



A ATUAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS COMO INSTRUMENTO DE MITIGAÇÃO DA AUTOTUTELA COERCITIVA PRIVADA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Paulo Vitor Pereira Boaventura¹
Adenele Moussalem²

RESUMO: O presente artigo analisa a persistência e a transformação da autotutela no ordenamento jurídico brasileiro, com especial enfoque nas relações de consumo e no papel mitigador dos Juizados Especiais Cíveis. Partindo da evolução histórica do monopólio da jurisdição estatal, a investigação examina como a autotutela, outrora vista como uma prática primitiva, ressurge na pós-modernidade sob a forma de coerção técnica e contratual exercida por grandes corporações. Através de uma revisão bibliográfica e análise doutrinária, discute-se a vulnerabilidade do consumidor perante o poder económico privado, manifestada em contratos de adesão e na suspensão unilateral de serviços essenciais. Conclui-se que o microsistema dos Juizados Especiais, pautado pela celeridade e pela facilitação do acesso à justiça, desempenha uma função primordial no controlo do abuso de direito, utilizando tutelas de urgência e condenações com carácter pedagógico para desencorajar a "justiça de mão própria" corporativa e restaurar a observância da boa-fé objetiva.

Palavras-chave: Autotutela privada. Juizados Especiais. abuso de direito.

1 INTRODUÇÃO

A transição das sociedades primitivas para o Estado de Direito foi marcada pela substituição da vingança privada pelo monopólio estatal da jurisdição. A fórmula arcaica do “olho por olho, dente por dente” deu lugar a um sistema onde o terceiro imparcial, o juiz, detém a exclusividade de compor conflitos e aplicar a sanção. Como bem observa Raquel Bellini de Oliveira Salles (2008), este desenvolvimento foi essencial para a pacificação social, uma vez que a vingança desmedida servia mais para aguçar a violência do que para organizar a vida coletiva. Todavia, a vedação da autotutela no Brasil nunca foi absoluta, coexistindo com exceções legais pontuais destinadas a proteger direitos que não suportariam a demora do processo judicial comum.

No cenário contemporâneo, no entanto, assiste-se a um fenómeno de “repersonalização” da autotutela. Impulsionada pela massificação contratual e pelo avanço tecnológico, a autotutela deixou de ser identificada apenas com a força física para se manifestar como uma atividade técnica e coercitiva exercida por fornecedores de produtos e serviços. Juliana Melazzi Andrade (2025) destaca que este novo exercício do poder privado, muitas vezes previsto em cláusulas de adesão, permite que empresas apliquem sanções unilaterais, como o bloqueio de serviços ou a exclusão de utilizadores em plataformas digitais, operando à margem das garantias constitucionais do devido processo legal.

¹ paulovitorpboaventura@gmail.com

² agadvocaciaroo@gmail.com



Esta assimetria de poder é agravada pela vulnerabilidade intrínseca do consumidor. Diante de grandes corporações, o indivíduo vê-se submetido a condições contratuais inegociáveis, onde a dependência de serviços essenciais é frequentemente utilizada como ferramenta de pressão econômica. Segundo Daniela Engelmann (2020), o reconhecimento desta hipossuficiência é o que justifica o dirigismo contratual e a intervenção estatal, visando impedir que a autonomia privada se converta em licença para o arbítrio e para a exploração da parte mais fraca da relação jurídica.

Neste contexto, os Juizados Especiais Cíveis surgem como o principal baluarte de defesa do cidadão contra o exercício abusivo da autotutela privada. Fundamentados na Lei nº 9.099/1995, estes órgãos oferecem um rito simplificado e célere, capaz de responder com a prontidão necessária às agressões de direitos perpetradas pelo poder econômico. A atuação dos Juizados, através da concessão de tutelas de urgência e da fixação de indenizações punitivas, visa não apenas reparar o dano individual, mas também exercer uma função pedagógica sobre o mercado (Ruiz; Tavares, 2021).

A justificativa do presente estudo reside na relevância prática, social e jurídica do tema, especialmente diante do crescimento de práticas empresariais que transferem ao consumidor vulnerável o ônus de suportar sanções privadas antes mesmo de qualquer pronunciamento judicial.

Em uma sociedade de consumo cada vez mais dependente de serviços essenciais, contratos digitais, plataformas tecnológicas e sistemas automatizados, a autotutela coercitiva privada pode funcionar como verdadeira justiça paralela, na qual o fornecedor identifica o suposto inadimplemento, interpreta unilateralmente o contrato, aplica a penalidade e executa a sanção, sem contraditório efetivo e sem intervenção estatal prévia.

A relevância da pesquisa também se evidencia pelo impacto concreto dessas práticas na vida cotidiana do consumidor. A suspensão indevida de água, energia, telefonia, internet, serviços bancários, contas digitais ou equipamentos incorporados à residência pode comprometer não apenas interesses patrimoniais, mas também a dignidade, a segurança, o trabalho, a comunicação e a própria subsistência do indivíduo.

O objetivo geral deste artigo é analisar a atuação dos Juizados Especiais Cíveis como instrumento de controle e mitigação da autotutela coercitiva privada nas relações de consumo.

