

Há “indústria do dano moral” contra os bancos? Tentativa de resposta por meio de análise jurimétrica

Pedro Augusto GREGORINI*

Maria Elisa Cesar NOVAIS**

Maria Paula BERTRAN***

RESUMO: A responsabilização civil das instituições financeiras por danos materiais e morais decorrentes de práticas na prestação de serviços e concessão de crédito é um dos assuntos de maior litigiosidade no sistema de justiça. Importa identificar a sua distribuição entre os demais assuntos, o resultado obtido pelos envolvidos na demanda e a média do valor das ações. Por meio de jurimetria, estatística e ciência de dados voltadas a análises empíricas quantitativas, foi possível identificar que os bancos são os maiores proponentes dos pedidos de indenização por dano material e réus na quase totalidade dos pedidos de danos morais, assim como os consumidores sagram-se vencedores na maior parte das ações e o valor médio delas é bastante módico, sendo os requerimentos de indenização por danos morais elaborados em valor inferior aos de danos materiais. A parcial procedência também é o resultado que prevalece nos danos morais, permitindo concluir que os valores efetivamente recebidos como indenização são ainda menores. Os dados são indicativos de que a “indústria do dano moral” não se comprova nos litígios bancários. Infere-se que as instituições financeiras não agem no sistema de justiça como um bloco monolítico, com estratégias idênticas e chama a atenção que um assunto com jurisprudência nacional bastante consolidada, como a inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, ainda contribua significativamente para o aumento da litigância em consumo bancário.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade civil; danos materiais e morais; bancos; direito do consumidor; análise quantitativa.

SUMÁRIO: 1. Introdução; – 2. Recorte de análise, pergunta e objetivos de pesquisa; – 3. Metodologia; – 4. Área de execução de pesquisa, universo e amostra; – 5. Coleta e armazenamento dos dados pesquisados; – 6. Formas de análise e de extração de inferências; – 7. Danos materiais, morais e decorrentes da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes: distribuição entre as instituições financeiras e resultado das ações; – 8. Valor da causa dos danos materiais, morais e decorrentes da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes; – 9. Inferências extraídas das análises produzidas; – 10. Conclusão; – Referências.

TITLE: *Does a “Moral Damage Industry” Exist in Banking Litigation? A Jurimetric Approach*

ABSTRACT: *The civil liability of financial institutions for material and moral damages resulting from service provision and credit practices ranks among the most litigated issues in the system of justice. It is critical to examine its proportion among other case types, litigation outcomes for involved parties and average claim values. Through jurimetrics, statistics and data science applied to quantitative empirical analyses, the study reveals that banks are the primary claimants in material damage cases while*

* Doutorando do Programa de Direito e Desenvolvimento da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto. Mestre em Direito pela Universidade de São Paulo – USP (2021). Especialista em Direito Civil pela Universidade de São Paulo – USP (2021). Advogado (Direito Civil e do Consumidor).

** Doutora (2022) e mestra (2013) pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo – USP. Professora convidada da pós-graduação *lato sensu* na Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo e Universidade Presbiteriana Mackenzie. Professora efetiva de Direito Processual Civil da Universidade Estadual Paulista – UNESP. Pesquisadora nas áreas de direitos coletivos, acesso à justiça, igualdade e participação.

*** Livre-Docente (2015), Doutora (2010) e Mestre (2006) pela Universidade de São Paulo – USP. Professora de Direito Econômico da Universidade de São Paulo. Distinguished Brazilian Fulbright Chair in Democracy and Human Development (2018). Visiting Professor na Stanford Law School (2020). Fundadora do Acredito Think Tank, grupo de pesquisa e extensão sobre sustentabilidade do crédito da USP.

being defendants in nearly all moral damage suits. Consumers prevail in most cases, with award amounts being notably modest—moral damage claims are systematically filed for lower amounts than material damages. Partial grating of claims is also the prevailing outcome in moral damages cases, demonstrating that the actual compensation amounts awarded are even lower than the requested. The data indicates the alleged “moral damage industry” remains unsubstantiated in banking litigation. Findings suggest financial institutions do not operate as a monolithic bloc in the system of justice, employing varied legal strategies. Notably, even well-established legal matters (e.g., undue registration in credit bureau listings) continue driving significant litigation volume in consumer banking disputes.

KEYWORDS: *Civil liability; material and moral damages; banks; consumer rights; quantitative empirical analysis.*

CONTENTS: *1. Introduction; – 2. Analysis outline, research questions and objectives; – 3. Methodology; – 4. Research execution area, universe and sample; – 5. Researched data collection and storage; – 6. Forms of analysis and extraction of inferences; – 7. Material and moral damages and those from undue registration in credit bureau listings: distribution among financial institutions and lawsuit results; – 8. Material and moral damages and those from undue registration in credit bureau listings: claims’ amount; – 9. Inferences drawn from the conducted analyses; – 10. Conclusion; – References.*

1. Introdução

As relações havidas entre instituições financeiras e seus clientes, quando do uso dos seus serviços ou na concessão de crédito, já foram objeto de intenso debate sobre a sua configuração como relação de consumo e, portanto, merecedora da lei protetora instituída pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).¹

O incremento na remuneração dos serviços bancários e o estímulo à concessão de crédito ocorridos desde a estabilização monetária iniciada a partir de 1994 (Plano Real) refletiu-se no aumento da litigiosidade entre bancos e seus consumidores. Esta litigiosidade é traduzida em uma litigância repetitiva no sistema de justiça e tem seu diagnóstico há mais de uma década, fazendo das instituições financeiras, desde então, um dos maiores litigantes repetitivos.

O primeiro estudo divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça já constatava, em 2011, que o setor bancário correspondia a mais da metade (54%) do total de processos pertencentes aos 100 maiores litigantes da Justiça Estadual. No volume de processos, os bancos ocupavam 52% dos processos no polo ativo e 48% no polo passivo. Os bancos privados mais litigantes eram o Banco Itaú, Banco Bradesco e Banco Santander.²

¹ A esse respeito, verificar a ADI nº 2591/STF, movida pela Consif – Confederação Nacional do Sistema Financeiro, que questionou a incidência do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990 aos serviços de natureza bancária, julgada improcedente, confirmando o enquadramento das instituições financeiras às disposições do Código de Defesa do Consumidor.

² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *100 maiores litigantes*. Brasília: Departamento de Pesquisas Judiciárias, 2011, p. 14 e 25. Disponível em: cnj.jus.br/.

Em 2018, o mesmo órgão elaborou novo estudo, concentrando seus diagnósticos nas ações consumeristas no período compreendido entre os anos de 2009 e 2015, em sete unidades federativas (São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Bahia, Distrito Federal, Mato Grosso do Sul e Amazonas). O estudo constatou que o setor financeiro é o maior litigante na Justiça Estadual de São Paulo, com cerca de 40,3% dos processos de Direito do Consumidor no Tribunal de Justiça. Novamente, os bancos mais litigantes, em números absolutos, são Itaú, Bradesco e Santander, nesta ordem.³ Tais características permanecem em vias administrativas, com o setor financeiro como o mais reclamado nos registros da plataforma digital Consumidor.gov.br (27,9%), com mais do que o dobro de reclamações em relação ao segundo lugar.⁴

As práticas bancárias, tanto na oferta de serviços, como na concessão de crédito, são objeto de diversas demandas judiciais que reclamam a responsabilização civil das instituições financeiras e a sua compensação, mediante indenizações por danos materiais e morais. Segundo o Anuário da Justiça Brasil 2024, elaborado com dados do Conselho Nacional de Justiça,⁵ os pedidos de indenização por danos materiais e morais totalizaram 12% de todos os casos novos propostos em 2023. Quando separados, os dados de 2023 mostram que o dano moral, com 2,5 milhões de casos novos, supera o volume de execuções fiscais.

O dano moral, especificamente, conta com genérica previsão em nosso ordenamento jurídico, fundamentado essencialmente no art. 5º, inciso X, da Constituição Federal. No que concerne às questões contratuais e, pontualmente, às contratações bancárias, as disposições civis (arts. 12 e 186, do Código Civil) e consumeristas (art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor) direcionam a reparação efetiva a danos extrapatrimoniais. A sua fixação, por sua vez, é de extrema dificuldade, posto que não há legislação com essa finalidade, valendo-se de uma construção doutrinária,⁶ que encontra algumas balizas jurisprudenciais,⁷ porém, sem formação de qualquer precedente vinculativo.

