário exige acompanhamento técnico da empresa, investigação das causas e revisão das medidas

preventivas. O empregador deve acompanhar concessões, prorrogações, altas previdenciárias e processos de reabilitação profissional.

Com a volta ao trabalho, surge a gestão de egressos — que deve incluir, além da constatação da alta previdenciária, a avaliação efetiva da compatibilidade entre as condições clínicas do empregado e suas atividades, por vezes exigindo readaptações funcionais e ajustes ergonômicos.

Conclui-se, pois, que o compliance previdenciário atua como sistema contínuo de governança preventiva, integrando prevenção, monitoramento e reorganização das condições de trabalho.