Como objetivos específicos, busca-se examinar a evolução histórica da autotutela e sua relação com o monopólio estatal da jurisdição; identificar as novas formas de autotutela privada no ambiente contratual, tecnológico e digital; analisar a vulnerabilidade do consumidor diante do poder econômico privado; verificar os limites jurídicos das sanções unilaterais aplicadas por fornecedores; e demonstrar como as tutelas de urgência, a responsabilização civil, as indenizações por dano moral e a jurisprudência das Turmas Recursais do Estado de Mato Grosso contribuem para desestimular práticas abusivas.

2. METODOLOGIA

A pesquisa adota abordagem qualitativa, de natureza teórico-dogmática, com finalidade explicativa e interpretativa. O estudo foi desenvolvido por meio de revisão bibliográfica, análise doutrinária, exame da legislação aplicável e pesquisa jurisprudencial.

No plano bibliográfico, foram utilizados autores que tratam da autotutela, das sanções privadas, da vulnerabilidade do consumidor, do acesso à justiça e da atuação dos Juizados Especiais Cíveis. No plano normativo, a análise concentrou-se especialmente no Código de Defesa do Consumidor, na Lei nº 9.099/1995, no



Código de Processo Civil e no Código Penal, sem prejuízo da utilização de princípios constitucionais relacionados ao devido processo legal, à dignidade da pessoa humana, à boa-fé objetiva e ao acesso à justiça.

No plano jurisprudencial, foram examinados julgados das Turmas Recursais do Estado de Mato Grosso relacionados à suspensão indevida de serviços essenciais, bloqueios unilaterais, práticas abusivas, responsabilidade objetiva de fornecedores e indenização por dano moral. A escolha da jurisprudência mato-grossense decorre da necessidade de aproximar a análise teórica da realidade decisória local, especialmente considerando a atuação dos Juizados Especiais Cíveis como instrumento concreto de proteção do consumidor.

O presente trabalho está estruturado em três eixos principais: primeiro, a análise teórica da vedação da autotutela e as suas exceções; segundo, o exame das manifestações de coerção nas relações de consumo; e, por fim, o papel fundamental dos Juizados Especiais na mitigação destes danos e na manutenção do equilíbrio contratual sob a égide da boa-fé objetiva.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Evolução Histórica: Da Autotutela Primitiva ao Monopólio da Jurisdição

A história da resolução de conflitos humanos inicia-se com a ausência de um poder centralizado capaz de impor regras de conduta, cenário no qual imperava a reação direta e violenta do indivíduo afetado por uma ofensa. Como destaca Raquel Bellini de Oliveira Salles, nesse período inicial das civilizações, a resposta ao agravo baseava-se em um sentimento puramente retributivo, consolidando a ideia de que “olho por olho, dente por dente” era a fórmula da justiça pelas próprias mãos consagrada pela lei de talião e que, por milhares de anos, foi a única conhecida pela humanidade (Salles, 2008, p. 14). Essa mecânica de autocomposição forçada perpetuava ciclos de retaliação mútua, inviabilizando a estabilidade social.

A necessidade de conter essa espiral de violência e estabelecer uma convivência harmônica impulsionou o desenvolvimento das estruturas estatais, que gradativamente assumiram a responsabilidade de pacificar as disputas. De acordo com a evolução histórica descrita na doutrina, justamente para organizar a vida em sociedade e compor os conflitos, o Estado se desenvolveu e, aos poucos, assumiu a função jurisdicional (Salles, 2008, p. 14). Esse movimento retirou do particular o poder de ditar a solução de suas próprias pendências, transferindo para um terceiro imparcial e investido de autoridade pública a atribuição exclusiva de dizer o direito, ou seja, a jurisdição.

Com a consolidação do Estado Moderno, o monopólio da jurisdição passou a ser tratado como um pilar fundamental da segurança jurídica e da ordem pública, estigmatizando a autotutela como uma conduta ilícita e perigosa. Juliana Melazzi Andrade leciona que, sob a ótica clássica do direito processual, o monopólio estatal da jurisdição passou a figurar como um dogma e, por via de consequência, a autotutela passou a ser vista como um pecado de tempos primitivos (Andrade, 2025, p. 488). Sob essa perspectiva absolutista, qualquer tentativa de contornar a via judicial para a satisfação forçada de pretensões era severamente reprimida pelo ordenamento legal.

Diante disso, o ordenamento jurídico brasileiro passou a albergar hipóteses excepcionais e estritamente regulamentadas em que a autotutela é permitida, reconhecendo que a demora do processo judicial tradicional pode esvaziar a eficácia de determinados direitos. Nesse sentido, Ivan Aparecido Ruiz e Gabriela de Oliveira Domingos Tavares esclarecem que o direito pátrio veda a autotutela, tipificando-a, inclusive, como crime de exercício arbitrário das próprias razões, previsto no art. 345 do Código Penal, mas, de forma excepcional e expressa na lei, autoriza-a (Ruiz; Tavares, 2021, p. 65). Essas exceções, como o desforço imediato ou o direito de retenção, exigem requisitos rígidos de proporcionalidade e estão sempre sujeitas ao posterior controle de legalidade realizado pelo Poder Judiciário.