³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Políticas públicas do poder judiciário: os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamentos e proposições*. Série Justiça Pesquisa. Brasília: CNJ, 2018, p. 72-73. Disponível em: bibliotecadigital.cnj.jus.br/. O índice de litigância nacional é fruto de pesquisas realizadas pelo Acredito Think Tank, da USP e visa a estabelecer a razão entre volume de litígios e número de clientes, uma medida capaz de indicar a postura dos litigantes em termos proporcionais e não apenas em termos absolutos, necessariamente contaminado pelo próprio tamanho da instituição financeira.

⁴ SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. *Boletim Consumidor.gov.br 2023*. Brasília: SENACON, 2024, p. 8. Disponível em: consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/.

⁵ CONSULTOR JURÍDICO. *Anuário da Justiça 2024*. São Paulo: Conjur Editorial, 2024, p. 38-40. Disponível em: anuario.conjur.com.br/.

⁶ TARTUCE, Flávio. *Direito civil*, vol. 2. 12ª ed. rev., atu. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 429-435; BODIN DE MORAES, Maria Celina. Conceito, função e quantificação do dano moral. *Revista IBERC*, vol. 1, n. 1, 2019. Ver, ainda, Enunciado 588, VII Jornadas de Direito Civil (2015): “O patrimônio do ofendido não pode funcionar como parâmetro preponderante para o arbitramento da compensação por dano extrapatrimonial”.

⁷ De acordo com: O método bifásico de quantificação das indenizações por danos morais: apontamentos a partir da jurisprudência do STJ. *Migalhas*, 3.3.2022; e com: Conflitos entre a proteção ao crédito e a defesa do consumidor. *STJ Notícias*, 20.9.2020.

A investigação proposta neste trabalho se vale de ferramentas tecnológicas para a realização de coleta de dados de processos judiciais em larga escala. A escolha pela Justiça Comum se deu pelo fato de que os litígios envolvendo o setor bancário tramitam majoritariamente nesse segmento da Justiça. A escolha pelo Tribunal de Justiça de São Paulo justifica-se por ser o maior tribunal do país, da familiaridade do primeiro autor com o sistema de processos eletrônicos adotado pelo Tribunal na época da coleta dos dados e pelo *software* utilizado para a coleta ter sido projetado para extrair os dados do referido Tribunal. As razões para concentrar a coleta de dados relativos aos Bancos Itaú, Bradesco e Santander estão relacionadas aos resultados dos estudos citados, que demonstram serem tais instituições financeiras os maiores litigantes privados do setor.

2. Recorte de análise, pergunta e objetivos de pesquisa

Tendo em vista o relevante papel dos pedidos de indenização por danos materiais e morais na composição da litigância no consumo bancário, a base de dados produzida traz indicativos interessantes sobre o tema.

Especificamente para este trabalho, elaborou-se a seguinte pergunta: quais são as características das ações movidas contra instituições financeiras que versam sobre danos materiais e morais?

De maneira detalhada, podem ser formuladas as seguintes indagações: Qual é o percentual das ações no total judicializado? Qual é o resultado das sentenças? Qual é o valor médio das ações?

Na pesquisa, tem-se como recorte institucional a Justiça Comum Estadual de São Paulo (TJSP); como critério cronológico os processos sentenciados no período de 2019 (jan.-dez.); e como temático os processos de natureza cível (não criminais) em que figuram como partes os bancos Bradesco, Itaú e Santander.

O recorte de análise dos danos materiais e morais decorre de um recorte inicial maior para a análise de ramos de direito, assuntos e classes processuais mais frequentes envolvendo as instituições financeiras. Além disso, procedeu-se a uma análise comparativa dos danos morais e materiais com os danos reclamados judicialmente contra as instituições financeiras pela indevida inclusão em cadastro de inadimplentes. Este recorte será detalhado no item 4 deste trabalho.

3. Metodologia

A interdisciplinaridade aplicada neste trabalho articula conhecimentos das áreas de Ciência de Dados, Estatística e Direito. Essa combinação de áreas de conhecimento vem sendo associada ao termo “Jurimetria”.

A conexão interdisciplinar se justifica na medida em que a coleta de dados em larga escala e a sua consolidação em termos estatísticos se mostra útil na análise dos fenômenos jurídicos e da atividade jurisdicional. A articulação de abordagens de Ciência de Dados, de Estatística e de Direito revelou-se como tendência nas principais entidades de pesquisa nos últimos dez anos.⁸

O principal método adotado é a Análise Empírica Quantitativa (Estatística Descritiva) de processos judiciais cujos dados estão disponíveis no site do Tribunal de Justiça de São Paulo. Mais especificamente, a pesquisa foi executada com a combinação da seguinte abordagem interdisciplinar: (i) técnicas e procedimentos decorrentes do campo da Ciência de Dados: *web scraping*,⁹ definida como coleta automatizada de dados de processos judiciais em larga escala do site do Tribunal utilizando um programa de computador desenvolvido para a finalidade desta pesquisa (*software* próprio); e, tratamento dos dados: padronização e organização dos dados coletados e compilação das informações utilizando programas de computador para essa finalidade já existentes no mercado (*softwares*: *Excel* e *Tableau*); (ii) técnicas e procedimentos decorrentes do campo da Estatística Descritiva: quantificação dos dados processuais e das informações através de medidas estatísticas de tendência central e de medidas de variação e formato¹⁰ utilizando programas de computador para essa finalidade já existentes no mercado (*softwares*: *Excel* e *Tableau*); (iii) técnicas e procedimentos decorrentes do campo da análise visual de dados (*Visual Analytics*):¹¹ produção de painel de indicadores

⁸ A exemplo da pesquisa “Os 100 maiores litigantes” (disponível em: cnj.jus.br/) e “Os maiores litigantes nas ações consumeristas na Justiça Estadual: mapeamento e proposições” (disponível em: cnj.jus.br/), entre outros estudos produzidos pelo Conselho Nacional de Justiça em parceria com instituições de ensino e pesquisa.

⁹ *Web Scraping* (também chamado de “*Web Harvesting*”, “extração de dados da *web*” ou mesmo “mineração de dados da *web*”): pode ser definido como a construção de um agente para baixar, analisar e organizar dados da *web* de maneira automatizada. Ou, em outras palavras: em vez de um usuário final humano clicar em um navegador da internet e copiar e colar (transferir) partes e textos interessantes para uma planilha, as ferramentas de *Web Scraping* transferem essa tarefa para um programa de computador que pode executá-lo de forma mais rápida e confiável do que um ser humano (BROUCKE, Seppie Vanden; BAASENS, Bart. *Practical web scraping for data science: best practices and examples with python*. New York: Apress, 2018). Trata-se de uma forma automatizada de extrair informações da internet e transferi-las para outro local.

¹⁰ LEVINE, David M.; STEPHAN, David F.; SZABAT, Kathryn A. *Estatística: teoria e aplicações usando o Microsoft Excel em português*. Trad. Teresa Cristina Padilha de Souza. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

¹¹ *Visual Analytics*: técnicas de representação visual e interativa de informações. De uma forma bastante simplificada, enquanto as técnicas de processamento computacional transformam e resumem estatisticamente os dados, as técnicas de *Visual Analytics* produzem representações visuais e interativas das informações, facilitando a análise e interpretação humana. Tradicionalmente, há uma combinação interativa entre o processamento computacional de dados e a representação visual desses dados, visando facilitar a análise humana das informações (ANDRIENKO, Natalia et al. *Visual analytics for data scientists*. Cham: Springer Nature Switzerland, 2020).

interativos on-line¹² e design gráfico das informações com o uso de programas de computador para essa finalidade já existentes no mercado (*softwares: Excel e Tableau*); (iv) técnicas e procedimentos decorrentes do campo da metodologia científica em pesquisas empíricas: aplicação de métodos dedutivos e indutivos na análise dos dados produzidos, bem como extração de inferências¹³ ou conclusões voltadas a atender aos objetivos de pesquisa.

4. Área de execução de pesquisa, universo e amostra

O universo da pesquisa corresponde ao total de dados coletados, tratados e compilados: 119.010 processos judiciais cíveis (não-criminais), sentenciados em 2019, pelos juízes do Tribunal de Justiça de São Paulo, envolvendo as instituições Bradesco, Santander e Itaú. A distribuição de processos sentenciados no período em relação a cada instituição está descrita na tabela a seguir.

