



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000327824

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2379345-68.2024.8.26.0000, da Comarca de Franca, em que é agravante ANA MARIA FÉLIX VENTURA LIMA, é agravado BANCO DAYCOVAL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Agravo de Instrumento nº. 2379345-68.2024.8.26.0000

Agravante: ANA MARIA FÉLIX VENTURA LIMA

Agravado: BANCO DAYCOVAL S/A

COMARCA: CACONDE

VOTO Nº 42821

AGRAVO DE INSTRUMENTO – Ação declaratória de inexistência de débito RMC e indenização por danos morais e materiais c/c pedido de tutela antecipada – Insurgência contra a decisão que determinou a demonstração de prévia tentativa de resolução administrativa – Acolhimento – Não há necessidade de comprovar a prévia tentativa de resolução do conflito pelas vias administrativas, por inexistência de previsão legal, para ajuizar uma ação judicial - Decisão reformada - Recurso provido.

1. Cuida-se de agravo de instrumento interposto por Ana Maria Felix Ventura Lima tirado da decisão copiada às 74/82 (fls. 204/212 dos autos principais) que em Ação declaratória de inexistência de débito cartão RMC e indenização por danos morais e materiais c/c pedido de tutela antecipada o magistrado “a quo” proferiu:

“Vistos.

Preservado entendimento em sentido contrário e preservado entendimento anterior, imperioso que a parte autora demonstre que tentou, por qualquer meio, a solução extrajudicial da lide.

Não se exige o esgotamento administrativo ou atuação em plataforma específica, mas o que se exige é a demonstração do INTERESSE DE AGIR.

E o interesse de agir se desdobra, ao menos, em três flancos: adequação da via eleita, utilidade do provimento jurisdicional e necessidade

do provimento jurisdicional, sendo os últimos faces de uma mesma moeda.

No caso, deve a parte autora demonstrar que a intervenção do Poder Judiciário se faz necessária, isto é, que há uma pretensão resistida, não havendo outro meio senão a provocação em juízo.

Se não há pretensão resistida, não há motivo para provocar o Poder Judiciário.

É verdade que o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, consagra o princípio da inafastabilidade do acesso à Justiça, mas tal princípio precisa ser relido, frente às conjecturas atuais, notadamente a intensidade do volume e a finitude de recursos humanos e tecnológicos para enfrentá-lo.

(...)

Posto isso, **CONCEDO** o prazo de 15 dias para que a parte autora demonstre prévia tentativa de resolução extrajudicial junto à parte contrária, cujo comprovante poderá ser feito mediante a juntada de protocolo junto à SAC's, ouvidorias, cópia de reclamação junto a plataformas tais quais consumidor.gov e o Reclameaqui, cópia de procedimento junto ao PROCON e até mesmo notificação extrajudicial.

Comprovada a tentativa de resolução, o juízo suspenderá o feito por 45 dias, no afã de que seja apresentada ao consumidor resposta adequada e fundamentada ou se chegue a um consenso.

Evidentemente que, inerte a parte contrária, o feito prosseguirá normalmente.

Nada obsta que o juízo analise eventuais tutelas de urgência ou situações de distinção, por certo.

Intime-se."

Inconformada, recorre a agravante (fls. 01/08) aduzindo que a decisão afronta diretamente o princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição, previsto no art. 5º, XXXV da Constituição Federal.

Diz que embora o ordenamento jurídico incentive a utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos, como conciliação, a mediação e a arbitragem, tais ferramentas não podem ser imposta como condição para acesso à justiça.

Afirma que a exigência de comprovação de tentativa de solução administrativa viola a essência do princípio constitucional, cria um obstáculo que pode inviabilizar o direito fundamental ao acesso ao Judiciário.

Relata que o interesse de agir no caso concreto decorre do simples fato da agravante apontar a existência de lesão ou ameaça a direito, o que legitima sua pretensão de obter a tutela jurisdicional independentemente de prévia tentativa de solução extrajudicial.

Ressalta que o STJ já sedimentou entendimento de que a ausência de comprovação de tentativa de resolução administrativa não pode ser utilizada como fundamento para extinguir o feito por ausência de interesse de agir, pois tal requisito não encontra amparo no ordenamento jurídico pátrio. Clama pela reforma da decisão com a concessão de efeito suspensivo.