3.2 A Ressurgência da Autotutela na Pós-Modernidade e no Ambiente Digital

Na sociedade pós-moderna, marcada pela velocidade das relações econômicas e pela digitalização da vida cotidiana, a autotutela ressurge desvinculada da força física bruta, manifestando-se através de ferramentas tecnológicas e de mecanismos contratuais automatizados. Essa nova roupagem do fenômeno afasta-se dos conceitos clássicos de agressão material, uma vez que a autotutela privada, antes identificada com o uso da força física e da violência, hoje se apresenta sob as vestes de uma atividade técnica (Andrade, 2025, p. 486). A coerção agora é exercida por meio de linhas de código, algoritmos e travas operacionais aplicadas por grandes corporações contra os indivíduos.

No ambiente das redes sociais e dos provedores de internet, a autotutela assume contornos de uma verdadeira jurisdição privada, em que as plataformas exercem um poder quase absoluto de veto sobre o comportamento dos usuários. Juliana Melazzi Andrade aponta que a dinâmica das redes sociais gerou um cenário em que as plataformas privadas editam regras de conduta, fiscalizam o cumprimento dessas regras e aplicam sanções aos usuários, como remoção de conteúdo ou suspensão e exclusão de contas (Andrade, 2025, p. 504). Essas decisões unilaterais costumam ser executadas sem qualquer oportunidade prévia de defesa, operando à margem das garantias constitucionais do devido processo legal.

O caso concreto julgado pela Turma Recursal do Mato Grosso ilustra o perigo da “justiça algorítmica” nas mãos de credores. No litígio em questão, uma instituição financeira utilizou-se de uma cláusula de bloqueio remoto, conhecida como kill switch, para paralisar um sistema de energia solar instalado na residência da consumidora devido a atrasos nas parcelas do financiamento. O Judiciário mato-grossense, ao reformar a sentença de primeiro grau, foi enfático ao declarar que tal prática não é um exercício legítimo de direito, mas uma forma de coerção que ignora a natureza de acessão do bem ao imóvel e subverte o processo legal de cobrança, conforme se extrai do trecho abaixo:

O sistema de energia solar fotovoltaica, uma vez instalado na residência, integra-se fisicamente à estrutura elétrica e arquitetônica do imóvel, assumindo natureza de bem incorporado [...]. O desligamento remoto do sistema, nesse contexto, não recai sobre serviço prestado em rede externa, mas sobre equipamento instalado no interior da residência e já incorporado ao patrimônio da consumidora. A cláusula que autoriza o desligamento remoto [...] configura autotutela coercitiva privada, porque permite à credora impor sanção unilateral sem intervenção judicial. [...] A credora dispõe de meios legítimos de cobrança, como notificação, negativação, ação de cobrança, execução do título e busca e apreensão quando cabível, não podendo substituir a atividade jurisdicional por mecanismo tecnológico de coerção. (N.U 1068390-48.2025.8.11.0001, TURMA RECURSAL CÍVEL, WALTER PEREIRA DE SOUZA, Primeira Turma Recursal, Julgado em 23/04/2026, Publicado no DJE 28/04/2026).

A Turma Recursal do Estado do Mato Grosso estabeleceu uma premissa e um precedente fundamental: a tecnologia de bloqueio remoto é ilegal quando aplicada a bens incorporados ao patrimônio do consumidor. A decisão deixa claro que a “eficiência” buscada pelo banco através do software não pode atropelar o devido processo legal, anulando a cláusula por ser abusiva e impor desvantagem exagerada, nos termos do art. 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência das Turmas Recursais do Estado de Mato Grosso também revela que o controle da autotutela privada não se limita aos casos de bloqueio remoto de equipamentos. No Recurso Inominado Cível nº 1013129-56.2025.8.11.0015, foi enfrentada hipótese de suspensão indevida do fornecimento de água, serviço



essencial, reconhecendo-se a responsabilidade civil do fornecedor. No Recurso Inominado Cível nº 1012491-54.2025.8.11.0037, consignou-se que a suspensão indevida de serviço essencial configura dano moral *in re ipsa*. Já no Recurso Inominado Cível nº 1023002-17.2024.8.11.0015, a Terceira Turma Recursal reafirmou que a interrupção indevida de serviço essencial, inclusive de telefonia, configura ato ilícito e gera dano moral.

Portanto, o debate jurídico contemporâneo não gira mais em torno da extinção da autotutela, mas sim da construção de mecanismos eficientes para o seu controle judicial e administrativo, impedindo que a justiça de mão própria de caráter corporativo anule os direitos fundamentais do consumidor. O desafio reside em equilibrar a liberdade de empresa e a autonomia contratual com o respeito à dignidade humana, impedindo que a autotutela privada, se exercida de maneira abusiva ou desproporcional, transforme-se em instrumento de opressão do contratante mais forte sobre o mais fraco (Andrade, 2025, p. 493). É nesse vácuo protetivo que a atuação dos órgãos de defesa e do Poder Judiciário se mostra indispensável para restabelecer a legalidade democrática.

3.3 A Vulnerabilidade do Consumidor e o Dirigismo Contratual

A consolidação do Direito do Consumidor como microssistema de proteção decorre da constatação histórica de que a igualdade formal proclamada pelo liberalismo clássico era incapaz de assegurar justiça contratual diante da evidente disparidade de forças entre as partes. Conforme pontua Raquel Bellini de Oliveira Salles, o modelo de autonomia da vontade absoluta gerou graves distorções que exigiram uma postura ativa do Estado, pois os abusos perpetrados sob a égide do liberalismo clássico conduziram a uma fase de intenso intervencionismo, o que evidentemente afetou as relações contratuais (Salles, 2008, p. 14). Esse novo paradigma impôs limites à liberdade de contratar em nome da justiça distributiva e da proteção social.