Tabela 1 – Área de execução da pesquisa, universo e amostra – Justiça Comum de São Paulo – processos não criminais sentenciados em 2019 em números absolutos e relativos

Banco	Quantidade de processos (números absolutos)	Percentual (números relativos)
Bradesco	60.741	51%
Santander	33.242	28%
Itaú	25.027	21%
Total	119.010	100%

Fonte: elaboração própria

Nota: A quantidade real de sentenças envolvendo as instituições financeiras é maior do que os números que compõem o universo de pesquisa, pois na etapa de tratamento de dados houve processos excluídos em virtude da falta de padronização das informações disponíveis no site do Tribunal de Justiça de São Paulo (fonte de coleta dos dados).

5. Coleta e armazenamento dos dados pesquisados

A base de dados produzida neste trabalho é composta pela reunião de informações extraídas de duas fontes distintas, ambas do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Na etapa 1 de coleta de dados, foram realizadas consultas ao banco de sentenças do Tribunal de Justiça de São Paulo¹⁴ (fonte 1) de modo a identificar os processos que foram sentenciados no período de 2019 envolvendo os bancos analisados. Nessa primeira etapa

¹² Link de acesso ao painel de indicadores produzido neste trabalho: public.tableau.com/app/profile/pedro.augusto.gregorini/viz/PaineldeIndicadoresInterativosOn-lineclasseXassuntov5/Painel3.

¹³ EPSTEIN, Lee; KING, Gary. *Pesquisa empírica em direito*: as regras de inferência. Trad. Fábio Morosini et al. São Paulo: FGV, 2013.

¹⁴ Acesso ao banco de sentenças do TJSP. Disponível em: esaj.tjsp.jus.br/cjpg/.

foram coletados os dados básicos dos processos: numeração processual, vara de tramitação e dispositivo de sentença. Na etapa 2 da coleta foram pesquisados os extratos de consulta processual (fonte 2) de cada processo judicial identificado na etapa 1, tendo sido extraídas todas as informações e movimentações processuais disponibilizadas nos referidos extratos de consulta.¹⁵

Os dados processuais foram coletados entre as datas de 24/06/2020 e 25/06/2020. A base de dados produzida para os fins deste trabalho é formada pela junção organizada das informações coletadas do banco de sentenças do Tribunal (fonte 1) e do extrato de consulta processual (fonte 2) dos processos identificados na etapa 1.

6. Formas de análise e de extração de inferências

Utilizando o painel de indicadores interativos on-line (*Tableau*) produzido neste trabalho,¹⁶ bem como as tabelas dinâmicas e os gráficos elaborados (*Microsoft Excel*), foi possível analisar estatisticamente as características dos processos judiciais relativas aos danos materiais e morais das ações ajuizadas e do valor de tais causas (mínimo, máximo, média, mediana e quartis).

Para esta análise, utilizaram-se os filtros do polo da ação como banco réu, classe processual “Processo Civil” (nível 1) e assuntos “indenização por dano material” e “indenização por dano moral” (nível 3).¹⁷

Dado que existe classificação específica para o assunto “Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes” (nível 3), que se relaciona com pedido de danos morais, este assunto também integra o objeto de pesquisa.¹⁸

Assim, na combinação dos filtros de classe processual “Processo Civil” (nível 1) e assunto “indenização por dano material” (nível 3), foram encontrados 8.856 processos; quando o

¹⁵ Acesso ao sistema de consulta processual individual do TJSP. Disponível em: esaj.tjsp.jus.br/cpopg/open.do.

¹⁶ Ver nota 15.

¹⁷ Isto porque o assunto “responsabilidade civil” constitui um termo ambíguo (identificado em mais de um assunto), que pode ser encontrado a partir do nível 2 de assuntos, repetindo-se até o último nível (nível 6), o que impacta na quantidade de processos sob análise e, portanto, na representatividade do estudo. Também pode combinar com outras classes processuais, alterando consideravelmente o número de processos analisados, que, inclusive, podem se repetir, o que compromete a clareza do estudo.

¹⁸ Há três classificações em assuntos, cujos termos são “responsabilidade do fornecedor”, “indenização do prejuízo” e “perdas e danos” (encontrados desde o nível 3). A representatividade dos dois primeiros, quando combinada com a classe processual “Processo Civil”, é irrelevante (62 processos, para “indenização do prejuízo”; 92 processos, para “responsabilidade do fornecedor”); no assunto “perdas e danos”, foram encontrados 2.075 processos, o que significa apenas 1,8% das ações pesquisadas, com características muito distintas em relação às demais ações de responsabilidade civil, a exemplo do valor da causa, que são muito discrepantes entre as instituições financeiras nas ações classificadas como “perdas e danos”, enquanto nas demais ações guardam alguma similaridade, justificando o descarte da sua análise para não comprometer o estudo.

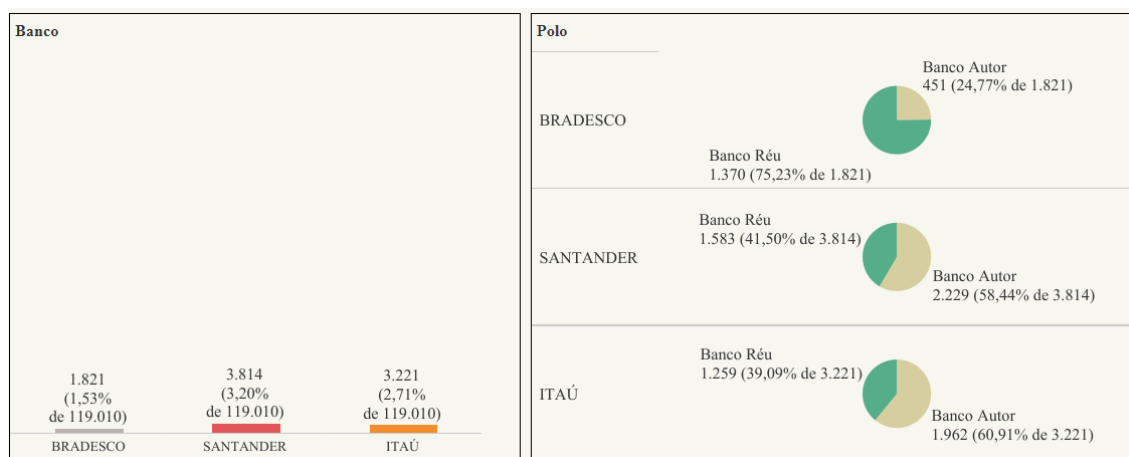
assunto é “indenização por dano moral” (nível 3), também combinado com classe processual “Processo Civil” (nível 1), foram encontrados 9.854 processos; por fim, quando o assunto é “Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes” (nível 3) combinado com classe processual “Processo Civil” (nível 1), foram encontrados 5.281 processos.

A partir das rotinas descritas acima, foi possível realizar as análises propostas neste e em outros trabalhos desenvolvidos com a base de dados produzida.¹⁹

7. Danos materiais, danos morais e danos decorrentes da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes: distribuição entre as instituições financeiras e resultado das ações

Na distribuição entre os bancos pesquisados, das 8.856 ações que versam sobre danos materiais, os bancos são réus em 4.212 e autores em 4.644 ações. Bradesco, como exceção, é mais réu do que autor nesta espécie de ação. No caso de indenização por danos morais, os 3 bancos são réus em mais de 99% das ações. Em ações para indenização por cadastro indevido de inadimplentes, os 3 bancos são réus também em 99% das ações.