Realizada intimação nos termos da Resolução 549/2011, sem insurgência.

Recurso formalmente em ordem, processado com pedido de efeito suspensivo, dispensadas informações de primeiro grau de jurisdição e apresentada resposta (fls. 90/97).

É o relatório do necessário.

2. Com o devido respeito ao entendimento do MM. Juízo a quo, a irresignação comporta acolhimento.

Como sabido o interesse processual, primeira das condições da ação prevista pelo art. 17,

CPC, consubstancia-se na necessidade do processo para se alcançar o direito material de que a parte se afirma titular, utilidade do resultado postulado e adequação da via processual para se obtê-lo.

Assim, para que haja interesse de agir, é necessário que a parte autora formule uma pretensão adequada à satisfação do interesse contido no direito subjetivo material, o interesse processual, portanto, se traduz em pedido idôneo a provocar a atuação jurisdicional do Estado.

Na hipótese dos autos constata-se que o magistrado 'a quo' consignou: *“Preservado entendimento em sentido contrário e preservado entendimento anterior, imperioso que a parte autora demonstre que tentou, por qualquer meio, a solução extrajudicial da lide. Não se exige o esgotamento administrativo ou atuação em plataforma específica, mas o que se exige é a demonstração do INTERESSE DE AGIR”*.

Contudo, inexistente obrigatoriedade de esgotamento da instância administrativa para que a parte possa acessar o Judiciário, observa-se que a Constituição Federal de 1988, diferentemente da anterior, afastou a necessidade da chamada jurisdição condicionada ou instância administrativa de curso forçado.

Ora, o esgotamento da via administrativa para a submissão do pleito inicial à apreciação do Judiciário é desnecessário, sob pena de se negar vigência ao inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal de 1988.

Assim, o interesse de agir não surge na oportunidade em que a parte apresenta o pedido no âmbito

administrativo e ele é indeferido. A busca pela solução extrajudicial constitui tão só a faculdade de o consumidor se valer do procedimento administrativo para a composição de seus interesses; só ele é que poderá decidir fazê-lo ou não.

Nesse sentido já decidiu esse E. Tribunal de Justiça:

"AÇÃO DE ANULAÇÃO DE CONTRATO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - PRÉVIA TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA - DESNECESSIDADE - Prévio pedido administrativo - Exigência para admissibilidade da ação judicial Desnecessidade - Interesse de agir caracterizado - Necessidade e adequação da via eleita para a obtenção da prestação da tutela jurisdicional: - Incabível o condicionamento da concessão da tutela jurisdicional à formulação de prévio pedido administrativo, diante do que determina a norma constitucional garantidora do acesso à justiça a todo aquele cujos direitos foram lesados por outrem - Interesse de agir configurado. Artigo 1.013, § 3º, inciso I, do Código de Processo Civil. RECURSO PROVIDO". (AI n. 2164852-70.2024.8.26.0000, 13ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Nelson Jorge Júnior, j. 07/12/2024).

"Interesse processual - Ação de obrigação de fazer (cancelamento de cartão de crédito consignado), com pedido de restituição de valores - Desnecessidade de prévio requerimento administrativo para a solução do litígio - Princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, inciso XXXV, da CF) - Direito do consumidor ao cancelamento do cartão, nos termos do art. 17-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008 - Cancelamento que não suspende nem quita ou extingue dívidas relativas ao cartão, tampouco a margem consignável até liquidação total da dívida - Devolução de eventual saldo devedor em favor da autora Pretensão indeferida, porquanto não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstrado o pagamento integral da dívida oriunda dos saques efetuados por intermédio do cartão - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE - RECURSO PROVIDO EM PARTE, COM OBSERVAÇÃO". (Apelação Cível n. 1011404-93.2021.8.26.0196, 13ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Heraldo de Oliveira, j. 14/03/2022).

Desse modo, reforma-se a decisão agravada para afastar a necessidade da agravante demonstrar a prévia tentativa de solucionar administrativamente a questão objeto da demanda.

3. Destarte, dá-se provimento ao recurso.

JACOB VALENTE

Relator