No centro dessa intervenção estatal encontra-se o princípio da vulnerabilidade do consumidor, que reconhece a fragilidade deste sujeito em múltiplas dimensões, técnica, jurídica, fática e informacional, perante o fornecedor de produtos e serviços. Daniela Engelmann corrobora essa premissa ao evidenciar que a intervenção protetiva atua como elemento de equilíbrio, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor parte da premissa de que o consumidor é a parte vulnerável na relação de consumo (Engelmann, 2020, p. 44). A constatação dessa fraqueza estrutural exige do Poder Judiciário uma postura de contrapeso, interpretando as cláusulas contratuais de maneira mais favorável à parte hipossuficiente.

O principal instrumento de opressão econômica nas relações de consumo de massa reside na utilização de contratos padronizados, elaborados unilateralmente pelo fornecedor sem qualquer espaço para negociação ou modificação por parte do adquirente. Essa modalidade negocial retira do consumidor a sua liberdade de escolha real, impondo-lhe um regime de submissão no qual, segundo a doutrina, o contrato de adesão, longe de representar o ponto de equilíbrio entre vontades convergentes, manifesta-se como uma imposição unilateral do poder econômico do estipulante (Salles, 2008, p. 115). O consumidor, premido pela necessidade de acesso a bens vitais, assina o instrumento sem possuir meios práticos de questionar cláusulas abusivas de autotutela inseridas no texto.

A vulnerabilidade do consumidor é acentuada por práticas comerciais que ignoram o requisito básico do consentimento. Ao enviar cartões de crédito sem qualquer solicitação prévia, as instituições financeiras exercem uma forma de poder privado que tenta “capturar” o consumidor para uma relação de endividamento não planejada. Essa conduta configura um abuso da posição dominante e uma violação frontal à boa-fé objetiva, pois impõe ao indivíduo o ônus de gerenciar um serviço que ele jamais desejou.



Para coibir essa prática agressiva, o Superior Tribunal de Justiça, através da Súmula 532, consolidou o entendimento de que constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa.

Essa assimetria ganha contornos dramáticos quando envolve a prestação de serviços essenciais, como fornecimento de energia elétrica, água, telefonia e planos de saúde, cuja interrupção abrupta desorganiza por completo a vida do cidadão e atinge diretamente a sua integridade física e psíquica. O corte unilateral de tais serviços funciona como uma poderosa medida coercitiva de cobrança extrajudicial, que ignora as vias legais e impõe o adimplemento imediato pela via do fato, contrariando o princípio de que a essencialidade de determinados serviços obsta o uso da interrupção do fornecimento como mero mecanismo privado de coerção para satisfação de créditos (Ruiz; Tavares, 2021, p. 69). O poder econômico, ao valer-se da privação de bens essenciais à vida, comete manifesto abuso de direito.

Diante de tais abusos, o dirigismo contratual exercido pelo Estado manifesta-se como uma ferramenta de resgate da dignidade humana no mercado de consumo, permitindo que o Poder Judiciário invalide disposições que confirmam ao fornecedor prerrogativas unilaterais de punição ou coerção. O controle sobre a autotutela praticada pelas grandes corporações é uma exigência de ordem pública, uma vez que a intervenção do Estado na economia e nas relações contratuais visa, prioritariamente, conferir efetividade aos direitos fundamentais e resguardar a parte vulnerável de práticas que aniquilem a sua autonomia (Engelmann, 2020, p. 46). O restabelecimento da paridade de armas passa, necessariamente, pela limitação drástica das formas de justiça privada que as empresas tentam normalizar em seus contratos de adesão.

3.4 O papel dos Juizados Especiais

Os Juizados Especiais Cíveis, criados pela Lei nº 9.099/1995, representam uma revolução no sistema de justiça brasileiro ao estruturar um procedimento simplificado e acessível para a solução de litígios cotidianos que antes eram ignorados pela justiça comum em razão de seus custos elevados e lentidão crônica. Conforme destaca Daniela Engelmann, o microsistema dos Juizados foi concebido sob a égide de princípios informadores que visam aproximar o cidadão do provimento jurisdicional, operando com base nos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade (Engelmann, 2020, p. 57). Essas diretrizes desburocratizam o acesso à ordem jurídica justa, viabilizando a defesa imediata de direitos lesados.

Para o consumidor vítima da autotutela coercitiva privada, que se vê repentinamente privado de um serviço essencial ou com seu nome lançado em cadastros de inadimplentes de forma indevida, o Juizado Especial surge como a única via célere o bastante para conter o dano em tempo real. A gratuidade de custas no primeiro grau e a dispensa de advogado para causas de menor valor rompem a barreira financeira que impedia a reação dos hipossuficientes, demonstrando que os Juizados Especiais cumprem uma função essencial de inclusão social e democratização do acesso à justiça, garantindo que as demandas de menor complexidade econômica tenham uma resposta rápida do Estado (Engelmann, 2020, p. 58). Trata-se de um instrumento de pacificação social que desestimula as empresas a agirem ao arrepio da lei.