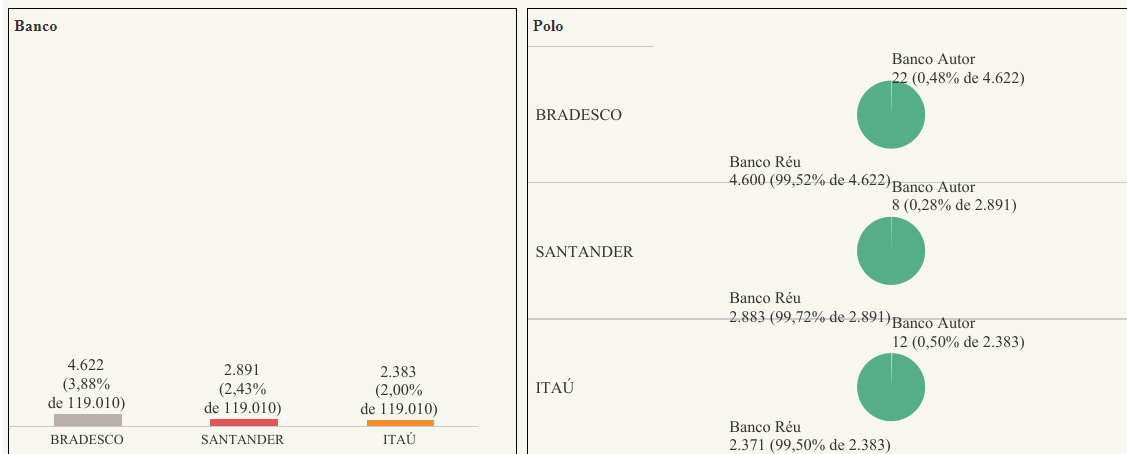
Gráfico 1 – Indenização por dano material (todos os bancos, todos os polos)



Fonte: elaboração própria

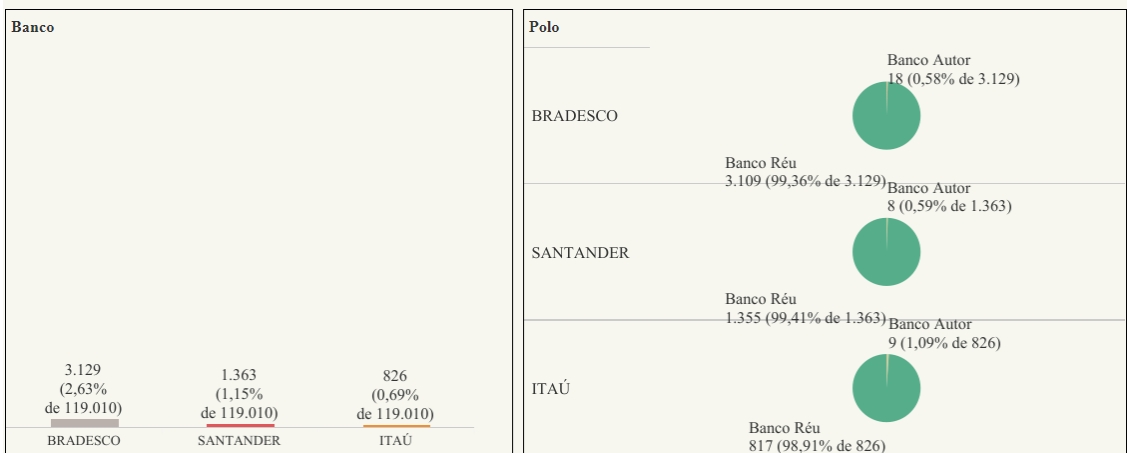
¹⁹ A título de exemplo, cita-se a pesquisa de método quantitativo que descreve o perfil dos litígios envolvendo demandas bancárias no Estado de São Paulo (GREGORINI, Pedro Augusto. *Jurimetria aplicada ao crédito, consumo e litígios em massa: o que dizem os juízes de primeira instância do Tribunal de Justiça de São Paulo a respeito das demandas bancárias no Estado?*. 2021. Dissertação (Mestrado em pós-graduação) – Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da USP, além de trabalho em que se respondeu quais são os procedimentos e os assuntos mais requentes nas ações em que os bancos são autores sentenciadas em 2019 (GREGORINI, Pedro Augusto; BERTRAN, Maria Paula Costa. *Jurimetria aplicada às demandas bancárias: estatística dos tipos de procedimento e assuntos mais frequentes nas ações ajuizadas pelos bancos no Tribunal de Justiça de São Paulo. Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias*, vol. 8, p. 1-19, 2023) e da apresentação da primeira radiografia das demandas bancárias que servem de subsídio para o refinamento das práticas de autorregulação e organização bancárias, para as reflexões sobre a inteligência dos recursos públicos judiciários e para assessorar os consumidores (GREGORINI, Pedro Augusto; BERTRAN, Maria Paula Costa. *Litígios envolvendo bancos no Brasil: a primeira radiografia. Jota*, 24.2.2023).

Gráfico 2 – Indenização por dano moral (todos os bancos, todos os polos)



Fonte: elaboração própria

Gráfico 3 – Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes (todos os bancos, todos os polos)



Fonte: elaboração própria

Apresentam-se nesta parte do trabalho as estatísticas de improcedência e acordos homologados. A seleção desses resultados de sentença faz subentendidos os resultados procedentes e parcialmente procedentes dos pedidos contra os bancos.

Em todos os tipos de danos, dano material, dano moral e dano moral por inserção indevida do nome do consumidor em cadastros negativos de crédito, as decisões são mais favoráveis aos consumidores (soma de procedência total e procedência parcial) do que improcedentes. Os dados de procedência total e parcial são apresentados nos Apêndices 1, 2 e 3.

Os dados autorizam que se faça uma comparação do resultado das sentenças entre casos envolvendo danos materiais e danos morais. Em casos de danos morais, tal qual os danos

materiais, a maior parte das decisões é favorável aos consumidores (soma das ações procedentes e parcialmente procedentes). Todavia, o índice de improcedência da ação proposta por consumidores versando sobre dano moral é maior que o índice de improcedência das ações em que os consumidores pleiteiam danos materiais. De fato, a subjetividade do dano moral parece ser uma causa de pedir menos aceita do que a relativa objetividade do dano material.

Ações que versam sobre a inclusão indevida em cadastro de inadimplentes são campeãs de improcedência, ainda que, mais uma vez, em menor proporção que a soma de total e parcial procedência.

Tabela 2 – Percentual de improcedência em ações com bancos réus

Sentenças de improcedência, ações com bancos como réus	Bradesco	Itaú	Santander
Dano material	21,61%	25,89%	13,58%
Dano moral (geral)	27,20%	30,03%	18,63%
Dano moral por inclusão indevida em cadastro de inadimplentes	30,07%	33,54%	20%

Fonte: elaboração própria

Observa-se, com isso, que, enquanto, em geral, a parcial procedência supera a improcedência das demandas nas indenizações por danos materiais e por danos morais, no caso das ações que versam sobre inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, nota-se que a improcedência das demandas supera até mesmo a parcial procedência, isoladamente considerada, como resultado das ações.

Ainda, interessa observar o percentual de ações em que houve homologação de acordo. O percentual de ações movidas contra o Banco Itaú e que terminam com acordo difere muito em relação aos outros dois bancos pesquisados. O Banco Itaú tem um percentual bastante elevado de celebração de acordos, quando comparado às demais instituições pesquisadas. Infere-se, portanto, que há um descolamento do Banco Itaú na definição da estratégia para atuação no Poder Judiciário na comparação com as demais instituições.

Tabela 3 – Percentual de homologação de acordos

Homologação de acordos	Bradesco	Itaú	Santander
Dano material	8,32%	13,42%	5,50%
Dano moral (geral)	4,93%	16,36%	9,37%
Dano moral por inclusão indevida em cadastro de inadimplentes	3,35%	14,44%	8,19%

Fonte: elaboração própria

Infere-se que as instituições financeiras não agem no mercado como um bloco monolítico, sempre com as mesmas características. O Poder Judiciário sagra vencedores os bancos Bradesco e Itaú em percentual bastante superior ao do Santander: depreende-se, dos resultados das ações, que o Santander detém percentuais de improcedência, nos três assuntos pesquisados, inferiores aos demais resultados isoladamente considerados (procedência e parcial procedência), o que não ocorre com as demais instituições. Por outro lado, é certo que todos os bancos perdem mais do que ganham nos assuntos ora analisados. Nesta medida, indaga-se qual é o tratamento dispensado pelas instituições financeiras aos seus consumidores no período que antecede ao ajuizamento das ações como forma de evitar a litigância e quais as diferenças entre as instituições.

Por exemplo, não seria o Banco Santander, enquanto instituição mais derrotada no Poder Judiciário nos litígios com seus consumidores, tão criterioso ao incluí-los em cadastro de inadimplentes para justificar por que mais ações lhe são desfavoráveis do que para os outros bancos pesquisados?

Outro ponto que chama a atenção é que o Banco Bradesco: enquanto mantém um equilíbrio com as demais instituições financeiras na ocupação do polo passivo nas ações que versam sobre indenização por danos materiais, é, nas ações que versam sobre danos morais e sobre inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, réu em 46,68% e quase 60% das ações, respectivamente. Em especial, neste último assunto,

considerando que constitui tema pacificado nas altas Cortes do país,²⁰ indaga-se sobre o que contribuiria para esse destaque, merecendo avaliação o comportamento da instituição financeira e do seu cliente: seria a quantidade ou o perfil dos clientes do Banco Bradesco determinantes para explicar por que ele é mais acionado para indenização por um direito tão clara e concretamente definido no Poder Judiciário?