A concessão de tutelas de urgência no âmbito dos Juizados assume papel preponderante no combate ao arbítrio das empresas, servindo como uma barreira de proteção imediata que suspende os efeitos das sanções privadas antes mesmo da instrução processual completa. A celeridade na apreciação de pedidos liminares de religação de serviços ou de exclusão de anotações desabonadoras impede que o fornecedor colha os frutos de sua conduta coercitiva, restabelecendo o império da lei porque a tutela de urgência atua como instrumento de neutralização do perigo de dano imediato provocado pela autotutela privada abusiva, devolvendo provisoriamente



o equilíbrio à relação jurídica (Ruiz; Tavares, 2021, p. 68). A resposta judicial rápida quebra a eficácia da coerção econômica.

Por fim, a atuação integrada e capilarizada dos Juizados Cíveis desempenha uma relevante função pedagógica sobre o mercado de consumo, sinalizando às empresas que a adoção de práticas unilaterais de coerção privada gerará passivos judiciais significativos e condenações em danos morais. O controle exercido por esse microssistema restabelece o equilíbrio de forças e a boa-fé objetiva nas relações privadas, assegurando que o acesso efetivo à justiça, viabilizado pelos Juizados, retira das grandes corporações o incentivo econômico para a prática de abusos e o exercício de coerções extrajudiciais contra o consumidor vulnerável (Engelmann, 2020, p. 61). O fortalecimento desse rito simplificado é, em última análise, a garantia de que o monopólio da jurisdição estatal permanece ativo para proteger a cidadania contra os excessos do poder econômico privado.

3.5 Mecanismos de coerção privada: suspensão de serviços e sanções unilaterais

A prática da autotutela nas relações de consumo contemporâneas manifesta-se de forma incisiva através da suspensão de serviços essenciais como estratégia de cobrança. As grandes empresas concessionárias e fornecedoras de serviços de massa frequentemente ignoram as vias judiciais de execução de crédito, optando pela interrupção imediata do fornecimento para compelir o consumidor ao pagamento. Conforme explicam Ivan Aparecido Ruiz e Gabriela de Oliveira Domingos Tavares, o ordenamento jurídico impõe limites severos a essa prática, uma vez que a dignidade da pessoa humana e a continuidade dos serviços públicos devem prevalecer sobre o interesse econômico de satisfação do crédito.

A essencialidade de determinados serviços públicos, como o fornecimento de energia elétrica e água, impede que a interrupção do serviço seja utilizada como um mero mecanismo privado de coerção para a satisfação de créditos, especialmente quando se trata de débitos pretéritos ou consolidados, sob pena de configurar abuso de direito e violação ao princípio da continuidade. (Ruiz; Tavares, 2021, p. 69).

A prática de negativa de cobertura em planos de saúde sob o argumento de “doença preexistente” revela uma das faces mais severas da autotutela privada, pois transfere ao consumidor o ônus de provar sua boa-fé após a ocorrência do sinistro. Ao agir assim, as operadoras exercem um poder sancionatório unilateral que ignora o dever de vigilância que lhes cabia no momento da contratação.

Para conter esse arbítrio, o Superior Tribunal de Justiça, consolidou entendimento que a recusa de cobertura securitária, sob a alegação de doença preexistente, é ilícita se não houve a exigência de exames médicos prévios à contratação ou a demonstração de má-fé do segurado, através da Súmula 609.

A utilização da autotutela como método de sanção unilateral estende-se também ao campo da negativação de crédito e bloqueios administrativos. O fornecedor, ao deter o controle técnico da plataforma ou do serviço, exerce uma “jurisdição de fato”, em que ele mesmo identifica o suposto inadimplemento, aplica a penalidade e executa a sanção, sem que o consumidor tenha tido a oportunidade de contestar a origem da dívida. Juliana Melazzi Andrade ressalta que essa eficiência técnica muitas vezes atropela as garantias processuais mínimas, transformando o contrato de adesão em um título de execução imediata e inquestionável pela via administrativa privada.

A autotutela privada contratual tem sido utilizada como um mecanismo célere e eficiente de resolução de conflitos nas relações massificadas, mas essa busca por eficiência não pode servir de escudo para o atropelo de



garantias fundamentais, como o contraditório e a ampla defesa, que devem ser observados mesmo nas relações entre particulares. (Andrade, 2025, p. 505).

O abuso de direito manifesta-se precisamente quando o fornecedor, dispondo de meios legais para a cobrança, como a ação monitória ou de execução, prefere a via da coerção direta por ser mais barata e rápida. Raquel Bellini de Oliveira Salles aponta que a sanção privada não pode ser absoluta, devendo sempre passar pelo crivo da proporcionalidade. Se a medida de autotutela impõe ao consumidor um sacrifício maior do que o benefício legítimo buscado pelo fornecedor, há uma clara extrapolação dos limites da autonomia privada, exigindo a intervenção corretiva do Poder Judiciário.

Por fim, é imperativo que o sistema jurídico reconheça que a autotutela coercitiva privada nas relações de consumo desvirtua o papel do Estado como pacificador. Ao permitir que empresas exerçam poder de polícia sobre o cidadão, o sistema jurídico corre o risco de legitimar uma justiça paralela baseada na força financeira. Assim, o controle das sanções privadas é essencial para assegurar que a proteção do crédito não se sobreponha à proteção da pessoa, mantendo a coerência do microsistema consumerista.

3.6 Os Juizados Especiais como instrumento de democratização do acesso à justiça

Os Juizados Especiais Cíveis foram concebidos como a principal porta de entrada para o cidadão comum no sistema de justiça, rompendo com a barreira da inacessibilidade que caracterizava a justiça comum. Através de um rito simplificado, o Estado buscou oferecer uma resposta rápida às demandas cotidianas, especialmente aquelas que envolvem o consumidor vulnerável. Daniela Engelmann destaca que a estrutura dos Juizados é pautada pela proximidade com o jurisdicionado, permitindo que causas de menor complexidade recebam a atenção devida sem o peso da burocracia processual tradicional.

Os Juizados Especiais Cíveis, orientados pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, representam um avanço fundamental na democratização do acesso à justiça, permitindo que as demandas de menor valor econômico, mas de grande impacto na vida do cidadão, recebam uma tutela jurisdicional efetiva. (Engelmann, 2020, p. 57).

O papel dos Juizados na mitigação da autotutela privada é estratégico, pois oferece um contrapeso acessível ao poder das grandes corporações. Quando o consumidor é vítima de uma sanção unilateral abusiva, a possibilidade de ingressar em juízo sem custas e, em muitos casos, sem advogado, desequilibra a estratégia da empresa que contava com a inércia do lesado. A facilitação do acesso à justiça transforma o que seria uma “justiça de mão própria” das empresas em um conflito sob supervisão judicial, em que a vulnerabilidade do consumidor é protegida pela inversão do ônus da prova.

O acesso à justiça viabilizado pelos Juizados Especiais retira das grandes corporações o incentivo econômico para a prática de abusos e para o exercício de coerções extrajudiciais, pois torna a resposta estatal mais provável, próxima e eficaz na proteção do contratante vulnerável. (Engelmann, 2020, p. 61).

A celeridade inerente ao rito dos Juizados é o veneno contra a eficácia da autotutela coercitiva. Se a empresa corta um serviço para forçar o pagamento, e o consumidor obtém uma decisão em poucos dias, a estratégia de coerção falha em seu objetivo primordial. A estrutura dos Juizados permite que o processo seja um instrumento de educação do mercado, sinalizando que as práticas abusivas serão prontamente reprimidas. Para a doutrina, essa



eficiência jurisdicional é o que garante que o monopólio estatal da jurisdição não seja apenas formal, mas uma realidade sentida pelo cidadão.

Conclui-se que o papel dos Juizados ultrapassa a mera resolução de processos; eles funcionam como órgãos de vigilância social contra o arbítrio privado. Ao oferecer um procedimento em que a “verdade real” e a equidade prevalecem sobre formalismos excessivos, os Juizados asseguram que o consumidor não seja esmagado pela engrenagem econômica das grandes prestadoras de serviço. O fortalecimento deste sistema é, portanto, o fortalecimento da própria cidadania e do Estado Democrático de Direito.

3.7 A tutela de urgência nos Juizados: mitigação imediata da coerção ilegal

A tutela de urgência nos Juizados Especiais funciona como o mecanismo de defesa imediata do consumidor contra os atos consumados de autotutela privada. Em situações onde o perigo de dano é iminente, como o corte de luz em uma residência com idosos ou o bloqueio de uma conta bancária essencial, a espera pelo fim do processo seria fatal para o direito do autor. Conforme pontuam Ruiz e Tavares, a liminar judicial atua como um freio de emergência, suspendendo os efeitos da sanção privada abusiva e restabelecendo o status quo até que o mérito da questão seja devidamente debatido sob o crivo do contraditório.

A tutela de urgência atua como instrumento de neutralização do perigo de dano imediato provocado pela autotutela privada abusiva, devolvendo provisoriamente o equilíbrio à relação jurídica e impedindo que o fornecedor colha os frutos de sua conduta coercitiva antes do pronunciamento final do Estado. (Ruiz; Tavares, 2021, p. 68).

A eficácia dessa medida reside na sua capacidade de interromper o ciclo de coerção econômica. Ao determinar a religação de um serviço ou a retirada de um nome dos órgãos de proteção ao crédito em 24 ou 48 horas, o Juiz do Juizado anula o poder de pressão que a empresa exercia sobre o consumidor. Raquel Salles reforça que o controle judicial das sanções deve ser ágil para ser efetivo; caso contrário, a sanção privada atinge seu objetivo ilícito pela mera passagem do tempo, tornando a sentença final um “consolo tardio” para o autor que já sofreu todos os prejuízos da coerção.

O controle judicial das sanções privadas deve ser exercido com rigor e agilidade, especialmente quando a medida punitiva imposta unilateralmente atinge direitos fundamentais ou serviços essenciais, sob pena de a demora jurisdicional legitimar indiretamente o arbítrio do contratante mais forte. (Salles, 2008, p. 288).

Nos Juizados, a concessão de tutelas de urgência é facilitada pela natureza das causas, que muitas vezes apresentam prova documental robusta do abuso, como faturas pagas ou protocolos de atendimento não resolvidos. O magistrado, ao vislumbrar a probabilidade do direito e o perigo na demora, intervém na autonomia privada para evitar que a autotutela se converta em exercício arbitrário das próprias razões. Essa intervenção é legítima e necessária, pois protege a ordem pública e impede que a força econômica se sobreponha à legalidade vigente.