Tabela 4 – Volume de demandas em percentuais da amostra

Volume de demandas em percentuais	Bradesco	Itaú	Santander
Dano material	35,52%	37,58%	29,89%
Dano moral	46,68%	29,25%	24,06%
Dano moral por inclusão indevida em cadastro de inadimplentes	58,87%	25,65%	15,47%

Fonte: elaboração própria

Em relação aos bancos pesquisados de um modo geral: a procedência das demandas consumeristas supera a improcedência, mesmo nos cenários menos favoráveis, como é o caso das ações que versam sobre inclusão indevida em cadastro de inadimplentes. Por que, então, o consumidor ainda precisa ir ao Judiciário para requerer a exclusão do seu nome indevidamente incluído em cadastro de inadimplentes, quando este tema já está consolidado legal e judicialmente?

8. Valor da causa dos danos materiais, morais e decorrentes da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes

Comparativamente, a média do valor da causa para os pedidos de indenização por danos materiais é superior aos danos morais para todas as instituições financeiras pesquisadas. Seria isso, talvez, um indicativo relevante para o questionamento do mito da “indústria do dano moral”,²¹ ao menos, nos litígios bancários?

²⁰ “A jurisprudência do STJ é uníssona no sentido de que a inscrição indevida em cadastro restritivo gera dano moral *in re ipsa*, sendo despicienda, pois, a prova de sua ocorrência. Dessa forma, ainda que a ilegalidade tenha permanecido por um prazo exíguo, esta circunstância não será capaz de afastar o direito do consumidor a uma justa compensação pelos danos morais” (STJ, 4ª T., AgInt no Agravo em REsp nº 2.282.338, Rel. Min. Isabel Gallotti, j. em 30.10.2023; DJe em 03.11.2023). Para mais informações sobre dano moral e inclusão indevida em cadastro de inadimplentes: stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/20092020-Conflitos-entre-a-protecao-ao-credito-e-a-defesa-do-consumidor.aspx.

²¹ Nesse sentido, verificar, a título exemplificativo as seguintes notícias e publicações: Justiça faz esforço para não alimentar indústria do dano moral. *Conjur*, 8.2.2015; Quem fomenta a indústria do dano moral? Crítica ao Código de Defesa do Consumidor. *Conjur*, 2.8.2022; “A industrialização do dano moral no direito do consumidor”. *Migalhas*, 27.5.2021.

Tabela 5 – Média valor da causa

Média valor da causa	Bradesco	Itaú	Santander
Dano material	R\$ 39.025,61	R\$ 60.037,08	R\$ 60.911,77
Dano moral (genérico)	R\$ 38.168,37	R\$ 50.069,43	R\$ 40.676,22
Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes	R\$ 28.171,93	R\$ 41.415,42	R\$ 30.798,67

Fonte: elaboração própria

Para a análise do valor da causa, é necessário separar o resultado das ações para possibilitar uma análise mais criteriosa, dentro dos parâmetros da coleta. O dado à disposição para coleta diz respeito ao valor atribuído à causa (não ao valor da condenação), sendo necessário analisar os dados sobre o resultado das ações separadamente para compreender de forma mais adequada o montante dos danos materiais e morais requeridos e deferidos.

Importa aferir a mediana e os quartis para se entender melhor a distribuição dos pedidos em todo o universo pesquisado (aferir apenas a média dos valores é inadequado, uma vez que a média é muito influenciada por valores extremos, prejudicando a análise). Os dados detalhados e individualizados sobre resultados das sentenças, bancos, valores de causa e métricas estão nos Apêndices 4 a 11.

Tabela 6 – Mediana do valor da causa das ações procedentes (bancos réus)

Mediana total procedência	Bradesco	Itaú	Santander
Dano material	R\$ 15.119,70	R\$ 15.472,16	R\$ 23.500,00
Dano moral (geral)	R\$ 16.948,00	R\$ 20.267,90	R\$ 20.000,00
Dano moral por inclusão indevida em cadastro de inadimplentes	R\$ 19.024,28	R\$ 20.000,00	R\$ 20.000,00

Fonte: elaboração própria

Entre as 756 sentenças totalmente procedentes, a mediana do valor atribuído às causas que versam sobre danos materiais apresenta valores similares em relação ao Banco

Bradesco e ao Banco Itaú. Já em relação ao Banco Santander, a mediana se distancia do padrão observado. Nas três instituições pesquisadas, há grande distanciamento entre as medianas e as médias, sendo aquelas equivalentes a menos da metade destas.

As características do valor da causa dos pedidos de indenização por danos materiais se mantêm para os pedidos de danos morais e aqueles resultantes da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes. No caso de 1.963 sentenças procedentes para os pedidos de danos morais, também se observa grande distanciamento da mediana em relação à média, ou seja, valores exorbitantes de danos morais são absolutamente excepcionais. Observa-se, conforme a mediana, que o valor da causa está entre R\$ 16.000,00 e R\$ 20.000,00 para as três instituições financeiras pesquisadas, bastante similar aos danos materiais.

O cenário não é diferente para 1.373 pedidos de indenização por inclusão indevida em cadastro de inadimplentes julgados procedentes, ou seja, permanece significativo o distanciamento entre mediana e média do valor da causa nos pedidos elaborados, sendo aquela inferior a esta.

Ressalte-se que o pedido de indenização pela inclusão indevida em cadastro de inadimplentes pode ser caracterizado como uma espécie do gênero dano moral, constituindo, repise-se, questão pacificada nos tribunais superiores.²² A existência de precedentes nas Cortes superiores deveria ensejar um comportamento diferente das instituições financeiras quanto à cautela de inclusão indevida em cadastro de inadimplentes e poderia resultar em pedidos maiores de danos morais como forma coibir uma prática já condenada judicialmente. Todavia, a pesquisa aponta que os valores máximos são bastante inferiores ao dano moral genérico, o que reforça a desconstrução do mito da indústria do dano moral.

A pesquisa também aponta que os quartis superiores também estão muito distantes dos pedidos máximos de indenização para os três assuntos e nas três instituições financeiras pesquisadas. Na maior parte das instituições financeiras, os quartis são inferiores ou equivalem, inclusive, às médias, reforçando a excepcionalidade dos pedidos muito altos.

Para a análise de parcial procedência, reitera-se que o dado disponível da coleta diz respeito ao valor atribuído à causa e não à condenação. Portanto, há que se ponderar que a análise ora realizada não considera o impacto da redução do valor atribuído à causa na condenação diante da prolação de sentença parcialmente procedente.

²² Ver nota 21.

Tabela 7 – Mediana do valor da causa das ações parcialmente procedentes (bancos réus)

Mediana parcial procedência	Bradesco	Itaú	Santander
Dano material	R\$ 19.024,98	R\$ 18.200,00	R\$ 21.100,84
Dano moral (geral)	R\$ 19.080,00	R\$ 19.960,00	R\$ 20.000,00
Dano moral por inclusão indevida em cadastro de inadimplentes	R\$ 20.000,00	R\$ 20.000,00	R\$ 20.079, 31

Fonte: elaboração própria

Nos casos de parcial procedência, observa-se a mesma tendência das sentenças com total procedência no que concerne ao grande distanciamento entre a mediana e a média do valor da causa dos pedidos elaborados nos três assuntos pesquisados e para as três instituições financeiras que integram a pesquisa, sendo a mediana consideravelmente inferior à média do valor da causa.

Nota-se que o valor da causa dos pedidos elaborados para as ações nos três assuntos pesquisados mostra-se aproximado entre as instituições financeiras, produzindo um padrão que gira em torno de vinte mil reais (R\$ 20.000,00). A proximidade é especialmente nítida nos pedidos de indenização por danos decorrentes da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes nas ações julgadas totalmente ou parcialmente procedentes. Os pedidos de indenizações por danos materiais (1.350 ações) e por danos morais (3.118 ações) julgados parcialmente procedentes têm valor da causa ligeiramente superior àqueles julgados totalmente procedentes.

A tabela de assuntos processuais segue o Sistema de Gestão de Tabelas Processuais Unificadas do CNJ, porém, a classificação é feita pelo patrono do autor da demanda. Os dados disponíveis não permitem aferir qual classificação é adotada na situação de requerimentos que cumulam danos materiais e morais, posto que, em assunto principal, não é possível classificar as duas ao mesmo tempo.²³

O assunto cuja classificação teria o cenário mais fiel seria o da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, posto que o pedido de indenização é exclusivamente de danos morais e há enquadramento em objeto específico. Observa-se que a tendência dos

²³ Como consequência desta limitação na análise realizada, temos o impedimento de saber se, nos casos de cumulação de pedidos de danos materiais e morais, a parcial procedência refere-se não aos valores requeridos, mas ao direito pleiteado, o que pode impactar na distribuição dos resultados das demandas em si e não apenas nos valores: assim, a improcedência dos danos materiais ou dos danos morais isoladamente considerados ainda pode ser maior do que foi possível aferir.

resultados anteriores se repete: no caso das ações julgadas parcialmente procedentes (1.391 ações), a mediana do valor da causa é bastante similar entre as instituições financeiras (ainda que o valor máximo entre elas seja bastante distinto) e se mantém distante da média.

9. Inferências extraídas das análises produzidas

Tais análises permitem algumas inferências:

1) A alardeada indústria do dano moral nos litígios bancários, no que se refere ao valor de atribuição do dano, aparentemente não se comprova. Ao contrário: os consumidores autores das ações judiciais são cautelosos na quantificação dos danos morais, atribuindo a estes, em média, valores menores do que pleiteiam em danos materiais.

As medianas e os quartis superiores do valor da causa atribuído aos pedidos de indenizações por dano moral e por dano decorrente da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes contra as instituições financeiras pesquisadas demonstram que a maior parte das indenizações requeridas tem valor singelo e que os pedidos mais altos são excepcionais.

Até mesmo os autores dos pedidos mais altos de danos morais atribuem uma gradação distinta entre as espécies de danos morais analisadas. A pesquisa mostra discrepância entre os valores máximos de dano moral, seja entre os assuntos pesquisados, entre os resultados das sentenças e entre as instituições financeiras pesquisadas. Há uma grande diferença entre os valores máximos relativos aos pedidos de indenização por danos morais e por danos decorrentes da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes. Ainda que ambos sejam danos morais em sentido amplo, as partes atribuem ao dano decorrente da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes um valor máximo bastante inferior quando comparado com o valor atribuído à causa que versa sobre dano moral em geral.

Inferre-se, portanto, que nem mesmo em situações bastante consolidadas na jurisprudência nacional, que deveria levar à menor litigância, o que não ocorre, exigindo dos consumidores a busca do Poder Judiciário, há exageros por parte dos autores.

2) Combinados os resultados de total e parcial procedência, o cliente do banco é mais vitorioso nas suas demandas. Porém, considerados os desfechos separadamente, a total procedência ocorre em menos de 1/3 dos processos e a parcial procedência alcança cerca de 1/3 dos processos para todos os bancos.

Com a regra estabelecida no artigo 292, incisos V e VI, do Código de Processo Civil, o valor da causa precisa ser a soma de todos os pedidos elaborados, inclusive o de dano moral, que deve ser quantificado pela parte. Os dados pesquisados não permitem aferir se os resultados de parcial procedência dizem respeito a uma redução do valor da causa de um pedido elaborado ou procedência de parte dos pedidos formulados, em especial se houver cumulação de danos materiais e morais e a classificação for feita apenas por um deles. Todavia, é fato que, qualquer que seja a redução, haverá um impacto no valor atribuído à causa, ou seja, a efetiva condenação, em termos pecuniários, será inferior ao valor da causa.

Assim, pode-se inferir, diante dos resultados obtidos, que embora o consumidor logre demonstrar a ocorrência da violação de direito na maioria das demandas, o montante indenizatório por ele considerado adequado raramente é deferido na íntegra; em outras palavras, prevalece a violação alegada, mas não a reparação pretendida.

3) O Poder Judiciário adota papel ativo para manter a modéstia das indenizações por dano moral. A parcial procedência é o maior percentual no resultado dos pedidos de indenização por danos morais, e a improcedência, nas ações que versam sobre inclusão indevida no cadastro de inadimplentes (com exceção do Banco Santander).

Nestas, a mediana entre as sentenças de total e parcial procedência é similar e os resultados de parcial procedência superam os resultados de total procedência (também, com exceção do Banco Santander), podendo-se inferir que a maior parte do ganho final dos autores da demanda é ainda inferior a vinte mil reais (R\$ 20.000,00).

Pode-se inferir, assim, que o efetivo ganho da parte autora ainda é mais reduzido em relação ao pedido na maior parte das vezes, o que indica que os valores do dano moral arbitrados pelo Poder Judiciário são ainda mais módicos, e ainda menores em direito cujo reconhecimento da violação já está consolidado nas instâncias superiores.

10. Conclusão

O presente trabalho pretendeu realizar uma análise quantitativa das características das ações judiciais movidas contra instituições financeiras pleiteando indenização por danos materiais e morais. O universo de pesquisa são os processos não-criminais que foram sentenciados em 2019 no Tribunal de Justiça de São Paulo movidos contra os bancos Bradesco, Itaú e Santander. A análise abrangeu os processos classificados pelos autores das demandas nos assuntos principais “indenização por dano material”, “indenização por dano moral” e

“inclusão indevida em cadastro de inadimplentes”. Observou-se a distribuição das demandas entre polos ativo e passivo, entre as instituições financeiras pesquisadas, assim como o resultado das sentenças, combinando estes dados com o valor atribuído à causa.

Observou-se que, na distribuição das demandas, os bancos são mais autores dos pedidos de indenização por danos materiais do que réus (com exceção do Banco Bradesco), relação que se inverte nos demais assuntos pesquisados, em que eles são réus em 99% das demandas.

Pode-se inferir que os autores das demandas, consumidores das instituições financeiras pesquisadas, obtêm resultados favoráveis na maior parte das demandas ajuizadas, quando combinados os resultados de procedência e parcial procedência, pois estes são superiores ao resultado de improcedência das demandas. Todavia, a improcedência é maior do que os demais resultados isoladamente considerados nas instituições financeiras pesquisadas, com exceção do Banco Santander.

Neste propósito, pode-se inferir que as instituições financeiras não agem como um bloco monolítico, com características idênticas na condução das demandas em que figuram como réus. Observa-se que o Banco Itaú celebra acordos em percentual bastante superior às demais instituições financeiras pesquisadas, ainda que não superior à média nacional divulgada pelo Conselho Nacional de Justiça para os processos judiciais em fase de conhecimento.²⁴

Por outro lado, também se nota que o Banco Santander, além de ser a instituição financeira que menos celebra acordos entre as instituições pesquisadas, é a instituição que mais perde ações, em percentagem, suportando improcedências em percentual superior às procedências e parciais procedências isoladamente consideradas, o que destoia das demais instituições pesquisadas.

O assunto “inclusão indevida em cadastro de inadimplentes” desperta certa atenção no que diz respeito à distribuição das demandas. Considerando que o assunto constitui uma classificação específica em relação ao dano moral, observa-se que as instituições financeiras são mais demandadas em razão de inclusão indevida em cadastro de inadimplentes do que por danos materiais e, somados os processos sobre dano moral genérico (9.854 ações) e sobre inclusão indevida em cadastro de inadimplentes (5.281 ações), estes processos correspondem a quase 35% das demandas sobre danos morais.

²⁴ De acordo com o relatório “Justiça em Números 2024”, produzido pelo Conselho Nacional de Justiça, o índice de conciliação para processos judiciais em fase de conhecimento em 2023 foi de 17,8%. Disponível em cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024-v-28-05-2024.pdf.

Destaca-se que o Banco Bradesco responde por cerca de 60% das ações que versam sobre inclusão indevida em cadastro de inadimplentes e o Banco Santander tem sucesso em apenas 20% destas ações, enquanto perde em 56% delas. Todavia, é preciso lembrar que se trata de um assunto cuja jurisprudência é bastante consolidada nos Tribunais Superiores, constituindo-se, inclusive, hipótese de dano moral *in re ipsa*, ou seja, que dispensa a prova do prejuízo, o que levanta a indagação sobre o tratamento dispensado pelas instituições financeiras aos seus consumidores no período que antecede ao ajuizamento das ações como forma de evitar a litigância.