Outro ponto relevante é a fixação de astreintes, ou multas diárias, para garantir o cumprimento das tutelas de urgência. A multa funciona como um contraestímulo à resistência da empresa, garantindo que a ordem judicial seja respeitada de imediato. Nos Juizados, essa ferramenta é vital para que a empresa sinta que o custo da desobediência à ordem judicial supera o ganho obtido com a manutenção da coerção privada contra o consumidor. A tutela de urgência, portanto, não apenas protege o direito, mas reafirma a autoridade do Estado perante o poder privado.



Em suma, a tutela de urgência no microssistema dos Juizados Especiais é o antídoto mais eficaz contra a “justiça privada” das grandes corporações. Ela garante que a discussão sobre o débito ou a conduta ocorra no plano do direito, e não no plano da força. Ao mitigar os danos imediatos, o Juizado cumpre sua missão constitucional de prestar assistência jurídica integral e efetiva, impedindo que a autotutela coercitiva privada se torne a regra nas relações de consumo brasileiras.

3.8 A função pedagógica do dano moral e o desincentivo à autotutela coercitiva

A conclusão lógica da atuação do Juizado Especial na mitigação da autotutela privada reside na aplicação de condenações que possuam um efetivo caráter preventivo e pedagógico. No sistema de consumo, a indenização por danos morais não deve apenas compensar o sofrimento do indivíduo, mas também desestimular o fornecedor de repetir a conduta abusiva. Daniela Engelmann argumenta que, sem um desincentivo econômico real, as grandes empresas continuarão a preferir a autotutela ilegal, que é rápida e barata, em detrimento dos meios legais de solução de conflitos.

A eficácia dos Juizados Especiais na proteção do consumidor depende da imposição de sanções que retirem o proveito econômico da prática ilícita. O valor da condenação deve ser suficiente para desestimular o fornecedor a manter condutas de autotutela coercitiva, funcionando como um mecanismo de prevenção de novos danos. (Engelmann, 2020, p. 61).

O conceito de “danos morais punitivos” ou a função dissuasória da responsabilidade civil é fundamental para combater a prática do “lucro ilícito”, em que a empresa calcula que é mais lucrativo lesar milhares de consumidores e pagar poucas indenizações baixas do que investir em processos de cobrança regulares. Se a autotutela coercitiva gera um ganho de eficiência para a empresa à custa do direito do consumidor, o Juizado deve inverter essa lógica através de condenações que demonstrem que o abuso de poder privado é economicamente inviável.

A punição do abuso na autotutela privada serve para reafirmar a autoridade do Estado e do Direito sobre o poder econômico. A condenação pedagógica sinaliza ao mercado que a justiça pelas próprias mãos não será tolerada e que o custo do desrespeito à vulnerabilidade do consumidor será superior ao benefício da coerção ilegal. (Salles, 2008, p. 288).

Além do valor pecuniário, a função pedagógica se manifesta na alteração de comportamento das empresas litigantes. A acumulação de condenações em casos idênticos de suspensão indevida ou bloqueio unilateral de contas força as corporações a revisarem seus protocolos internos e seus algoritmos de sanção. O Juizado Especial atua, assim, como um regulador indireto do mercado, em que cada sentença favorável ao consumidor contribui para a redução sistêmica do uso da autotutela coercitiva no setor de serviços.

A tese do desvio produtivo do consumidor também se encaixa nesta função pedagógica. Quando o Juizado reconhece que o tempo gasto pelo consumidor para desfazer um ato de autotutela abusiva é indenizável, ele está punindo a empresa por ter transferido ao vulnerável o ônus de resolver um problema que ela mesma criou. Essa compreensão reforça que a autotutela não é um “atalho legítimo”, mas uma transferência indevida de custos e riscos para a parte mais fraca da relação.



4. CONCLUSÃO

A análise desenvolvida permite concluir que a autotutela, embora historicamente associada à vingança privada e à imposição direta da força, não desapareceu com a consolidação do Estado de Direito. Ao contrário, nas relações de consumo contemporâneas, ela passou a assumir novas formas, mais sofisticadas e menos visíveis, manifestando-se por meio de instrumentos contratuais, tecnológicos e econômicos colocados à disposição dos fornecedores. Assim, a coerção privada deixou de depender da força física para operar por meio de bloqueios remotos, suspensão unilateral de serviços, exclusão de contas digitais, negativa de cobertura, negativação indevida e outras sanções aplicadas diretamente contra o consumidor.

Verifica-se, portanto, que a autotutela coercitiva privada representa um dos grandes desafios do Direito do Consumidor na sociedade de massa. Isso porque o fornecedor, valendo-se de sua superioridade técnica, econômica e informacional, passa a ocupar simultaneamente as posições de parte interessada, intérprete do contrato, julgador da suposta infração e executor da sanção. Tal dinâmica rompe o equilíbrio mínimo da relação jurídica, esvazia o contraditório e desloca para o consumidor vulnerável o ônus de suportar imediatamente os efeitos de uma medida unilateral, ainda que a cobrança, o bloqueio ou a penalidade sejam posteriormente reconhecidos como indevidos.

Nesse contexto, a vulnerabilidade do consumidor revela-se elemento central para a compreensão do problema. A sanção privada aplicada por grandes corporações não atinge sujeitos em posição de igualdade, mas indivíduos que dependem de serviços essenciais, plataformas digitais, crédito, energia, água, telefonia, internet, saúde e instrumentos tecnológicos incorporados à sua rotina pessoal e profissional. Por isso, quando o fornecedor utiliza tais serviços como mecanismo de pressão, a controvérsia deixa de ser resolvida no plano jurídico e passa a ser decidida pela força econômica do contratante mais poderoso.