Da análise das medianas e quartis superiores, melhores métricas para a compreensão adequada do valor da causa, depreende-se que as características em todos os assuntos pesquisados e para todas as instituições financeiras pesquisadas são muito similares, com poucas exceções.

A análise revela que a mediana para os pedidos de indenização por danos materiais está situada no intervalo de R\$ 15.119,70 a R\$ 23.500,00 para os resultados de parcial e total procedência, sendo superior aos demais assuntos – indenização por dano moral e inclusão indevida em cadastro de inadimplentes –, cuja mediana está situada no intervalo de R\$ 15.919,76 e R\$ 20.079,31. As medianas, em todos os assuntos e para todas as instituições financeiras, são inferiores às médias e muito distantes dos valores máximos pedidos, assim como os quartis superiores, que estão muito distantes dos valores máximos requeridos e, com exceção da inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, também são inferiores às médias registradas.

Os dados demonstram que os valores máximos atribuídos às causas que versam sobre inclusão indevida em cadastro de inadimplentes são bastante inferiores àqueles atribuídos às causas que versam sobre danos morais em geral, o que indica que os autores também fazem uma gradação entre as diversas espécies de danos morais.

Esses dados também apontam uma acentuada convergência das medianas dos valores atribuídos às causas que versam sobre danos morais e sobre inclusão indevida em cadastro de inadimplentes e, principalmente, nestas, para todas as instituições pesquisadas. Porém, quando considerados os resultados das ações sobre este último assunto, com exceção do Banco Santander, a improcedência supera os demais resultados, seguida pela parcial procedência. Pode-se inferir que, não só os autores elaboram pedidos indenizatórios em valores módicos, como o Poder Judiciário tem relevante papel na manutenção das indenizações em patamares ainda mais singelos.

Conclui-se, portanto, que a repercussão econômica das ações, para o consumidor, é sensivelmente inferior ao valor originalmente postulado, o que reforça o diagnóstico de que os tribunais mantêm postura restritiva na fixação de indenizações e afasta a tese de uma suposta “indústria do dano moral”.

Considerando que, de modo geral, os resultados de total procedência não atingem 1/3 das ações e a parcial procedência supera 1/3 dos pedidos ajuizados, o efetivo ganho da parte autora ainda é mais reduzido em relação ao pedido na maior parte das vezes.

O consumidor bancário tem razão na maior parte das vezes no que diz respeito à violação alegada judicialmente, mas não à reparação que ele entende justa.

Referências

ANDRIENKO, Natalia et al. *Visual analytics for data scientists*. Cham: Springer Nature Switzerland, 2020.

BODIN DE MORAES, M. C. Conceito, função e quantificação do dano moral. *Revista IBERC*, vol. 1, n. 1, 2019.

BROUCKE, Seppe Vanden; BAESENS, Bart. *Practical web scraping for data science: best practices and examples with python*. New York: Apress, 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *100 maiores litigantes*. Brasília: Departamento de Pesquisas Judiciárias, 2011. 25 p. Disponível em: cnj.jus.br/.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2024*. Brasília: Departamento de Pesquisas Judiciárias, 2024. Ano-base 2023. Disponível em: cnj.jus.br/.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Políticas públicas do Poder Judiciário: os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamentos e proposições*. Série Justiça Pesquisa. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: cnj.jus.br/.

CONSULTOR JURÍDICO. *Anuário da Justiça Brasil 2024*. Consultor Jurídico (Conjur Editorial), concluído em 06/05/2024, 276p. Disponível em: anuario.conjur.com.br/.

EPSTEIN, Lee; KING, Gary. *Pesquisa empírica em direito: as regras de inferência*. Trad. Fábio Morosini et al. São Paulo: FGV, 2013.

FAMPA, Daniel Silva; PENNA, João Vitor. O método bifásico de quantificação das indenizações por danos morais: apontamentos a partir da jurisprudência do STJ. *Migalhas*, 03 mar. 2022.

GREGORINI, P. A. *Jurimetria aplicada ao crédito, consumo e litígios em massa: o que dizem os juízes de primeira instância do Tribunal de Justiça de São Paulo a respeito das demandas bancárias no Estado? 2021*. Dissertação (Mestrado em pós-graduação) – Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da USP. Orientador: Maria Paula Bertran.

GREGORINI, Pedro Augusto; BERTRAN, Maria Paula Costa. Jurimetria aplicada às demandas bancárias: estatística dos tipos de procedimento e assuntos mais frequentes nas ações ajuizadas pelos bancos no Tribunal de Justiça de São Paulo. *Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias*, vol. 8, 2023.

GREGORINI, Pedro Augusto; BERTRAN, Maria Paula Costa. Litígios envolvendo bancos no Brasil: a primeira radiografia. *Jota*, 24.2.2023.

LEVINE, David M.; STEPHAN, David F.; SZABAT, Kathryn A. *Estatística: teoria e aplicações usando o Microsoft Excel em português*. Trad. Teresa Cristina Padilha de Souza. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. *Boletim Consumidor.gov.br 2023*. Brasília: SENACON, 2024. Disponível em: consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. *Conflitos entre a proteção ao crédito e a defesa do consumidor*. Brasília, 2020. Disponível em: stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/20092020-Conflitos-entre-a-protecao-ao-credito-e-a-defesa-do-consumidor.aspx.

TARTUCE, F. *Direito civil*, vol. 2. 12. ed. rev., atu. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

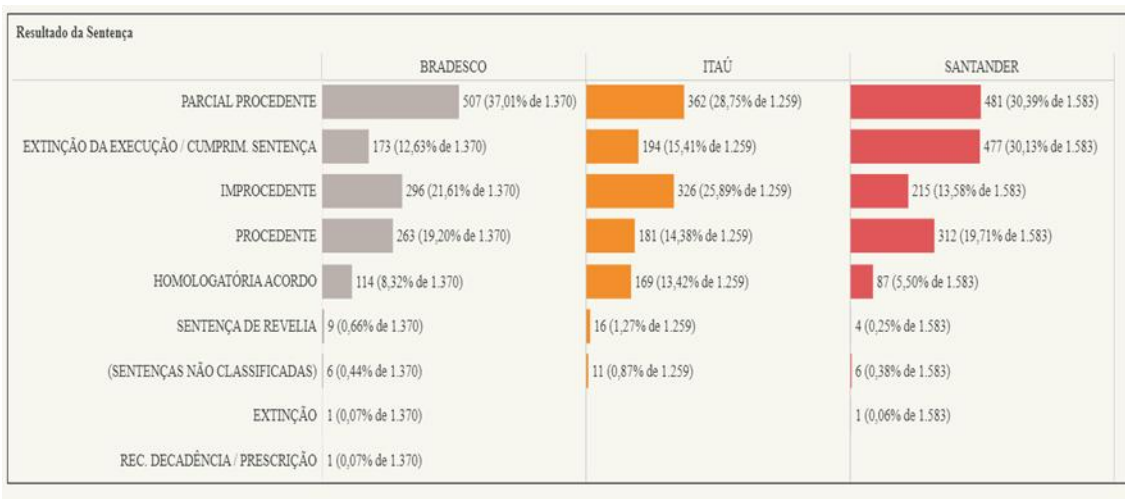
Como citar:

GREGORINI, Pedro Augusto; NOVAIS, Maria Elisa Cesar; BERTRAN, Maria Paula Há “indústria do dano moral” contra os bancos?: tentativa de resposta por meio de análise jurimétrica. **Civilistica.com**. Rio de Janeiro, a. 14, n. 3, 2025. Disponível em: <<https://civilistica.emnuvens.com.br/redc>>. Data de acesso.

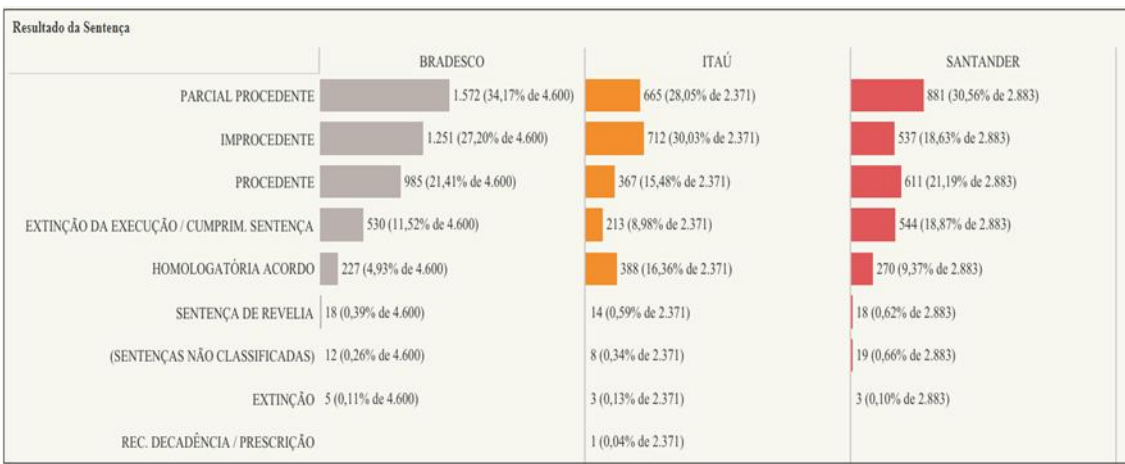


Apêndices

Apêndice 1 – Indenização por dano material (banco réu)



Apêndice 2 – Indenização por dano moral (banco réu)



Apêndice 3 – Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes (banco réu)



Apêndice 4 – Indenização por dano material (bancos réus)

VALOR DA CAUSA	Período 2019			Qtde	4,212
	BRADESCO	ITAÚ	SANTANDER		
Máximo	R\$ 1.713.299,82	R\$ 14.990.707,00	R\$ 18.882.000,00		
Quartil Superior	R\$ 33.600,82	R\$ 32.427,75	R\$ 44.098,08		
Mediana	R\$ 17.370,00	R\$ 16.837,36	R\$ 20.233,30		
Quartil Inferior	R\$ 10.000,00	R\$ 8.991,49	R\$ 11.100,00		
Mínimo	R\$ 87,77	R\$ 67,28	R\$ 100,00		
Média	R\$ 39.025,61	R\$ 60.037,08	R\$ 60.911,77		
Desvio Padrão	R\$ 103.893,45	R\$ 483.456,38	R\$ 553.712,02		
Não cadastrado					8,613

Apêndice 5 – Indenização por dano moral (bancos réus)

VALOR DA CAUSA	Período 2019			Qtde	9,854
	BRADESCO	ITAÚ	SANTANDER		
Máximo	R\$ 16.767.860,00	R\$ 32.000.000,00	R\$ 19.960.000,00		
Quartil Superior	R\$ 23.981,25	R\$ 30.000,00	R\$ 31.233,84		
Mediana	R\$ 18.039,44	R\$ 19.080,00	R\$ 19.960,00		
Quartil Inferior	R\$ 10.463,30	R\$ 10.183,15	R\$ 10.580,49		
Mínimo	R\$ 86,64	R\$ 100,00	R\$ 100,00		
Média	R\$ 38.168,37	R\$ 50.069,43	R\$ 40.676,22		
Desvio Padrão	R\$ 427.373,95	R\$ 691.779,31	R\$ 414.621,74		
Não cadastrado					8,613

Apêndice 6 – Indenização por dano material (bancos réus; total procedência)

VALOR DA CAUSA	Período 2019		Qtde	756
	BRADESCO	ITAÚ	SANTANDER	
Máximo	R\$ 405.000,00	R\$ 14.990.707,00	R\$ 681.661,63	
Quartil Superior	R\$ 27.639,33	R\$ 33.900,00	R\$ 53.275,00	
Mediana	R\$ 15.119,70	R\$ 15.472,16	R\$ 23.500,00	
Quartil Inferior	R\$ 7.779,50	R\$ 6.213,50	R\$ 12.000,00	
Mínimo	R\$ 164,32	R\$ 100,00	R\$ 100,00	
Média	R\$ 27.546,81	R\$ 131.333,86	R\$ 53.179,48	
Desvio Padrão	R\$ 49.060,75	R\$ 1.120.971,31	R\$ 88.867,95	
Não cadastrado				153

Apêndice 7 – Indenização por dano moral (bancos réus; total procedência)

VALOR DA CAUSA	Período 2019		Qtde	1.963
	BRADESCO	ITAÚ	SANTANDER	
Máximo	R\$ 15.000.000,00	R\$ 2.715.792,00	R\$ 19.960.000,00	
Quartil Superior	R\$ 22.618,71	R\$ 36.147,00	R\$ 37.631,88	
Mediana	R\$ 16.948,00	R\$ 20.267,80	R\$ 20.000,00	
Quartil Inferior	R\$ 10.158,96	R\$ 12.368,75	R\$ 11.998,50	
Mínimo	R\$ 278,08	R\$ 100,00	R\$ 100,00	
Média	R\$ 41.125,50	R\$ 44.810,36	R\$ 69.800,52	
Desvio Padrão	R\$ 493.383,14	R\$ 166.300,66	R\$ 817.994,96	
Não cadastrado				153

Apêndice 8 – Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes (bancos réus; total procedência)

VALOR DA CAUSA	Período 2019		Qtde	1.373
	BRADESCO	ITAÚ	SANTANDER	
Máximo	R\$ 1.902.049,00	R\$ 4.657.636,59	R\$ 1.066.856,25	
Quartil Superior	R\$ 28.634,26	R\$ 37.801,16	R\$ 35.000,00	
Mediana	R\$ 15.919,76	R\$ 20.000,00	R\$ 20.000,00	
Quartil Inferior	R\$ 10.000,00	R\$ 11.820,11	R\$ 11.676,00	
Mínimo	R\$ 32,58	R\$ 100,00	R\$ 622,00	
Média	R\$ 25.574,41	R\$ 60.305,53	R\$ 31.525,92	
Desvio Padrão	R\$ 82.283,48	R\$ 372.489,10	R\$ 63.081,97	
Não cadastrado				153

Apêndice 9 – Indenização por dano material (bancos réus; parcial procedência)

VALOR DA CAUSA	Período 2019		Qtde	1,350
	BRADESCO	ITAÚ	SANTANDER	
Máximo	R\$ 1.713.299,82	R\$ 2.532.288,20	R\$ 18.882.000,00	
Quartil Superior	R\$ 35.300,22	R\$ 30.135,96	R\$ 42.600,69	
Mediana	R\$ 19.024,98	R\$ 18.200,00	R\$ 21.100,84	
Quartil Inferior	R\$ 10,800.00	R\$ 10,750.00	R\$ 12,594.82	
Mínimo	R\$ 300,00	R\$ 100,00	R\$ 362,42	
Média	R\$ 41.193,06	R\$ 40.204,87	R\$ 83.120,22	
Desvio Padrão	R\$ 127.579,74	R\$ 147.778,78	R\$ 866.206,90	
Não cadastrado				82

Apêndice 10 – Indenização por dano moral (bancos réus; parcial procedência)

VALOR DA CAUSA	Período 2019		Qtde	3.118
	BRADESCO	ITAÚ	SANTANDER	
Máximo	R\$ 14.722.017,00	R\$ 2.412.211,00	R\$ 2.209.276,34	
Quartil Superior	R\$ 26.964,87	R\$ 31.066,66	R\$ 33.620,00	
Mediana	R\$ 19.080,00	R\$ 19.960,00	R\$ 20.000,00	
Quartil Inferior	R\$ 11.824,00	R\$ 10.654,92	R\$ 12.979,12	
Mínimo	R\$ 86,64	R\$ 125,87	R\$ 237,54	
Média	R\$ 35.421,97	R\$ 37.717,86	R\$ 35.488,55	
Desvio Padrão	R\$ 373.466,11	R\$ 134.813,70	R\$ 104.236,81	
Não cadastrado				82

Apêndice 11 – Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes (bancos réus; parcial procedência)

VALOR DA CAUSA	Período 2019		Qtde	1.391
	BRADESCO	ITAÚ	SANTANDER	
Máximo	R\$ 1.525.843,00	R\$ 527.739,50	R\$ 2.514.521,00	
Quartil Superior	R\$ 32.069,47	R\$ 30.000,00	R\$ 38.787,34	
Mediana	R\$ 20.000,00	R\$ 20.000,00	R\$ 20.079,31	
Quartil Inferior	R\$ 14.210,33	R\$ 15.000,00	R\$ 15.000,00	
Mínimo	R\$ 57,08	R\$ 176,00	R\$ 318,27	
Média	R\$ 27.128,84	R\$ 29.698,49	R\$ 35.780,34	
Desvio Padrão	R\$ 55.518,15	R\$ 53.431,90	R\$ 131.528,02	
Não cadastrado				82