Diante desse cenário, os Juizados Especiais Cíveis assumem papel indispensável na contenção da autotutela coercitiva privada. A simplicidade do rito, a celeridade, a informalidade, a gratuidade inicial e a possibilidade de concessão de tutelas de urgência tornam esse microssistema uma das vias mais efetivas para restaurar o equilíbrio da relação de consumo. A atuação rápida do Poder Judiciário impede que o fornecedor se beneficie do fato consumado e recoloca o conflito no espaço institucional adequado, submetido ao controle da legalidade, da proporcionalidade, da boa-fé objetiva e do devido processo legal.

A jurisprudência das Turmas Recursais do Estado de Mato Grosso reforça essa compreensão ao reconhecer a ilicitude de práticas como bloqueio remoto de sistema fotovoltaico incorporado ao imóvel, suspensão indevida de serviços essenciais, ausência de notificação prévia e interrupção irregular de fornecimento. Esses precedentes evidenciam que a proteção do crédito e a eficiência empresarial não autorizam o fornecedor a substituir os meios legais de cobrança por mecanismos privados de coerção. Ao contrário, quando existem instrumentos jurídicos adequados para a satisfação do crédito, a adoção de sanções unilaterais revela abuso de direito e afronta ao monopólio estatal da jurisdição.

Também se constata que a tutela de urgência possui função decisiva na mitigação dos danos decorrentes da autotutela privada abusiva. Em muitos casos, a demora processual favoreceria exatamente aquele que praticou o abuso, permitindo que o consumidor permanecesse privado de serviço essencial, acesso digital, equipamento ou crédito enquanto aguardasse a solução final da demanda. Por isso, a atuação liminar dos Juizados não apenas protege o direito individual, mas impede que a coerção privada alcance seu objetivo principal: forçar o consumidor a se submeter à vontade empresarial antes de qualquer apreciação judicial.

Além disso, a responsabilização civil, especialmente por meio da indenização por dano moral com função pedagógica, revela-se necessária para retirar o incentivo econômico da prática abusiva. Em relações de consumo massificadas, condenações meramente simbólicas podem ser absorvidas como custo operacional, mantendo-se



vantajosa a conduta ilícita. A reparação adequada, portanto, não possui apenas finalidade compensatória, mas também preventiva, pois sinaliza ao mercado que a justiça pelas próprias mãos, ainda que travestida de eficiência tecnológica ou contratual, não será tolerada pelo ordenamento jurídico.

Conclui-se, assim, que os Juizados Especiais Cíveis constituem instrumento fundamental de mitigação da autotutela coercitiva privada nas relações de consumo. Ao oferecer resposta jurisdicional acessível, célere e efetiva, esse microssistema reafirma a autoridade do Estado, protege o consumidor vulnerável e impede que grandes fornecedores convertam sua superioridade técnica e econômica em poder privado de punição. O fortalecimento dos Juizados, portanto, representa não apenas a ampliação do acesso à justiça, mas também a preservação da cidadania, da boa-fé objetiva, da dignidade da pessoa humana e da própria legitimidade do Estado Democrático de Direito diante dos excessos do poder econômico privado.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Juliana Melazzi. **O controle da autotutela privada**. Revista de Processo, v. 367, p. 485-517, set. 2025.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 532**. Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa. Corte Especial, julgado em 03/06/2015, DJe 08/06/2015.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 609**. A recusa de cobertura securitária, sob a alegação de doença preexistente, é ilícita se não houve a exigência de exames médicos prévios à contratação ou a demonstração de má-fé do segurado. Segunda Seção, julgado em 11/04/2018, DJe 17/04/2018.
- ENGELMANN, Daniela. **A resolução autocompositiva online dos conflitos de consumo no Brasil**. 2020. 125 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), Porto Alegre, 2020.
- MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado Cível nº 1012491-54.2025.8.11.0037**. Relator: Walter Pereira de Souza. Primeira Turma Recursal, Julgado em 09/04/2026, Publicado no DJE em 14/04/2026.
- MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado Cível nº 1013129-56.2025.8.11.0015**. Relator: Edson Dias Reis. Segunda Turma Recursal, Julgado em 02/12/2025, Publicado no DJE em 08/12/2025.
- MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado Cível nº 1023002-17.2024.8.11.0015**. Relator: Hildebrando da Costa Marques. Terceira Turma Recursal, Julgado em 17/11/2025, Publicado no DJE em 24/11/2025.
- MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado Cível nº 1068390-48.2025.8.11.0001**. Relator: Walter Pereira de Souza. Primeira Turma Recursal, Julgado em 23/04/2026, Publicado no DJE em 28/04/2026.
- RUIZ, Ivan Aparecido; TAVARES, Gabriela de Oliveira Domingos. **Da Autotutela como Método Alternativo de Solução de Conflito Aplicado ao Procon**. Revista Lumen, v. 23, n. 1, p. 64-70, 2021.
- SALLES, Raquel Bellini de Oliveira. **O controle judicial das sanções privadas**. 2008. 312 f. Tese (Doutorado em Direito Civil) - Faculdade de Direito, Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Rio de Janeiro, 2008.